

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55214479

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

1 Artikel 1. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij Venéco Automatisering, Telecommunicatie & Beveiliging B.V., tevens handelend onder de handelsnaam Venéco, (en hierna aangeduid als 'leverancier'), goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan klant levert. Heeft klant in een eerdere overeenkomst tussen partijen deze algemene voorwaarden van leverancier geaccepteerd dan gelden deze tot nadere berichtgeving ook voor alle nadien tot stand te brengen rechtsbetrekkingen.
- 1.2 Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden gelden slechts als deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.3 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Indien en voor zover leverancier producten of diensten van derden aan klant ter beschikking stelt of daartoe toegang verleent, gelden voor wat betreft die producten of diensten de (licentie- of verkoop)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen leverancier en klant met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie- of verkoop)voorwaarden van die derden door de leverancier is medegedeeld en een redelijke mogelijkheid is geboden om van die voorwaarden kennis te nemen. In afwijking van vorengaande zin komt aan klant geen beroep toe op een nalaten van leverancier om te voldoen aan voornoemde verplichting, indien klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 1.5 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen klant en leverancier om welke reden dan ook niet van toepassing blijken te zijn of buiten toepassing worden verklaard, gelden onverkort deze algemene voorwaarden.
- 1.6 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. Leverancier en klant treden in dat geval in overleg, met het doel nieuwe bepalingen van zoveel als mogelijk dezelfde strekking ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling overeen te komen.
- 1.7 Onverminderd het bepaalde in artikel 1.4, geldt in geval van tegenstrijdigheid van tussen partijen gemaakte afspraken, hetgeen is bepaald in deze algemene voorwaarden, tenzij partijen schriftelijk uitdrukkelijk en onder verwijzing naar deze voorwaarden daarvan zijn afgeweken. In geval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit hoofdstukken van deze voorwaarden, geldt hetgeen is bepaald in een eerder hoofdstuk, tenzij uitdrukkelijk daarvan is afgeweken.
- 1.8 Met 'schriftelijk' wordt in deze algemene voorwaarden ook per e-mail bedoeld.
- 1.9 De algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten gunste van de bestuurder(s) van leverancier en verder

allen die in of voor leverancier werkzaam zijn of waren, met inbegrip van hun eventuele erfgenamen.

2 Artikel 2. Aanbiedingen

- 2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan leverancier verstrekte gegevens waarop leverancier aanbieding heeft gebaseerd.
- 2.2 Indien in de acceptatie door klant voorbehouden en/of wijzigingen ten opzichte van de aanbieding(en) en/of offerte(s) van leverancier worden aangebracht, komt de overeenkomst pas tot stand indien leverancier aan klant heeft medegedeeld met deze afwijking in te stemmen.

3 Artikel 3. Prijs en betaling

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere product- of dienstspecifieke door de overheid opgelegde heffingen. Alle door leverancier kenbaar gemaakte prijzen zijn in euro's en klant dient in euro's te betalen.
- 3.2 Aan een door leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting kan klant geen rechten of verwachtingen ontnemen, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door klant kenbaar gemaakt budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 3.3 Bestaat klant volgens de overeenkomst uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, dan is elk van die (rechts)personen tegenover leverancier hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- 3.4 Met betrekking tot door leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van leverancier volledig bewijs op, onverminderd het recht van klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.5 Bij een periodieke betalingsverplichting van klant, mag leverancier, schriftelijk en conform de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aanpassen op de in de overeenkomst genoemde termijn. Voorziet de overeenkomst niet uitdrukkelijk in de mogelijkheid tot aanpassing van de prijzen of tarieven, dan mag de leverancier schriftelijk en met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aanpassen. Indien klant in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is klant gerechtigd binnen dertig (30) dagen na kennisgeving van de aanpassing van de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.
- 3.6 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data vast waarop leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan klant in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door klant betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal klant binnen veertien (14) dagen

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55214479

- na factuurdatum betalen. Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 3.7 Indien klant de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is klant, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, dan kan leverancier de vordering uit handen geven en is klant naast het dan verschuldigde totale bedrag ook gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Tevens is klant de door leverancier gemaakte kosten van een mislukte mediation verschuldigd indien klant bij vonnis wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag. Een en ander laat onverlet de overige wettelijke en contractuele rechten van leverancier.
- 4 Artikel 4. Duur van de overeenkomst**
- 4.1 Indien en voor zover de overeenkomst tussen partijen een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.
- 4.2 De duur van de overeenkomst voor bepaalde tijd wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd met een maximum van één (1) jaar, tenzij klant of leverancier de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.
- 5 Artikel 5. Vertrouwelijkheid**
- 5.1 Klant en leverancier dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een wettelijk gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de overeenkomst. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Het verbod geldt evenmin indien leverancier in verband met de uitvoering van de overeenkomst een (sub-) verwerker of een andere dienstverlener (bijv. een hostingpartij of cloud-provider) inschakelt, in welk geval leverancier met die (sub-)verwerker of dienstverlener geheimhouding van de van klant ontvangen gegevens zal overeenkomen. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 5.2 Klant erkent dat de door of via leverancier ter beschikking gestelde programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van leverancier, zijn toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.
- 6 Artikel 6. Privacy, gegevensverwerking en overname personeel**
- 6.1 Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst naar het oordeel van leverancier gewenst is, zal klant leverancier desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop klant uitvoering geeft aan zijn verplichting op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
- 6.2 Klant vrijwaart leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn of worden verwerkt waarvoor klant op grond van de wet verantwoordelijk is, tenzij klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan leverancier toerekenbaar zijn.
- 6.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens, die met gebruikmaking van een dienst van leverancier door klant worden verwerkt, ligt bij klant. Klant staat er tegenover leverancier voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken enig recht van een derde. Klant vrijwaart leverancier tegen elke rechtsovereenkomst van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 6.4 Indien leverancier op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van klant, zijn medewerkers, gebruikers of betrokkenen, kunnen alle daaraan verbonden kosten aan klant in rekening worden gebracht.
- 6.5 Indien leverancier als verwerker, als bedoeld in de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens prestaties verricht voor klant, dan is tevens hoofdstuk 2 'Standaardclausules voor verwerking' van toepassing.
- 6.6 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na beëindiging daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Leverancier zal de betreffende toestemming in voorkomend geval niet onthouden indien klant een passende schadeloosstelling heeft aangeboden.
- 7 Artikel 7. Beveiliging**
- 7.1 Indien leverancier op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Leverancier staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Klant verklaart zich voor het aangaan van de overeenkomst een oordeel te hebben gevormd van (het niveau van) de informatiebeveiliging van leverancier en de door leverancier getroffen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen passend te achten gelet op de risico's die verbonden zijn aan de verwerking van gegevens en het gebruik van (ICT-

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55214479

- systemen. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aan de leverancier bekende aard, omvang en de context van de te beveiligen informatie, de doeleinden en het normale gebruik van zijn producten en diensten en de waarschijnlijkheid en ernst van voorzienbare risico's niet onredelijk is.
- 7.2 De door of vanwege leverancier aan klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen zijn vertrouwelijk en zullen door klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van klant kenbaar worden gemaakt. Leverancier is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen. Klant is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en het verstrekken en tijdig intrekken van toegangs- en identificatiecodes. Klant draagt er zorg voor dat tijdelijke toegangs- en identificatiecodes bij eerste gebruik vervangen worden door een andere toegangs- of identificatiecode. Toegangs- en identificatiecodes die standaard bij programmatuur worden meegeleverd, worden door klant bij eerste gebruik gewijzigd. Klant draagt er voor zorg dat een toegangs- of identificatiecode onverwijld wordt gewijzigd indien het vermoeden bestaat dat de desbetreffende code ongeautoriseerd bekend is geworden aan een derde. Klant heeft een adequaat systeem voor wachtwoordbeheer. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of certificatiecodes wordt gemaakt.
- 7.3 Indien sprake is van vermenging van door leverancier aan klant geleverde dan wel door leverancier aan klant ter beschikking gestelde systemen, programmatuur, apparatuur, infrastructuur of andere werken met systemen, programmatuur, apparatuur, infrastructuur of andere werken die niet door leverancier aan klant zijn geleverd dan wel door leverancier aan klant ter beschikking zijn gesteld, dan geldt dat partijen er voorshands vanuit gaan dat in geval van enige aansprakelijkheid voor schade en/of kosten als gevolg van een inbreuk op de (informatie)beveiliging, deze schade en/of kosten zijn te wijten aan het gebruik door klant van de systemen, programmatuur, apparatuur, infrastructuur of andere werken die niet door leverancier aan klant zijn geleverd dan wel door leverancier aan klant ter beschikking zijn gesteld. Alsdan geldt dat leverancier niet aansprakelijk is en klant leverancier vrijwaart voor de schade en kosten die door de inbreuk op de (informatie)beveiliging mochten ontstaan. Het bepaalde in dit artikel 7.3 geldt behoudens het recht van klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 7.4 Indien de beveiliging of het testen daarvan betrekking heeft op programmatuur, apparatuur of infrastructuur die niet door leverancier zelf aan klant is geleverd, dan staat klant ervoor in dat alle benodigde licenties of goedkeuringen zijn verkregen om bedoelde dienstverlening te mogen uitvoeren. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met de uitvoering van deze dienstverlening. Klant vrijwaart leverancier tegen elke rechtsovername uit welke hoofde ook, in verband met de uitvoering van deze dienstverlening.
- 7.5 Leverancier is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd aan te passen indien dit noodzakelijk is als gevolg van veranderende omstandigheden.
- 7.6 Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligd houden, onder meer, maar niet daartoe beperkt, tegen de risico's van computervrededreuk, ontvreemding, verlies of verminking van data, malware, virusinfecties, phishing mails, injecties met kwaadaardige software, ransomware, Indien en voor zover wettelijk vereist of indien de aard of ernst van beveiligingsrisico's daartoe aanleiding geeft zal klant zijn systemen en infrastructuur beveiligen door middel van meefactorauthenticatie. Klant zorgt er voor dat zijn data bestanden en inkomende en uitgaande e-mails gecontroleerd worden op malware. Klant draagt er zorg voor dat beveiligings-updates (securitypatches) na het beschikbaar komen ervan zo spoedig mogelijk op zijn systemen en infrastructuur worden doorgevoerd.
- 7.7 Leverancier kan aanwijzingen geven aan klant met betrekking tot de beveiliging welke tot doel hebben om incidenten of de gevolgen van incidenten die de beveiliging kunnen aantasten te voorkomen of te minimaliseren. Indien klant dergelijke aanwijzingen van leverancier of een relevant overheidsorgaan niet of niet tijdig opvolgt, dan is leverancier niet aansprakelijk en vrijwaart klant leverancier voor de schade en kosten die daardoor mochten ontstaan.
- 7.8 Het is leverancier steeds toegestaan technische en organisatorische voorzieningen aan te brengen of te wijzigen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur of andere werken waartoe aan klant (direct of indirect) toegang wordt verschaft, ook in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 8 Artikel 8. Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting**
- 8.1 Alle aan klant geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat alle bedragen die klant aan leverancier op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan de leverancier zijn voldaan. Een klant die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van leverancier mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.
- 8.2 De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming, indien dat recht ter zake voor leverancier gunstigere bepaling bevat.
- 8.3 Rechten worden in voorkomend geval aan klant steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat klant

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55214479

alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.

- 8.4 Leverancier kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat klant alle aan leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.

9 Artikel 9. Risico-overgang

- 9.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden vervaardigd voor, geleverd aan, of gebruikt door klant, gaat over op klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van klant of een hulppersoon van klant zijn gebracht.

10 Artikel 10. Intellectuele eigendom

- 10.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, databanken, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en dwingendrechtelijk in de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 10.2 Indien leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor klant ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, know how of andere werken of materialen, over zal gaan op klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van leverancier niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Leverancier heeft tevens het recht de algemene beginselen, ideeën en programmeertalen welke gebruikt zijn voor het vervaardigen, dan wel aan de ontwikkeling ten grondslag liggen, van enig werk zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of een derde

ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van klant zijn of worden gedaan.

- 10.3 Klant zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 10.4 Leverancier vrijwaart klant tegen elke rechtsvordering van een derde die erop gebaseerd is dat door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat klant leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan leverancier. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door klant ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan leverancier ter beschikking gestelde werken of materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die klant zonder schriftelijke toestemming van leverancier in de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere werken of materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van leverancier een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal leverancier, indien mogelijk, zorg dragen dat klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van leverancier wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.
- 10.5 Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen, ontwerpen, en/of andere werken met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie, waaronder het beschikken over de juiste licenties. Klant vrijwaart leverancier tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 10.6 Leverancier is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met klant is overeengekomen.
- 10.7 Leverancier is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van klant te gebruiken in zijn externe communicatie.

11 Artikel 11. Uitvoering diensten

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55214479

- 11.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen diensten met zorg uit te voeren, in voorkomen geval overeenkomstig de met klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.
- 11.2 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.
- 11.3 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering van door één bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
- 11.4 Leverancier is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van klant op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, worden de desbetreffende werkzaamheden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van leverancier.
- 12 Artikel 12. Informatie en overige medewerkingsverplichtingen**
- 12.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Klant zal steeds tijdig alle redelijke medewerking verlenen.
- 12.2 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan leverancier verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties.
- 12.3 Klant zal leverancier steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke informatie verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen en systemen.
- 12.4 In verband met de continuïteit zal klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van leverancier als zodanig fungeren. Contactpersonen van klant zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door klant gewenste doelstellingen.
- 12.5 Klant draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing van de door leverancier te leveren zaken, goederen en/of diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer. Klant neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen aan de prestatie juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor leverancier niet bindend, behoudens indien door leverancier uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 12.6 Indien klant bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit. Ingeval medewerkers van leverancier op locatie van klant werkzaamheden verrichten, draagt klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.
- 12.7 De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van leverancier, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis-, informatie- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door leverancier ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 12.8 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door leverancier geleverde producten en/of verrichte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
- 12.9 Klant zal zelf zorgdragen voor de benodigde apparatuur, infrastructuur en ondersteunende programmatuur en de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
- 12.10 Indien klant de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van leverancier stelt of indien klant op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft leverancier het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van leverancier tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.
- 13 Artikel 13. Project- en stuurgroepen**
- 13.1 Wanneer beide partijen met een of meerdere door hen ingezette medewerkers deelnemen in een project- of stuurgroep, dan zal de verstreking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55214479

- 13.2 Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan beide partijen deelnemen, binden leverancier slechts indien de besluitvorming geschiedt conform hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien leverancier de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Leverancier is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of goede uitvoering van de overeenkomst.
- 13.3 Klant staat ervoor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gerechtigd zijn voor klant bindende besluiten te nemen.

14 Artikel 14. Termijnen

- 14.1 Leverancier spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden de leverancier niet en hebben steeds een indicatief karakter.
- 14.2 Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen leverancier en klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 14.3 In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij klant leverancier een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 14.4 Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is leverancier gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 14.5 Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties, etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar meerwerk voordoet, is voor klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

15 Artikel 15. Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

- 15.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door klant of een door klant in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 15.2 Indien klant op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij klant bewijst dat leverancier ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht afgeleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 15.3 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Leverancier zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 15.4 Klant is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, dan wel een overeenkomst die door volbrenging eindigt, tussentijds op te zeggen.
- 15.5 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Leverancier kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van klant direct of indirect wijzigt. Leverancier is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval klant onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van klant tot toegang en/of gebruik van de diensten van leverancier,

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55214479

zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van leverancier vereist is.

16 Artikel 16. Aansprakelijkheid van leverancier

16.1 De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst of op welke (andere) rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met klant overeengekomen garantie- of vrijwaringsverplichting, is beperkt tot vergoeding van schade zoals in dit artikel uitgewerkt.

16.2 Directe schade is beperkt tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade wegens toerekenbare tekortkoming(en) in de nakoming van de overeenkomst en/of wegens welke (andere) rechtsgrond dan ook, meer bedragen dan € 100.000 (honderdduizend euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. redelijke kosten die klant zou moeten maken om de prestatie van leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden;
deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van klant wordt ontbonden.
- b. redelijke kosten die klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat leverancier op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
- d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

16.3 De aansprakelijkheid van leverancier voor schade door dood en/of lichamelijk letsel is beperkt tot € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftigduizend euro).

16.4 Indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door klant aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van leverancier verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

16.5 De in artikel 16.2 tot en met 16.4 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.

16.6 De in artikel 16.2 tot en met 16.5 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 leverancier.

16.7 Tenzij nakoming door leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien klant leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en leverancier ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

16.8 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt, doch uiterlijk binnen veertien (14) dagen na het ontstaan van de schade. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen leverancier vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

16.9 Klant vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

16.10 Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan leverancier en diens toeleveranciers zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

17 Artikel 17. Overmacht

17.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van leverancier wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van leverancier, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan leverancier is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk-

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55214479

- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) (cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme en (viii) algemene vervoersproblemen.
- 17.2 Indien een overmachtsituatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. 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.
- 18 Artikel 18. Service Level Agreement**
- 18.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Klant zal leverancier steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
- 18.2 Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door leverancier aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van leverancier zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door klant te leveren tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.
- 19 Artikel 19. Back-up**
- 19.1 Indien en voor zover de dienstverlening op grond van de overeenkomst niet voorziet in het maken van back-ups van gegevens, zal klant daarin zelf voorzien. Deze back-ups omvatten niet alleen gegevens, maar tevens software, configuraties en virtuele instellingen. Back-ups worden door klant bewaard op een locatie die zodanig is gekozen dat een eventueel beveiligings-incident op de oorspronkelijke locatie niet leidt tot schade aan de back-up. Klant draagt zorg voor een adequate beveiliging van back-ups. Klant draagt er voor zorg dat alleen geautoriseerde medewerkers zich toegang kunnen verschaffen tot back-ups.
- 19.2 Klant zelf blijft verantwoordelijk voor nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.
- 20 Artikel 20. Wijziging en meerwerk**
- 20.1 Indien leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier. Leverancier is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 20.2 Klant realiseert zich dat wijzigingen en meerwerk (kunnen) leiden tot het verschuiven van (leverings)termijnen en (oplever)data. Door leverancier aangegeven nieuwe (leverings)termijnen en (oplever)data vervangen de eerdere.
- 20.3 Voor zover voor de overeenkomst een vaste prijs is overeengekomen, zal leverancier klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.
- 21 Artikel 21. Overdracht van rechten en verplichtingen**
- 21.1 Klant zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van een overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.
- 21.2 Leverancier is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.
- 22 Artikel 22. Toepasselijk recht en geschillen**
- 22.1 De overeenkomsten tussen leverancier en klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 22.2 Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, (www.sgoa.eu), één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. De plaats van arbitrage is Amsterdam, of andere plaats vermeld in het Arbitragereglement.
- 22.3 Indien een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, binnen de bevoegdheid van de Nederlandse kantonrechter vallen is elk der partijen, in afwijking van het bepaalde in artikel 22.2, gerechtigd de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde rechtbank in Nederland. Voorgaande bevoegdheid komt aan partijen enkel toe indien ter zake van dat geschil nog geen arbitrale procedure aanhangig is gemaakt conform het bepaalde in artikel 22.2. Indien de zaak met inachtneming van het in dit artikel 22.3 bepaalde door één of meer der partijen ter behandeling en beslissing bij de wettelijk bevoegde rechtbank aanhangig is gemaakt, is de kantonrechter van die rechtbank bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.
- 22.4 Elk der partijen is ter zake van een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, in alle gevallen gerechtigd een procedure van ICT mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te beginnen. De wederpartij is verplicht

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55214479

actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van ten minste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft.

Hoofdstuk 2. Standaardclausules voor verwerking

De in dit hoofdstuk 'Standaardclausules voor verwerkingen' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien en voor zover leverancier in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke(n) als (sub)verwerker als bedoeld in de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens. Deze Standaardclausules voor verwerkingen vormen tezamen met praktische afspraken over verwerkingen in de (verwerkers)overeenkomst of een separate bijlage een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28, lid 3 Algemene verordening gegevensbescherming (Avg).

23 Artikel 23. Algemeen

- 23.1 Leverancier verwerkt de persoonsgegevens in opdracht van klant overeenkomstig de met leverancier overeengekomen schriftelijke instructies van klant.
- 23.2 Klant, dan wel diens opdrachtgever, is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Avg, heeft de zeggenschap over de verwerking van de persoonsgegevens en heeft het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vastgesteld.
- 23.3 Leverancier is verwerker in de zin van de Avg en heeft daarom geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens en neemt derhalve geen beslissingen over onder meer het gebruik van de persoonsgegevens.
- 23.4 Leverancier geeft uitvoering aan de Avg zoals neergelegd in dit hoofdstuk 'Standaardclausules voor verwerkingen' en in de (verwerkers)overeenkomst. Het is aan klant om op basis van deze informatie te beoordelen of leverancier afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de verwerking aan de vereisten van de Avg voldoet en de bescherming van de rechten van betrokkenen voldoende zijn gewaarborgd.
- 23.5 Klant staat er tegenover leverancier voor in dat hij conform de Avg handelt, dat hij zijn systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligd en dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.

- 23.6 Klant is niet gerechtigd een door de toezichthouder aan hem opgelegde bestuurlijke boete op welke rechtsgrond dan ook op leverancier te verhalen. Onder 'toezichthouder' wordt in dit hoofdstuk (2) bedoeld een toezichthoudende autoriteit zoals bedoeld in de Avg.

24 Artikel 24. Beveiliging

- 24.1 Leverancier treft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, zoals omschreven in de (verwerkers)overeenkomst. Bij het treffen van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen heeft leverancier rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de aard van zijn producten en diensten, de verwerkingsrisico's en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen die leverancier gezien het door hem beoogd gebruik van zijn producten en diensten mocht verwachten.
- 24.2 Tenzij expliciet anders vermeld in de (verwerkers)overeenkomst is het product of de dienst van leverancier niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten.
- 24.3 Leverancier streeft ernaar dat de door hem te treffen beveiligingsmaatregelen passend zijn voor het door leverancier beoogde gebruik van het product of de dienst.
- 24.4 De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de klant, rekening houdend met de in artikel 24.1 genoemde factoren een op het risico van de verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.
- 24.5 Leverancier kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar zijn oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. Leverancier zal belangrijke wijzigingen vastleggen en zal klant waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.
- 24.6 Klant kan leverancier verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. Leverancier is niet verplicht om op een dergelijk verzoek wijzigingen door te voeren in zijn beveiligingsmaatregelen. Leverancier kan de kosten verband houdende met de op verzoek van klant doorgevoerde wijzigingen in rekening brengen bij klant. Pas nadat de door klant gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen door partijen, heeft leverancier de verplichting deze beveiligingsmaatregelen daadwerkelijk te implementeren.

25 Artikel 25. Inbreuken in verband met persoonsgegevens

- 25.1 Leverancier staat er niet voor in dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Indien leverancier een inbreuk in verband met persoonsgegevens ontdekt, zal hij klant zonder onredelijke vertraging informeren. In de (verwerkers)overeenkomst is vastgelegd op welke wijze

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55214479

leverancier klant informeert over inbreuken in verband met persoonsgegevens. Indien geen specifieke afspraken zijn gemaakt, dan zal leverancier op de gebruikelijke wijze contact opnemen met de contactpersoon bij klant.

- 25.2 Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (klant, of diens opdrachtgever) om te beoordelen of de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarover leverancier heeft geïnformeerd gemeld moet worden aan de toezichthouder of betrokkene. Het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke (klant of diens opdrachtgever). Leverancier is niet verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de toezichthouder en/of de betrokkene.
- 25.3 Leverancier zal, indien nodig, nadere informatie verstrekken over de inbreuk in verband met persoonsgegevens en zal zijn medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan klant ten behoeve van een melding aan de toezichthouder of betrokkenen.
- 25.4 Leverancier kan de redelijke kosten die hij in dit kader maakt in rekening brengen bij klant tegen zijn dan geldende tarieven.

26 Artikel 26. Geheimhouding

- 26.1 Leverancier waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken een geheimhoudingsplicht hebben.
- 26.2 Leverancier is gerechtigd de persoonsgegevens te verstrekken aan derden, indien en voor zover verstrekking noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de overeenkomst.

27 Artikel 27. Verplichtingen bij beëindiging

- 27.1 Leverancier zal, in geval van einde van de (verwerkers)overeenkomst, alle onder zich zijnde en van klant ontvangen persoonsgegevens binnen de in de (verwerkers)overeenkomst opgenomen termijn verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible), of, indien overeengekomen, in een machine leesbaar formaat terugbezorgen aan klant.
- 27.2 Leverancier kan eventuele kosten die hij maakt in het kader van het in het vorige lid gestelde in rekening brengen bij klant. Hierover kunnen nadere afspraken worden neergelegd in de (verwerkers)overeenkomst.
- 27.3 Het bepaalde in artikel 27.1 geldt niet indien een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van de persoonsgegevens door leverancier belet. In een dergelijk geval zal leverancier de persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van zijn wettelijke verplichtingen. Het bepaalde in artikel 27.1 geldt eveneens niet indien leverancier verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Avg is ten aanzien van de persoonsgegevens.

28 Artikel 28. Rechten betrokkenen, Data Protection Impact Assessment (DPIA) en auditrechten

- 28.1 Leverancier zal, waar mogelijk, zijn medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van klant die verband houden met bij klant door betrokkenen ingeroepen rechten van betrokkenen. Indien leverancier direct door een betrokkene wordt benaderd, zal hij deze waar mogelijk doorverwijzen naar klant.
- 28.2 Indien klant daartoe volgens de Avg verplicht is, zal leverancier na een daartoe redelijk gegeven verzoek zijn medewerking verlenen aan een gegevensbeschermingseffect-beoordeling (DPIA) of een daarop volgende voorafgaande raadpleging.
- 28.3 Leverancier zal op verzoek van klant alle informatie ter beschikking stellen die in redelijkheid nodig is om nakoming van de in de (verwerkers)overeenkomst gemaakte afspraken met betrekking tot verwerking van persoonsgegevens aan te tonen, bijvoorbeeld door middel van een door een onafhankelijke deskundige in opdracht van leverancier opgesteld auditrapport (Third Party Memorandum) of door middel van andere door hem te verstrekken informatie. Indien klant desondanks aanleiding heeft aan te nemen dat de verwerking van persoonsgegevens niet conform de (verwerkers)overeenkomst plaatsvindt, dan kan hij maximaal éénmaal per jaar door een onafhankelijke, gecertificeerde, externe deskundige, die aantoonbaar ervaring heeft met het soort verwerkingen dat op basis van de overeenkomst wordt uitgevoerd, op kosten van de klant hiernaar een audit laten uitvoeren. Leverancier heeft het recht een deskundige te weigeren indien deze volgens leverancier diens concurrentiepositie aantast. De audit zal beperkt zijn tot het controleren van de naleving van de afspraken met betrekking tot verwerking van de persoonsgegevens zoals neergelegd in de (verwerkers)overeenkomst. De deskundige zal een geheimhoudingsplicht hebben ten aanzien van hetgeen hij aantreft en zal alleen datgene rapporteren aan klant dat een tekortkoming oplevert in de nakoming van verplichtingen die leverancier heeft op grond van de (verwerkers)overeenkomst. De deskundige zal een afschrift van zijn rapport aan leverancier verstrekken. Leverancier kan een deskundige, audit of instructie van de deskundige weigeren indien deze naar zijn mening in strijd is met de Avg of andere wetgeving of een ontoelaatbare inbreuk vormt op de door hem getroffen beveiligingsmaatregelen.
- 28.4 Partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Partijen zullen de voorgestelde verbetermaatregelen die in het rapport zijn neergelegd opvolgen voor zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. Leverancier zal de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar zijn oordeel passend zijn rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan zijn product of dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin hij opereert en het beoogd gebruik van het product of de dienst.

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55214479

28.5 Leverancier heeft het recht om de kosten die hij maakt in het kader van het in dit artikel gestelde in rekening te brengen bij klant.

29 Artikel 29. Subverwerkers

29.1 Leverancier heeft in de (verwerkers)overeenkomst vermeld of, en zo ja welke derde partijen (subverwerkers) leverancier inschakelt bij de verwerking van persoonsgegevens.

29.2 Klant geeft toestemming aan leverancier om andere subverwerkers in te schakelen ter uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de (verwerkers)overeenkomst.

29.3 Leverancier zal klant informeren over een wijziging in de door de leverancier ingeschakelde derde partijen. Klant heeft het recht bezwaar te maken tegen voornoemde wijziging door leverancier.

Hoofdstuk 3. Software-as-a-Service

De in dit hoofdstuk 'Software-as-a-Service (SaaS)' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten verricht onder de naam of op het gebied van Software-as-a-Service (ook wel aangeduid als: SaaS). Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden wordt onder SaaS verstaan: het door leverancier 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van functionaliteit aan klant via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan klant een fysieke drager of download met de desbetreffende onderliggende programmatuur ter beschikking wordt gesteld.

30 Artikel 30. Uitvoering SaaS-dienst

30.1 Leverancier verricht de SaaS-dienst in opdracht van klant. Klant mag de SaaS-dienst uitsluitend ten behoeve van zijn eigen bedrijf of Organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het door leverancier beoogde gebruik. Het staat klant niet Vrij derden gebruik te laten maken van de door leverancier verleende SaaS-dienst.

30.2 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen substantieel zijn en een verandering van de bij klant geldende procedures tot gevolg heeft, zal leverancier klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten. De kosten van deze verandering komen voor rekening van klant. In dat geval kan klant de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of leverancier de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

30.3 Leverancier kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende programmatuur. Leverancier is niet gehouden specifiek voor klant

bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

30.4 Leverancier kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk op momenten laten plaatsvinden waarop de SaaS-dienst doorgaans het minst intensief gebruikt wordt.

30.5 Leverancier is nimmer gehouden klant een fysieke drager of download te verstrekken van de onderliggende programmatuur.

30.6 Bij gebreke van nadere afspraken hieromtrent zal klant de SaaS-dienst zelf nader inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden en, indien nodig, de gebruikte apparatuur en gebruikersomgeving aanpassen.

31 Artikel 31. Garantie

31.1 Leverancier staat er niet voor in dat de SaaS-dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten als bedoeld in artikel 36.3 in de onderliggende programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het onderliggende programmatuur betreft die door leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende fouten door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de fouten uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende programmatuur in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat fouten in de SaaS-dienst die niet door leverancier zelf is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de SaaS-dienst aan te brengen. Indien (een onderdeel van) de SaaS-dienst in opdracht van klant is ontwikkeld, kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan klant in rekening brengen. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval leverancier bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is leverancier gerechtigd hiervoor een aparte vergoeding in rekening te brengen.

31.2 Klant zal op basis van de door leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, fouten en andere onvolkomenheden in de SaaS-dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door klant te nemen maatregelen, tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens anders dan het terugplaatsen van de - waar

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55214479

- mogelijk - laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende gegevens.
- 31.3 Leverancier staat er niet voor in dat de SaaS-dienst tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.
- 32 Artikel 32. Aanvang van de dienstverlening; vergoeding**
- 32.1 De door leverancier te verlenen SaaS-dienst (en eventueel bijbehorend support) vangt aan binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Indien niet anders overeengekomen vangt de SaaS-dienst aan door terbeschikkingstelling door leverancier van de middelen om toegang te verkrijgen tot de SaaS-dienst door leverancier. Klant draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS dienst benodigde faciliteiten.
- 32.2 Klant is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door leverancier verleende SaaS dienst telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.
- 33 Artikel 33. Aanvullende bepalingen**
- 33.1 De volgende artikelen zijn van overeenkomstige toepassing op de SaaS-dienst: 34.3, 34.5, 34.8, 36.1 (met uitzondering van verwijzing naar artikel 40), 36.11, 42.4, 43.1, 43.2, 51.2 en 51.4 en 52. In deze artikelen dienen de woorden 'programmatuur' gelezen te worden als 'SaaS-dienst' en 'aflevering' als 'aanvang van de dienstverlening'.
- Hoofdstuk 4. Programmatuur**
- De bepalingen in dit hoofdstuk 'Programmatuur' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier programmatuur apps, bijbehorende data (banken) en/of gebruikersdocumentatie (in deze algemene voorwaarden gezamenlijk te noemen 'programmatuur') anders dan op basis van een SaaS dienst voor gebruik aan klant ter beschikking stelt.***
- 34 Artikel 34. Gebruiksrecht en gebruiksbeperking**
- 34.1 Leverancier stelt aan klant op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen programmatuur gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 34.2 De verplichting tot terbeschikkingstelling door leverancier en het gebruiksrecht van klant strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van klant strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie worden niet aan klant ter beschikking gesteld, ook niet indien klant bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.
- 34.3 Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.
- 34.4 Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is klant gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
- 34.5 Leverancier kan verlangen dat klant de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat klant bij leverancier, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen.
- 34.6 Klant mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Klant zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.
- 34.7 Het is klant nimmer toegestaan de programmatuur, de bijbehorende codes voor gebruik en de dragers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal klant een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van klant gebruikt.
- 34.8 Klant zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van leverancier uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van leverancier toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. Leverancier zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 34.9 Partijen houden het ervoor dat de tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.
- 34.10 Leverancier is niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande leverancier gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan leverancier verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.
- 35 Artikel 35. Aflevering en installatie**

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55214479

- 35.1 Leverancier zal, te zijner keuze, de programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door leverancier te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de programmatuur online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van de leverancier in papieren dan wel digitale vorm in een door leverancier bepaalde taal verstrekt.
- 35.2 Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal leverancier de programmatuur bij klant installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal klant zelfde programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.
- 36 Artikel 36. Acceptatie**
- 36.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt klant de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van leverancier zoals bedoeld in artikel 40. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door klant.
- 36.2 Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 36.3 tot en met 36.10 van toepassing.
- 36.3 Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Leverancier heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere onvolkomenheden in of aan de programmatuur anders dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.
- 36.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is klant niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
- 36.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is klant verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door leverancier schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
- 36.6 Indien bij het testen in opdracht van de klant gebruik wordt gemaakt van gegevens, dan zal klant ervoor zorgdragen dat het gebruik van deze gegevens voor dit doeleinde is toegestaan.
- 36.7 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 - indien leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 36.8 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 36.9 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel
 - indien klant enig gebruik maakt van de programmatuur b. indien partijen zijn overeengekomen dat leverancier voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.
- 36.8 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal klant uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan leverancier rapporteren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te brengen.
- 36.9 Klant mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 40 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
- 36.10 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
- 36.11 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat leverancier gekwetens is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie.
- 36.12 Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van klant op grond van artikel 36.9 betreffende kleine fouten en artikel 40 betreffende de garantie.

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55214479

37 Artikel 37. Beschikbaarstelling

- 37.1 Leverancier zal de programmatuur binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aan klant ter beschikking stellen.
- 37.2 Onverwijld nadat de overeenkomst is geëindigd, zal klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan leverancier retourneren. Indien is overeengekomen dat klant bij het einde van de overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal klant van zodanige vernietiging leverancier onverwijld schriftelijk melding maken. Leverancier is bij of na het einde van de overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door klant gewenste dataconversie.

38 Artikel 38. Gebruiksrechtvergoeding

- 38.1 De voor het recht tot gebruik door klant te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
- a. indien partijen niet zijn overeengekomen dat leverancier zorg draagt voor installatie van de programmatuur:
 - bij aflevering van de programmatuur;
 - of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;
 - b. indien partijen zijn overeengekomen dat leverancier zorg draagt voor installatie van de programmatuur:
 - bij voltooiing van die installatie;
 - of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

39 Artikel 39. Wijzigingen in de programmatuur

- 39.1 Behoudens dwingendrechtelijke uitzonderingen in de wet bepaald, is klant niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier. Leverancier is gerechtigd zijn toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Klant draagt het volle risico van alle door of in opdracht van klant door derden - al dan niet met toestemming van leverancier - aangebrachte wijzigingen.

40 Artikel 40. Garantie

- 40.1 Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 36.3 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Leverancier garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat

steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.

- 40.2 Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van klant of van andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien klant zonder schriftelijke toestemming van leverancier wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen
- 40.3 Herstel van fouten geschiedt op een door leverancier te bepalen locatie en wijze. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 40.4 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 40.5 Leverancier heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 40.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

Hoofdstuk 5. Onderhoud van programmatuur en support

De in dit hoofdstuk 'Onderhoud van programmatuur en support' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten verricht op het gebied van onderhoud van programmatuur en ondersteuning (support) bij het gebruik van die programmatuur.

41 Artikel 41. Onderhoudsdiensten

- 41.1 Indien overeengekomen verricht leverancier onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur in de zin van artikel 36.3 en - zults uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 42.
- 41.2 Klant zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal leverancier zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van leverancier op de door leverancier te bepalen wijze en termijn aan klant ter beschikking worden gesteld. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Klant zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Leverancier is nimmer

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55214479

- gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval leverancier bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is leverancier gerechtigd hiervoor een separate vergoeding in rekening te brengen.
- 41.3 Het bepaalde in de artikelen 40.3 en 40.4 is van overeenkomstige toepassing.
- 41.4 Indien leverancier het onderhoud online verricht, zal klant tijdig zorg dragen voor een deugdelijke en adequaat beveiligde infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- 41.5 Klant zal alle door leverancier verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.
- 41.6 Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door leverancier zelf aan klant is geleverd, zal klant, indien leverancier dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Klant staat ervoor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Klant verleent leverancier het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.
- 42 Artikel 42. Nieuwe versies van programmatuur**
- 42.1 Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van leverancier.
- 42.2 Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is leverancier niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.
- 42.3 Leverancier kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit klant een nadere schriftelijke overeenkomst met leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. Leverancier kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Leverancier is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 42.4 Leverancier kan van klant verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, webbrowser, programmatuur ed.) aanpast als dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.
- 43.1 Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur omvat, zal leverancier online, telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. Klant zal meldingen in het kader van support zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijven, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de wijze van melden, kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Leverancier zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Leverancier staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van leverancier.
- 43.2 Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby diensten' omvat, zal leverancier één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is klant gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van ernstige storingen, fouten en andere ernstige onvolkomenheden in het functioneren van de programmatuur. Leverancier staat er niet voor in dat deze tijdig zullen worden verholpen.
- 43.3 Het onderhoud en de andere overeengekomen diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 44 Artikel 44. Vergoeding**
- 44.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.
- 44.2 Bedragen ter zake het onderhoud van de programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk zijn verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd ongeacht of klant de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

Hoofdstuk 6. Advisering en consultancy

De in dit hoofdstuk 'Advisering en consultancy' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten verleent op het gebied van advisering en

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55214479

consultancy, welke niet onder leiding en toezicht van de klant worden uitgevoerd.

45 Artikel 45. Uitvoering advies en consultancy

- 45.1 Leverancier zal de advies- en consultancydiensten geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en niet onder toezicht en leiding van de klant uitvoeren.
- 45.2 Leverancier is niet gebonden aan een doorlooptijd van de opdracht omdat de doorloop van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering afhankelijk is van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die klant verstrekt en de medewerking van klant en relevante derden.
- 45.3 De dienstverlening van leverancier wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van leverancier.
- 45.4 Het gebruik dat klant maakt van een door leverancier afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van klant. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam leverancier mag worden verwacht, berust geheel bij klant, onverminderd het recht van leverancier met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 45.5 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier is klant niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van leverancier en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van leverancier. Klant zal de adviezen of rapportages van leverancier niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

46 Artikel 46. Rapportage

- 46.1 Leverancier zal klant op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Klant zal leverancier schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor leverancier van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor klant aandacht wenst, prioriteitenstelling van klant, beschikbaarheid van middelen en personeel van klant en bijzondere of voor leverancier mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Klant zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door leverancier verstrekte inlichtingen binnen de Organisatie van klant en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en leverancier hiervan op de hoogte stellen.

47 Artikel 47. Vergoeding

- 47.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door leverancier verleende diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

Hoofdstuk 7. Opleiding en trainingen

De in dit hoofdstuk 'Opleiding en trainingen' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten, onder welke naam en op welke wijze dan ook (bijv. in elektronische vorm), verleent op het gebied van onderwijs, opleidingen, cursus, workshops, trainingen, seminars en dergelijke (hierna te noemen: opleiding).

48 Artikel 48. Aanmelding en annulering

- 48.1 Een aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door leverancier.
- 48.2 Klant draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer doet niets af aan de verplichtingen van klant op grond van de overeenkomst. Het is klant toegestaan een deelnemer voor een opleiding te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier.
- 48.3 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van leverancier aanleiding geeft, is leverancier gerechtigd de opleiding te annuleren, te combineren met één of meerdere opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. Leverancier behoudt zich het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen. Leverancier is gerechtigd organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen.
- 48.4 De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding door klant of deelnemers worden beheerst door de bij leverancier gebruikelijke regels. Een annulering dient altijd schriftelijk en voorafgaand aan de opleiding of het desbetreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of niet-verschijning doet niets af aan de betaalverplichtingen die klant op grond van de overeenkomst heeft.

49 Artikel 49. Uitvoering opleiding

- 49.1 Klant aanvaardt dat leverancier de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.
- 49.2 Klant zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door leverancier voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding.
- 49.3 Indien leverancier bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat leverancier er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien leverancier de opleiding uitvoert op locatie van klant, zal klant zorg dragen voor de beschikbaarheid van deugdelijke lesruimte en werkende apparatuur en programmatuur. Indien de faciliteiten bij klant niet blijken te voldoen en de kwaliteit van de opleiding daardoor niet kan worden gewaarborgd, dan is leverancier gerechtigd de opleiding niet te starten, in te korten of te staken.
- 49.4 Het afnemen van een examen of een toets maakt niet deel uit van de overeenkomst.

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55214479

- 49.5 Voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, opleidingsmaterialen of -middelen is klant een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.
- 49.6 Indien de opleiding op basis van e-learning wordt aangeboden, zijn de bepalingen van Hoofdstuk 3 'Software-as-a-Service (SaaS)' zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.
- 51.3 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal klant zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Leverancier is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

50 Artikel 50. Prijs en betaling

- 50.1 Leverancier kan verlangen dat klant vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. Leverancier kan deelnemers uitsluiten van deelname indien klant heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van leverancier.
- 50.2 Indien leverancier een vooronderzoek ten behoeve van een opleidingsplan of opleidingsadvies heeft uitgevoerd, dan kunnen de hieraan verbonden kosten separaat in rekening gebracht worden.
- 50.3 Tenzij leverancier uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de opleiding is vrijgesteld van btw in de zin van artikel 11 van de Wet op de omzetbelasting 1968, is klant over de vergoeding tevens btw verschuldigd. Leverancier is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd zijn prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van btw voor opleidingen.

Hoofdstuk 8. Hosting

De in dit hoofdstuk 'Hosting' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten, onder welke naam dan ook verleent op het gebied van 'hosting' en aanverwante diensten.

51 Artikel 51. Hostingdiensten

- 51.1 Leverancier zal de met klant overeengekomen hostingdiensten verrichten.
- 51.2 Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal klant de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor klant gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door klant niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal leverancier een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.

- 51.4 Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van beveiligings-, back-up-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.
- 51.5 Leverancier kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met klant.
- 51.6 Indien leverancier op grond van de overeenkomst diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient klant de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal leverancier een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken. Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door klant beoogde resultaten. Klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven de bij leverancier gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Leverancier staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend.

52 Artikel 52. Notice and takedown

- 52.1 Klant zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
- 52.2 Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is leverancier steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van klant. Klant zal op eerste schriftelijk verzoek van leverancier data en/of informatie onverwijld van de systemen van leverancier verwijderen, bij gebreke waarvan leverancier gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Leverancier is voorts

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55214479

gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 51.1 aan klantonmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door leverancier jegens klant. Leverancier is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens klant aansprakelijk te zijn.

- 52.3 Van leverancier kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van klant te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en klant. Klant zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en leverancier schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

Hoofdstuk 9. Koop van apparatuur

De in dit hoofdstuk 'Koop van apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier apparatuur van welke aard dan ook en/of andere zaken (stoffelijke objecten) aan klant verkoopt.

53 Artikel 53. Koop en verkoop

- 53.1 Leverancier verkoopt de apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen.
- 53.2 Leverancier staat er niet voor in dat de apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door klant beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 53.3 In de verkoopverplichting van leverancier zijn niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 53.4 Leverancier staat er niet voor in dat de bij de apparatuur en/of zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvoorschriften foutloos zijn en dat de apparatuur en/of zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

54 Artikel 54. Aflevering

- 54.1 De door leverancier aan klant verkochte apparatuur en/of zaken zullen aan klant af-magazijn worden geleverd. Leverancier zal de aan klant verkochte zaken (laten) afleveren op een door klant aan te wijzen plaats als dit schriftelijk is overeengekomen. In dat geval zal leverancier klant, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur en/of zaken af te leveren.
- 54.2 De kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d. zijn niet inbegrepen in de koopprijs en worden in voorkomend geval aan klant in rekening gebracht.

- 54.3 Indien klant leverancier verzoekt tot verwijdering of vernietiging van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur of gegevens op apparatuur) dan wel indien leverancier daartoe wettelijk verplicht is, kan leverancier dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij hem gebruikelijke tarieven. Indien en voor zover het leverancier wettelijk niet is toegestaan betaling van een vergoeding te verlangen (bijv. in het kader van de zogeheten 'oud-voor-nieuw regeling'), zal hij deze vergoeding in voorkomend geval niet van klant vragen.
- 54.4 Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal leverancier de apparatuur en/of zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door leverancier is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software. Leverancier is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.
- 54.5 Leverancier is steeds gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

55 Artikel 55. Proefopstelling

- 55.1 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal leverancier gehouden zijn tot het plaatsen van een proefopstelling met betrekking tot de apparatuur waarvoor klant belangstelling heeft. Leverancier mag aan een proefopstelling (financiële) voorwaarden verbinden. Een proefopstelling behelst het tijdelijk op zicht plaatsen van apparatuur in een standaarduitvoering, exclusief accessoires, in een door klant ter beschikking te stellen ruimte, alvorens klant definitief besluit de desbetreffende apparatuur wel of niet te kopen. Klant is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van apparatuur die onderdeel uitmaakt van een proefopstelling.

56 Artikel 56. Omgevingseisen

- 56.1 Klant draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door leverancier gespecificeerde vereisten voor de apparatuur en/of zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.
- 56.2 Klant draagt er zorg voor dat door derden uit te voeren werkzaamheden, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

57 Artikel 57. Garantie

- 57.1 Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte apparatuur en/of andere verkochte zaken, alsmede in onderdelen die door leverancier in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze fouten binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij leverancier zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van leverancier niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden,

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55214479

is leverancier gerechtigd de apparatuur en/of de zaken kosteloos te vervangen door andere soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van leverancier. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur, zaken of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien klant zonder toestemming van leverancier wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door leverancier in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. Leverancier zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

- 57.2 Ieder ander of verdergaand beroep van klant op non conformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken dan het bepaalde in artikel 57.1 is uitgesloten.
- 57.3 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 57.4 Leverancier heeft uit hoofde van de koopovereenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in artikel 57.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

Hoofdstuk 10. Huur van apparatuur

De in dit hoofdstuk 'Huur van apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier apparatuur van welke aard dan ook aan klant verhuurt.

58 Artikel 58. Huur en verhuur

- 58.1 Leverancier verhuurt aan klant de in de huurovereenkomst genoemde apparatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie.
- 58.2 In de verhuur is niet begrepen de terbeschikkingstelling van programmatuur op separate gegevensdragers en de gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de apparatuur, zoals batterijen, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 58.3 De huur vangt aan op de dag van terbeschikkingstelling van de apparatuur aan klant.

59 Artikel 59. Voorinspectie

- 59.1 Leverancier kan vóór of bij gelegenheid van de terbeschikkingstelling bij wijze van voorinspectie in aanwezigheid van klant een beschrijving van de staat van de apparatuur opstellen, met vermelding van geconstateerde gebreken. Leverancier kan verlangen dat klant het opgestelde rapport met deze beschrijving voor akkoord ondertekent voordat leverancier de apparatuur aan klant in gebruik verstrekt. De in dat rapport vermelde gebreken in de apparatuur komen voor rekening van leverancier. Partijen spreken bij constatering van gebreken af, of en zo ja op welke wijze en op welke

termijn de in het rapport genoemde gebreken worden hersteld.

- 59.2 Als klant niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in artikel 59.1, heeft leverancier het recht om deze inspectie buiten aanwezigheid van klant uit te voeren en het rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor klant.
- 59.3 Indien geen voorinspectie wordt uitgevoerd, wordt klant geacht de apparatuur in goede en onbeschadigde staat te hebben ontvangen.

60 Artikel 60. Gebruik van de apparatuur

- 60.1 Klant zal de apparatuur uitsluitend in overeenstemming met de op grond van de overeenkomst beoogde bestemming en op de in die overeenkomst genoemde locaties gebruiken in en ten behoeve van zijn eigen organisatie of bedrijf. Gebruik van de apparatuur door of ten behoeve van derden is niet toegestaan. Het recht tot gebruik van de apparatuur is niet overdraagbaar. Het is klant niet toegestaan de apparatuur aan een derde in onderhuur te geven of een derde anderszins het (mede)gebruik ervan te geven.
- 60.2 Klant zelf zal de apparatuur installeren, configureren, aansluiten en gebruiksgereed maken.
- 60.3 Het is klant niet toegestaan de apparatuur of enig deel daarvan op welke wijze dan ook te gebruiken als onderpand of zekerheidsobject, of op andere wijze daarover te beschikken.
- 60.4 Klant zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en als goed huisvader onder zich houden. Klant zal voldoende maatregelen nemen ter voorkoming van schade. Bij schade aan de apparatuur zal klant leverancier daarvan onverwijld in kennis stellen. In alle gevallen is klant jegens leverancier aansprakelijk in geval van schade aan of diefstal, verlies of verduistering van de apparatuur tijdens de duur van de huur.
- 60.5 Klant zal de apparatuur niet geheel of gedeeltelijk veranderen of daaraan iets toevoegen. Indien in voorkomend geval toch veranderingen of toevoegingen zijn aangebracht, zal klant deze uiterlijk bij het einde van de huurovereenkomst ongedaan maken of verwijderen.
- 60.6 Tussen partijen geldt dat gebreken aan de door of in opdracht van klant aan de apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen en alle uit die veranderingen of toevoegingen voortvloeiende gebreken van de apparatuur geen gebreken in de zin van artikel 7:204 BW zijn. Klant heeft ter zake van deze gebreken geen enkele aanspraak jegens leverancier. Leverancier is niet gehouden tot herstel of onderhoud van deze gebreken.
- 60.7 Klant heeft geen aanspraak op enige vergoeding in verband met door klant aangebrachte veranderingen van, dan wel toevoegingen aan, de gehuurde apparatuur die bij of na het einde van de huurovereenkomst, om welke reden dan ook, niet ongedaan gemaakt of verwijderd zijn.
- 60.8 Klant zal leverancier terstond schriftelijk in kennis stellen van een eventueel beslag op de apparatuur, onder opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. Klant zal de beslagleggende deurwaarder onverwijld inzage geven in de huurovereenkomst.

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55214479

61 Artikel 61. Onderhoud van gehuurde apparatuur

- 61.1 Klant zal de gehuurde apparatuur niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.
- 61.2 Klant zal door hem geconstateerde gebreken in de gehuurde apparatuur terstond schriftelijk kenbaar maken. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen om bij wijze van correctief onderhoud de gebreken in de apparatuur die voor zijn rekening komen, binnen een redelijke termijn te herstellen. Leverancier is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de apparatuur. Klant zal leverancier desgevraagd in de gelegenheid stellen correctief en/of preventief onderhoud uit te voeren. Partijen zullen tevoren in goed overleg de dagen en tijdstippen waarop onderhoud plaatsvindt met elkaar bespreken. Gedurende de periode van onderhoud heeft klant geen recht op vervangende apparatuur.
- 61.3 Uitgesloten van de verplichting tot herstel van gebreken zijn:
- gebreken die klant bij het aangaan van de huurovereenkomst heeft aanvaard;
 - het herstel van gebreken als gevolg van oorzaken die van buitenaf komen;
 - gebreken die aan klant, zijn personeelsleden en/of door klant ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend;
 - gebreken die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik of gebruik in strijd met de documentatie;
 - gebreken gerelateerd aan het gebruik van niet geadviseerde of geautoriseerde onderdelen of verbruiksartikelen;
 - gebreken die het gevolg zijn van gebruik van de apparatuur in strijd met de gebruiksbestemming;
 - gebreken die het gevolg zijn van ongeautoriseerd aan de apparatuur aangebrachte wijzigingen of toevoegingen.
- 61.4 Indien leverancier de in het vorige lid bedoelde gebreken herstelt of laat herstellen, is klant de daaraan verbonden kosten volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier verschuldigd.
- 61.5 Leverancier is steeds gerechtigd ervoor te kiezen herstel van gebreken achterwege te laten en de apparatuur door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur te vervangen.
- 61.6 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane gegevens.

62 Artikel 62. Eindinspectie en teruggave

- 62.1 Klant zal de apparatuur bij het einde van de huurovereenkomst in de oorspronkelijke staat aan leverancier teruggeven. Klant zal daartoe tevens eventuele gegevens van de apparatuur verwijderen. Kosten van vervoer in verband met de teruggave zijn voor rekening van klant.
- 62.2 Klant zal vóór of uiterlijk op de laatste werkdag van de huurtermijn zijn medewerking verlenen aan een gezamenlijke eindinspectie van de staat van de

apparatuur. Van de bevindingen daarbij wordt door partijen gezamenlijk een rapport opgemaakt, dat door beide partijen moet worden ondertekend. Indien klant niet meewerkt aan deze eindinspectie, is leverancier gerechtigd om deze inspectie buiten aanwezigheid van klant uit te voeren en het bedoelde rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor klant.

- 62.3 Leverancier is gerechtigd om de gebreken die zijn vermeld in het rapport van de eindinspectie en die redelijkerwijs voor rekening en risico van klant komen, op kosten van klant te doen herstellen. Klant is aansprakelijk voor schade van leverancier wegens tijdelijke onbruikbaarheid dan wel verdere onverhuurbaarheid van de apparatuur.
- 62.4 Indien klant bij het einde van de huur een door hem aan de apparatuur aangebrachte verandering niet ongedaan heeft gemaakt of een toevoeging daaraan niet heeft verwijderd, geldt tussen partijen dat klant geacht wordt afstand te hebben gedaan van ieder recht op die veranderingen en/of toevoegingen.

Hoofdstuk 11. Onderhoud van apparatuur

De in dit hoofdstuk 'Onderhoud van apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier apparatuur van welke aard dan ook ten behoeve van klant onderhoudt.

63 Artikel 63. Onderhoudsdiensten

- 63.1 Leverancier verricht het onderhoud met betrekking tot de in overeenkomst genoemde apparatuur, mits de apparatuur in Nederland is opgesteld.
- 63.2 Gedurende de tijd dat leverancier de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft klant geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.
- 63.3 De inhoud en omvang van de te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is leverancier verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door klant schriftelijk bij leverancier zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in dit hoofdstuk van de algemene voorwaarden verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen van de apparatuur aan de door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van die apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien klant deze storing kan aantonen en de desbetreffende storing bovendien kan worden gereproduceerd. Leverancier is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot preventief onderhoud.
- 63.4 Klant zal, onmiddellijk nadat zich een storing aan de apparatuur voordoet, leverancier daarvan in kennis stellen door middel van een gedetailleerde schriftelijke omschrijving.
- 63.5 Klant zal alle door leverancier verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, zoals de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. Klant is gehouden het personeel van leverancier of door leverancier

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55214479

- aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan leverancier ten behoeve van het onderhoud ter beschikking te stellen.
- 63.6 Voordat klant de apparatuur aan leverancier voor onderhoud aanbiedt zorgt klant ervoor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende back-up is gemaakt.
- 63.7 Op verzoek van leverancier zal een ter zake kundige medewerker van klant voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn.
- 63.8 Klant is bevoegd niet door leverancier geleverde apparatuur en systemen op de apparatuur aan te sluiten en daarop programmatuur te installeren.
- 63.9 Indien het naar het oordeel van leverancier voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere apparatuur of met programmatuur worden getest, zal klant de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van leverancier stellen.
- 63.10 Het voor het onderhoud benodigde testmateriaal dat niet tot de normale outillage van leverancier behoort, dient door klant ter beschikking te worden gesteld.
- 63.11 Klant draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat leverancier deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft. Het wordt aan klant overgelaten dit risico te verzekeren.

64 Artikel 64. Onderhoudsvergoeding

- 64.1 In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:
- kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires;
 - kosten van (het vervangen van) onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan leverancier;
 - werkzaamheden ten behoeve van revisie van de apparatuur; modificaties aan de apparatuur; verplaatsing, verhuizing, herinstallatie of kosten van vervoer ter reparatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.
- 64.2 De vergoeding voor onderhoud is verschuldigd ongeacht of klant de apparatuur in gebruik heeft (genomen) of van de mogelijkheid tot onderhoud gebruik maakt.

65 Artikel 65. Uitsluitingen

- 65.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in internet, datanetwerkverbindingen, spanningsvoorzieningen of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de

- verplichtingen van leverancier op grond van de onderhoudsovereenkomst.
- 65.2 Tot de onderhoudsverplichtingen van leverancier behoren niet: het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de apparatuur anders dan door of namens leverancier; het gebruik van de apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van klant om de apparatuur tijdig te laten onderhouden. Onder de onderhoudsverplichtingen van leverancier vallen evenmin onderzoek of herstel van storingen die verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur.
- 65.3 Kosten van onderhoud en/of onderzoek uitgevoerd in verband met het in artikel(en) 65.1 en/of 65.2 bepaalde kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven (aanvullend) in rekening brengen.
- 65.4 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.

Hoofdstuk 12. Diensten inzake informatiebeveiliging

De in dit hoofdstuk 'Diensten inzake informatiebeveiliging' opgenomen bepalingen zijn, naast de hoofdstuk 1 (Algemene bepalingen) en hoofdstuk 6 (Advisering en consultancy) van deze algemene voorwaarden van toepassing indien leverancier diensten op het gebied van informatiebeveiliging verleent. Tot de diensten die leverancier verricht op het gebied van informatiebeveiliging behoren onder meer het uitvoeren van kwetsbaarheid-analyses, back-up diensten en consultancy en audit-diensten.

66 Artikel 66. Algemeen

- 66.1 Leverancier verricht slechts die diensten op het gebied van informatiebeveiliging welke uitdrukkelijk tussen partijen schriftelijk zijn overeengekomen. Leverancier is nimmer verplicht andere dan de uitdrukkelijk overeengekomen diensten op het gebied van informatiebeveiliging te verlenen, ook niet indien het beheer van verwerkingssystemen, hardware, software of netwerken door klant aan leverancier is uitbesteed. Klant draagt het risico van de specifieke selectie van de met leverancier overeengekomen diensten op het gebied van informatiebeveiliging.
- 66.2 Diensten op het gebied van informatiebeveiliging worden door leverancier in alle gevallen uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis.
- 66.3 Klant aanvaardt volledig het risico dat de beveiliging van de door hem gebruikte verwerkingssystemen, de daarin verwerkte of opgeslagen data, databestanden en programmatuur en de daarmee ondersteunde werkprocessen niet onder alle omstandigheden effectief is, ook niet indien leverancier diensten op het gebied van informatiebeveiliging, van welke aard of strekking dan ook, aan klant levert of heeft geleverd. Klant aanvaardt het risico dat de uitvoering van de met leverancier overeengekomen diensten op het gebied van informatiebeveiliging nimmer een op alle

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55214479

- beveiligingsrisico's afgestemd beveiligingsniveau waarborgen en de vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en veerkracht (*resilience*) van gegevens, verwerkingssystemen en diensten garanderen.
- 66.4 Leverancier staat er niet voor in dat de uitvoering van de overeengekomen diensten op het gebied van informatiebeveiliging waarborgt dat ongeautoriseerde derden, zoals cybercriminelen, zich geen toegang kunnen verschaffen tot de verwerkingssystemen van de klant en de daarin verwerkte of opgeslagen gegevens, gegevensbestanden en programmatuur. Leverancier staat er evenmin voor in dat gegevens, gegevensbestanden of programmatuur niet, hetzij per ongeluk hetzij onrechtmatig, vernietigd of gewijzigd worden of kunnen worden, aan derden verstrekt worden of kunnen worden of dat ongeautoriseerde derden daar toegang toe hebben of kunnen krijgen.
- 66.5 Leverancier staat er niet voor in dat de uitvoering van de overeengekomen diensten op het gebied van informatiebeveiliging erin resulteert dat ongeautoriseerde derden de toegang tot of het gebruik van een verwerkingssysteem van klant niet kunnen belemmeren, bijvoorbeeld in de vorm van een Ddos-aanval.
- 66.6 Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, waarborgt leverancier met de uitvoering van de overeengekomen diensten op het gebied van informatiebeveiliging niet dat klant voldoet aan wet- en regelgeving op het gebied van informatiebeveiliging en dataprotectie of aan (nationale of internationale) beveiligingsstandaarden.
- 66.7 Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is klant zelf verantwoordelijk voor het selecteren, aanschaffen, implementeren en gebruik van de op beveiligingsrisico afgestemde technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen in zijn organisatie of de organisatie van derden waar klant gebruik van maakt, ook indien leverancier bijstand daaromtrent verleent.
- 66.8 Onder meer vanwege de zich permanent ontwikkelende cyberdreigingen, toekomstige vormen van malware, toekomstige kwetsbaarheden in (nieuwe versies van) bestaande ICT-systemen, toekomstige ontwikkelingen in de techniek, kwetsbaarheden in software die nog onbekend zijn bij de softwareproducent alsmede vanwege de omstandigheid dat softwareproducenten bekende kwetsbaarheden niet zelden met vertraging oplossen, aanvaardt klant dat hijzelf verantwoordelijk is om de door hem gehanteerde technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen op gezette tijdstippen te (doen) testen, te (doen) beoordelen en te (doen) evalueren, onder meer op doeltreffendheid, ook indien leverancier diensten op het gebied van informatiebeveiliging, van welke aard en strekking dan ook, aan klant levert of heeft geleverd. Leverancier draagt daarvoor nimmer enige verantwoordelijkheid, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 66.9 Klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig en juist installeren en gebruiken zogeheten beveiligingspatches.
- 67 Artikel 67. Risico's van dienstverlening op het gebied van informatiebeveiliging**
- 67.1 Hoewel leverancier er zich redelijkerwijs voor zal inspannen bij de uitvoering van diensten op het gebied van informatiebeveiliging de bedrijfsprocessen van klant zo weinig mogelijk te verstoren, staat leverancier er niet voor in dat dit in alle gevallen gewaarborgd is. Klant onderkent en aanvaardt dat aan het uitvoeren van diensten op het gebied van informatiebeveiliging door leverancier risico's zitten. Tot die risico's behoren, maar niet daartoe beperkt:
- (i) het risico dat verwerkingssystemen vastlopen of (tijdelijk) onbeschikbaar zijn;
 - (ii) het risico dat gegevens of gegevensbestanden verloren gaan of gewijzigd worden;
 - (iii) het risico dat de snelheid van werking ('performance') van een verwerkingssysteem wordt aangetast;
 - (iv) het risico dat van onvoorzien grote hoeveelheden schijfruimte gebruik wordt gemaakt;
 - (v) het risico dat e-mails, alarmfuncties of andere functionaliteiten geactiveerd worden.
- 68 Artikel 68. Kwetsbaarheidsanalyse**
- 68.1 Indien de tussen partijen overeengekomen dienstverlening op het gebied van informatiebeveiliging het uitvoeren van een kwetsbaarheidsanalyse, onder welke benaming dan ook, tot voorwerp heeft, is, onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, het navolgende in dit artikel 68 van toepassing.
- 68.2 Gegeven de veelheid van bestaande en potentiële kwetsbaarheden, aanvaardt klant dat een kwetsbaarheidsanalyse in alle gevallen steeds een beperkt bereik heeft en nimmer alle kwetsbaarheden op het gebied van informatiebeveiliging, de daaraan voor klant en derden verbonden risico's en de potentiële beveiligingsmaatregelen tot voorwerp heeft of kan hebben. In de overeenkomst tussen partijen kunnen afspraken omtrent het bereik van de kwetsbaarheidsanalyse en de wijze van uitvoering van de analyse zijn gemaakt, bij gebreke waarvan het leverancier vrij staat naar eigen professionele inzicht keuzes omtrent het bereik en de wijze van uitvoering te maken. Klant aanvaardt de daarbij de door leverancier gemaakte keuzes.
- 68.3 Een kwetsbaarheidsanalyse is beperkt tot technische beveiligingsrisico's, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen dat de analyse tevens organisatorische, personele of andersoortige beveiligingsrisico's omvat.
- 68.4 Een kwetsbaarheidsanalyse is steeds beperkt tot de technische beveiligingsaspecten van de in de overeenkomst uitdrukkelijk genoemde verwerkingssystemen van klant, daaronder begrepen eventuele links met andere verwerkingssystemen, hardware, software, netwerken, datastructuren en protocollen. Indien beschikbaar zal klant aan leverancier desgevraagd een kopie van een inventaris van alle voor de kwetsbaarheidsanalyse relevante

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55214479

- verwerkingssystemen, software, hardware e.d. (bijv. in de vorm van een CMDB) verstrekken, waarbij klant in voorkomend geval instaat voor de juistheid en volledigheid ervan. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen betreft een kwetsbaarheidsanalyse niet de verwerkingssystemen en de daarin opgeslagen data, databestanden en programmatuur, welke binnen de organisatie van klant of door medewerkers van klant gebruikt worden doch buiten de door klant goedgekeurde vormen van beheer vallen (zoals zogeheten 'Shadow IT', 'Bring Your Own Device' e.d.).
- 68.5 Alvorens leverancier aanvangt met de uitvoering van de diensten op het gebied van informatiebeveiliging zal klant leverancier desgevraagd gedetailleerd informeren over het bestaan, de opzet en de werking van zijn kritieke bedrijfsprocessen.
- 68.6 Indien een kwetsbaarheidsanalyse tevens een analyse van producten, diensten, software en data van derden omvat, zal klant ten genoegen van leverancier tijdig waarborgen dat die derden (waaronder bijvoorbeeld softwareleveranciers, Cloud-providers of internet service providers) hun toestemming daarvoor geven. Leverancier kan van klant overlegging van schriftelijk bewijs van die toestemming verlangen. Leverancier is gerechtigd zijn diensten op te schorten indien en zolang bedoelde toestemming niet is verkregen of ingeval klant het gevraagde bewijs niet overlegt. Klant vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden die verband houden met het ontbreken van toestemming.
- 68.7 Alvorens leverancier een kwetsbaarheidsanalyse uitvoert, draagt klant er zelf en uit eigener beweging er zorg voor dat van de data, databestanden en programmatuur uit de te onderzoeken verwerkingssystemen een volledige en bruikbare reservekopie (back-up) is gemaakt.
- 68.8 Indien de uitvoering van een kwetsbaarheidsanalyse zulks vergt zal klant zorgdragen voor voldoende bandbreedte op communicatielijnen.
- 68.9 Indien uit een kwetsbaarheidsanalyse blijkt dat het nuttig, nodig of wenselijk is dat klant bepaalde beveiligingsmaatregelen treft, is leverancier slechts gehouden die maatregelen te implementeren indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen. Indien een afspraak van die strekking ontbreekt, zullen partijen op eerste verzoek van de meest gereede partij in goed overleg treden.
- 68.10 Klant zal de resultaten van de kwetsbaarheidsanalyse alleen intern, binnen zijn eigen organisatie gebruiken en nimmer, voor welk doel dan ook, aan derden verstrekken.
- 69.3 Uitsluitend klant is verantwoordelijk voor het instellen van een automatisch back-upschema.
- 69.4 In de overeenkomst tussen partijen kan zijn vastgelegd welke categorieën data, databestanden (waaronder e-mailbestanden) en programmatuur voorwerp zijn van de back-up diensten van leverancier, bij gebreke waarvan uitsluitend klant verantwoordelijk is voor de keuze daaromtrent.
- 69.5 In de overeenkomst tussen partijen kan zijn vastgelegd of back-upbestanden wel of niet incrementeel worden vervaardigd, bij gebreke waarvan leverancier gerechtigd is back-ups incrementeel te vervaardigen. Klant aanvaardt alle daaraan verbonden risico's.
- 69.6 Klant aanvaardt dat back-upbestanden nimmer een volledige weergave van alle (historische) data, databestanden en programmatuur van klant bevatten.
- 69.7 Indien klant met het oog op het (doen) vervaardigen van back-ups gebruik maakt van specifieke programmatuur of een portaal, al dan niet door leverancier ter beschikking gesteld, zal hij die programmatuur en portalen, alsmede de daarmee verband houdende identificatiecodes, steeds oordeelkundig en met grote zorgvuldigheid gebruiken.
- 69.8 In de overeenkomst tussen partijen kan worden vastgelegd welke retentieperiode voor de back-upbestanden gelden, bij gebreke waarvan deze door de leverancier wordt bepaald en klant de desbetreffende keuzes van leverancier accepteert. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is leverancier in ieder geval gerechtigd om, zonder voorafgaande kennisgeving, de in het kader van een back-up bewaarde data, databestanden en programmatuur drie maanden na het vervaardigen van de back-up te wissen en te vernietigen.

69 Artikel 69. Back-up diensten

- 69.1 Uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen verricht leverancier ten behoeve van klant back up-diensten. Indien en voor zover tussen partijen geen schriftelijke afspraken omtrent back-ups zijn gemaakt is klant daarvoor zelf geheel verantwoordelijk.
- 69.2 Leverancier is steeds gerechtigd de functionaliteit van de door hem bij de uitvoering van de overeengekomen back-updiensten te wijzigen.