

# Software Overeenkomst

In deze overeenkomst beschrijven we de rechten en plichten van onszelf als Leverancier (zoals genoemd in Bijlage 1) en jou als Opdrachtgever (zoals opgenomen in de administratie van Leverancier), waarbij we verwijzen naar Leverancier en Opdrachtgever gezamenlijk als 'Partijen' of ieder afzonderlijk als 'Partij'.

Deze overeenkomst treedt in werking op de Startdatum, dit is het moment waarop je:

1. onze Dienstverlening voor het eerst gebruikt of benadert, of;
2. via enige weg akkoord geeft op het afnemen van onze Dienstverlening.

Door bij het afsluiten en/of wijzigen van jouw Pakket op "Ik ga akkoord" (of een vergelijkbare knop of checkbox) te klikken, of door het gebruik van onze Dienstverlening verklaar je:

1. dat je deze overeenkomst hebt gelezen en begrijpt, en;
2. in te stemmen met deze overeenkomst, en;
3. gebonden te zijn aan (de voorwaarden uit) deze overeenkomst.

In het geval dat je hebt geregistreerd uit naam of met de naam van een andere (rechts-)persoon, bijvoorbeeld je werkgever of onderneming, dan verklaar je bij deze dat je:

1. akkoord gaat met deze overeenkomst namens de (rechts-)persoon die je vertegenwoordigt, en;
2. de wettelijke bevoegdheid hebt om deze (rechts-)persoon te binden aan deze overeenkomst.

Als je niet de wettelijke bevoegdheid hebt om de (rechts-)persoon te binden, of niet akkoord bent met de voorwaarden van deze overeenkomst, stop dan onmiddellijk met het gebruik van de Dienstverlening en stel Leverancier hiervan op de hoogte.

## De Partijen, in overweging nemende dat:

- A. Leverancier, waarvan de bedrijfsactiviteiten onder meer bestaan uit het leveren van specifieke IT-diensten ter ondersteuning van de processen van opdrachtgevers, kennis heeft genomen van de eisen van Opdrachtgever in diens (digitale) aanvraag, en aan Opdrachtgever een aanbod heeft gedaan;
- B. Opdrachtgever interesse heeft getoond in de Dienstverlening, deze door Leverancier wenst uit te laten voeren, en het aanbod van Leverancier heeft aanvaard;
- C. Partijen tot overeenstemming zijn gekomen over de voorwaarden voor de Dienstverlening, welke overeenstemming is vastgelegd in deze Overeenkomst en de Bijlagen daarbij.

## Zijn overeengekomen:

## Artikel 1 Definities

In deze Overeenkomst hebben begrippen met een hoofdletter de navolgende betekenis:

1. **Contractperiode:** ten minste één (1) jaar, of meer afhankelijk van het gekozen Pakket;
2. **Beschikbaarheidsgraad:** de tijd dat de SaaS-dienst in een Meetperiode beschikbaar is voor Opdrachtgever binnen de Service Window, uitgedrukt in procenten.
3. **Bijlage(n):** de aan deze Overeenkomst gehechte documenten die integraal onderdeel van deze Overeenkomst vormen en waarin de in de Overeenkomst vastgelegde afspraken worden gedetailleerd.
4. **Branchevoorwaarden:** de voorwaarden van de branchevereniging van Leverancier zoals opgenomen in Bijlage 5.
5. **Dienstverlening:** de SaaS-dienst alsmede het geheel van beheer en onderhoudswerkzaamheden van Leverancier ten behoeve van de uitvoering van deze Overeenkomst conform het door Opdrachtgever gekozen Pakket.
6. **Gebrek:** een wezenlijke fout in de SaaS-dienst die ertoe leidt dat de SaaS-dienst substantieel niet functioneert in overeenstemming met de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen Specificaties.
7. **Gebruikers:** De personen die in dienst zijn bij of werkzaam zijn voor Opdrachtgever en op basis van de Overeenkomst gebruikmaken van de SaaS-dienst.
8. **Niet-Beschikbaarheid:** de periodes tijdens de Service Window waarbij de SaaS-dienst niet beschikbaar is voor het overeengekomen gebruik door Opdrachtgever.
9. **Hersteltijden:** de streeftijd waarbinnen Leverancier een melding van Opdrachtgever streeft op te lossen, binnen het overeengekomen Service Window.
10. **Incidenten:** een gebeurtenis die ertoe leidt dat de SaaS-dienst niet functioneert overeenkomstig de overeengekomen Specificaties of niet voor het gebruik beschikbaar is.
11. **Meetperiode:** een periode van een kalendermaand.
12. **Ondersteuning:** het verlenen van (telefonische en/of digitale) assistentie door helpdeskmedewerkers bij Incidenten, alsmede het adviseren over het gebruik en de functionaliteit van de SaaS-dienst, afhankelijk van het gekozen Pakket.
13. **Overeenkomst:** deze overeenkomst inclusief de Bijlagen daarbij.
14. **Pakket:** de door Opdrachtgever gekozen voorwaarden en bijbehorende Specificaties, zoals gespecificeerd in **Bijlage 1**, op basis waarvan de Dienstverlening door Leverancier wordt verzorgd.
15. **Programmatuur:** de standaard computerprogrammatuur zoals gespecificeerd op de website(s) van Leverancier.
16. **Reactietijden:** de streeftijd waarbinnen Leverancier op een melding van Opdrachtgever en/of andere verzoeken betrekking hebbend op de Dienstverlening streeft te reageren, binnen het overeengekomen Service Window.
17. **SaaS-dienst:** het door Leverancier 'op afstand' via internet of een ander datanetwerk aan Opdrachtgever beschikbaar stellen en beschikbaar houden van de Programmatuur.
18. **Service Window:** het tijdvak waarbinnen de Beschikbaarheidsgraad wordt gemeten en de Reactie- en Hersteltijden van toepassing zijn, afhankelijk van het gekozen Pakket.
19. **Specificaties:** de technische en functionele eigenschappen van de SaaS-dienst zoals beschreven in het gekozen Pakket.
20. **Startdatum:** de datum waarop Opdrachtgever aan Leverancier de opdracht heeft gegeven om de Dienstverlening te verzorgen.

21. **Technische Infrastructuur:** alle (rand)apparatuur hardware, software, tussenliggende telecommunicatieverbindingen, infrastructuur, internetverbindingen en bijbehorende besturingssystemen van Opdrachtgever, die voldoen aan de minimale technische vereisten zoals gespecificeerd in **Bijlage 2**, in samenhang waarmee de SaaS-dienst wordt gebruikt.
22. **Toegangsmiddelen:** de middelen zoals gebruikersnaam en wachtwoord, waarmee een Gebruiker toegang kan verkrijgen tot de SaaS-dienst.
23. **Update(s):** een nieuwe versie van de SaaS-dienst, waarin tot dan toe bekende Gebreken zijn verwijderd en/of een verbetering of uitbreiding van de bestaande functionaliteit heeft plaatsgevonden.

## **I      SaaS-dienst**

### **Artikel 2 Gebruiksrecht**

1. Leverancier verleent hierbij aan Opdrachtgever een tijdelijk recht tot gebruik van de SaaS-dienst tegen de voorwaarden zoals opgenomen in deze Overeenkomst.
2. Vanaf de Startdatum zal Leverancier de SaaS-dienst aan Opdrachtgever beschikbaar stellen en beschikbaar houden voor het overeengekomen gebruik.
3. Opdrachtgever draagt er voor eigen rekening en risico zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van deze Overeenkomst beschikt over alle voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten, waaronder de benodigde Technische Infrastructuur.
4. Leverancier zal na registratie een account aanmaken voor Opdrachtgever op de SaaS-dienst waarmee Opdrachtgever subaccounts kan aanmaken voor andere Gebruikers.
5. Opdrachtgever is gerechtigd de SaaS-dienst te gebruiken met het aantal Gebruikers zoals gespecificeerd in het Pakket.
6. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de SaaS-dienst met zorg uit te voeren, zoveel mogelijk overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk uitdrukkelijk vastgelegde afspraken en het door Opdrachtgever gekozen Pakket. Alle diensten van Leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis.
7. Leverancier is niet gehouden tot het uitvoeren van dataconversie.
8. De verplichtingen van Leverancier op grond van deze Overeenkomst met betrekking tot de uitvoering van de Dienstverlening, laten onverlet de verplichting van Opdrachtgever tot het instellen, in stand houden en uitvoeren van adequate procedures en controlemechanismen, rekening houdend met de aard en omvang van de belangen van het gebruik van de SaaS-dienst, om schade als gevolg van eventuele onregelmatigheden in het gebruik van de SaaS-dienst dan wel de Dienstverlening, te voorkomen of te beperken. Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat zijn personeel op adequate wijze zal zijn opgeleid en geïnformeerd over de werking van de SaaS-dienst en Dienstverlening.
9. Opdrachtgever zal in het bijzonder zorgdragen voor adequate informatie aan en contractuele afspraken met bevoegde externe gebruikers die, bijvoorbeeld via het internet, zonder feitelijke tussenkomst van een medewerker van Opdrachtgever, handelingen verrichten waarbij tevens gebruik wordt gemaakt van de SaaS-dienst, over de risico's verbonden aan het gebruik van een geautomatiseerd systeem voor het uitvoeren van transacties en daarmee samenhangende diensten.

### **Artikel 3 Gebruiksvoorwaarden**

1. Opdrachtgever zal de overeengekomen gebruiksvoorwaarden zoals opgenomen in deze SaaS-overeenkomst steeds stipt naleven. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat schending van de overeengekomen gebruiksvoorwaarden een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst met Leverancier inhoudt.
10. Opdrachtgever staat er bij het gebruik van de SaaS-dienst voor in dat zij de onderstaande voorwaarden in acht zal nemen. Opdrachtgever zal:
  - a. de SaaS-dienst uitsluitend in en ten behoeve van haar eigen bedrijf of organisatie gebruiken en derhalve derden geen gebruik laten maken van de SaaS-dienst;
  - b. geen Toegangsmiddelen misbruiken of de beveiliging van de SaaS-dienst doorbreken en/of proberen te doorbreken;
  - c. niet binnendringen in de SaaS-dienst of een (daaraan gelieerd) computersysteem of een deel daarvan ("hacken");
  - d. op geen enkele wijze inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van Leverancier en/of derden;
  - e. zorgdragen voor het in stand houden van haar Technische Infrastructuur;
  - f. zorgdragen voor het beschermen van haar Technische Infrastructuur tegen virussen, computercriminaliteit en onrechtmatig gebruik door medewerkers of derden;
  - g. geen (computer)virussen of andere bestanden verspreiden die de (goede werking van de) SaaS-dienst kunnen beschadigen;
  - h. geen handelingen verrichten waardoor storingen kunnen worden veroorzaakt of ten aanzien daarvan overlast, beperkt gebruik of onvoorzien gebruik (voor andere gebruikers) kan worden veroorzaakt;
  - i. niet ongevraagd grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud ("spam") verzenden;
  - j. geen handelingen verrichten of nalaten waarvan zij weet of redelijkerwijs had moeten weten dat die zouden kunnen leiden tot een gebruik van de SaaS-dienst dat strafbaar is of jegens Leverancier en/of derden onrechtmatig is;
  - k. geen racistische, discriminerend, (kinder)pornografisch en/of anderszins strafbaar materiaal openbaar maken en/of verspreiden via de SaaS-dienst;
  - l. niet zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Leverancier informatie en gegevens die Leverancier, in het kader van de Dienstverlening, verstrekt openbaar maken, vereenvoudigen of anderszins aanwenden anders dan voor gebruik in de interne bedrijfsvoering van Opdrachtgever;
  - m. Opdrachtgever is gehouden zich aan de beperkingen te houden zoals afgebakend door het gekozen Pakket.

#### **Artikel 4 Wijzigingen SaaS-dienst**

1. Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een significante verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures en/of processen tot gevolg heeft, zal Leverancier Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten. Eventuele hieruit voortvloeiende kosten van Opdrachtgever komen voor eigen rekening van Opdrachtgever.
2. Leverancier kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de SaaS-dienst. Leverancier is niet gehouden specifiek voor

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

#### **Artikel 5 Duur en beëindiging**

1. Deze Overeenkomst vangt aan op de Startdatum voor de overeengekomen duur van de Contractperiode, en wordt telkens aan het einde stilzwijgend verlengd met de Contractperiode.
2. Partijen zijn gerechtigd de Overeenkomst tegen het einde van elke Contractperiode te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden. Het recht tot (tussentijdse) beëindiging door Opdrachtgever als bedoeld in artikel 7:408 lid 1 Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
3. Opdrachtgever doet afstand van het recht om deze Overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) buiten rechte te ontbinden of gerechtelijke ontbinding te vorderen indien Leverancier na de Startdatum de Beschikbaarheidsgraad zoals genoemd in artikel 12, niet heeft gehaald.
4. Ieder der Partijen is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang (geheel of gedeeltelijk) buiten rechte te ontbinden door middel van een schriftelijke kennisgeving, zonder dat hierdoor enige aansprakelijkheid jegens de andere Partij ontstaat en onverminderd enig ander recht van de Partij die de ontbinding inroept, indien één van de volgende omstandigheden zich voordoet:
  - a. het faillissement van de andere Partij wordt aangevraagd;
  - b. de andere Partij wordt in staat van faillissement verklaard;
  - c. aan de andere Partij wordt (al dan niet voorlopig) surseance van betaling verleend;
  - d. de onderneming van de andere Partij wordt beëindigd.
5. In alle andere dan de in artikel 5 genoemde gevallen, komt een Partij slechts een bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst toe indien de andere Partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen op grond van deze Overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door Opdrachtgever gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit deze Overeenkomst. Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van deze Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Bedragen die Leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van deze Overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

#### **Artikel 6 Vergoedingen**

1. De tarieven (exclusief BTW) voor de door Leverancier te leveren diensten zijn afhankelijk van het door Opdrachtgever gekozen Pakket.
2. De Dienstverlening is begrepen in de vergoeding als bedoeld in artikel 6.1.
3. Werkzaamheden die buiten de tussen Leverancier en Opdrachtgever geldende schriftelijk uitdrukkelijk vastgelegde afspraken en het door Opdrachtgever gekozen Pakket vallen worden door Leverancier op basis van nacalculatie, tegen de dan geldende tarieven en deugdelijk gespecificeerd, in rekening gebracht bij Opdrachtgever.

4. Met betrekking tot de door Leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door Opdrachtgever verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van Leverancier volledig bewijs op, onverminderd het recht van Opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.

#### **Artikel 7 Facturering en betaling**

1. Facturering en betaling van alle kosten op grond van deze Overeenkomst vinden plaats in euro's.
2. Opdrachtgever is maandelijks of jaarlijks een bedrag verschuldigd voor alle prestaties en rechten die Opdrachtgever op grond van deze Overeenkomst gerechtigd is te ontvangen, behoudens aanvullende vergoedingen uit hoofde van dit artikel 6.3.
3. Leverancier zal de door Opdrachtgever op basis van deze Overeenkomst te betalen bedragen die op grond van artikel 6.3 buiten het overeengekomen vaste bedrag aan vergoeding vallen, op grond van nacalculatie deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening brengen conform de dan geldende tarieven van Leverancier.
4. Opdrachtgever zal facturen van Leverancier binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur aan Leverancier voldoen.
5. Opdrachtgever zal facturen van Leverancier voldoen door middel van een maandelijks automatische bankafschrijving. Opdrachtgever is verplicht medewerking te verlenen aan alle noodzakelijke (administratieve) handelingen om deze automatische bankafschrijving te realiseren. Het recht van opschorting van betaling en verrekening van betalingsverplichtingen is voor Opdrachtgever uitgesloten.
6. Indien (de betalingen van) de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen niet automatisch worden voldaan, worden verhinderd of ongedaan worden gemaakt, om welke reden dan ook, laat dit de verschuldigdheid van de betreffende bedragen onverlet en zal Opdrachtgever de verschuldigde bedragen alsnog per direct en in ieder geval binnen de termijn als bedoeld in artikel 7.4 voldoen aan Leverancier.
7. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Opdrachtgever, zonder dat een ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd zijn. Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen kan de vordering door Leverancier uit handen worden gegeven, in welk geval naast het alsdan verschuldigde totale bedrag Opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechterlijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins.

#### **Artikel 8 Intellectuele eigendom**

1. Deze Overeenkomst strekt niet tot enige overdracht of een verbintenis tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom aan Opdrachtgever.
2. Alle rechten van intellectuele eigendom op de in het kader van de Dienstverlening door Leverancier gebruikte Programmatuur, websites, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt ten aanzien van de SaaS-dienst alleen de gebruiksrechten die bij deze Overeenkomst uitdrukkelijk zijn toegekend. Het aan Opdrachtgever toekomende recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

3. Opdrachtgever zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom met betrekking tot de Programmatuur en SaaS-dienst, websites, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
4. Ook indien deze Overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het Leverancier steeds toegestaan technische voorzieningen (waaronder access and use control) aan te brengen ter bescherming van de Programmatuur, SaaS-dienst, apparatuur, databestanden, websites, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Opdrachtgever zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
5. Indien Opdrachtgever in het kader van de Dienstverlening bepaalde programmatuur (al dan niet afkomstig van derden) of andere materialen aan Leverancier beschikbaar stelt (bijvoorbeeld met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie met de SaaS-dienst van Leverancier), dan staat Opdrachtgever er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen deze beschikbaarstelling aan Leverancier. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.

#### **Artikel 9 Regelgeving**

1. Opdrachtgever heeft de verplichting om Leverancier te informeren over alle voor de sector waarin Opdrachtgever werkzaam is specifieke wet- en regelgeving (waaronder begrepen aanwijzingen, instructies e.d. van een toezichthouder in de sector waarin Opdrachtgever werkzaam is) alsmede over alle wijzigingen in die wet- en regelgeving, een en ander voor zover van belang voor de uitvoering van de Overeenkomst.
2. Indien de wet- en regelgeving als bedoeld in artikel 9.1 zich richten tot Opdrachtgever en uitvoering daarvan door Leverancier eerst mogelijk is nadat Opdrachtgever invulling of nadere uitwerking aan voor hem geldende verplichtingen heeft gegeven, geldt de verplichting uit hoofde daarvan pas nadat Opdrachtgever aan Leverancier schriftelijk heeft gemeld op welke wijze bedoelde uitwerking heeft plaatsgevonden. Indien als gevolg van deze invulling of uitwerking de Dienstverlening pas later kan aanvangen dan de in deze Overeenkomst genoemde Startdatum, is dat voor rekening en risico van Opdrachtgever en blijven alle betaalverplichtingen van Opdrachtgever vanaf de Startdatum onverminderd van kracht.
3. De kosten voor aanpassingen in de Dienstverlening als gevolg van wijzigingen in de generieke en voor Opdrachtgever sectorspecifieke wet- en regelgeving komen voor rekening van Opdrachtgever.
4. Voor zover regelgeving Opdrachtgever verplicht tot het informeren van toezichthouders over het verkrijgen van toestemming voor de uitbesteding van activiteiten en processen, zoals geregeld in deze Overeenkomst, berust de uitvoering daarvan alleen bij Opdrachtgever. Leverancier zal tegen vergoeding van kosten de daarvoor benodigde informatie aan Opdrachtgever ter beschikking stellen en verder zijn medewerking verlenen voor zover dat redelijkerwijs uit hoofde van deze Overeenkomst van hem mag worden verwacht.

#### **Artikel 10 Exit procedure**

1. In het kader van de continuïteit van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever komen Partijen overeen, dat in het geval van einde of beëindiging van de Overeenkomst Partijen per omgaande in overleg zullen treden.

## II Beheer & onderhoud

### Artikel 11 Dienstverlening

1. Leverancier zal aan Opdrachtgever (telefonische en/of digitale) ondersteuning leveren bij de toepassing van de Dienstverlening en eventuele problemen die daarin door de Gebruikers van Opdrachtgever worden ondervonden.
2. Leverancier zorgt voor een helpdesk die fungeert als integraal aanspreekpunt voor alle Incidenten met betrekking tot het gebruik van de SaaS-dienst. Een coördinator zal namens Opdrachtgever Incidenten aan de helpdesk van Leverancier melden.
3. Ieder Incident zal op grond van zijn aard en gevolgen voor het gebruik van de SaaS-dienst worden ingedeeld in een prioriteitscategorie als opgenomen in de onderstaande prioriteitentabel:

Prioriteit	Betekenis	Reactietijd	Hersteltijd
1 (crash)	De SaaS-dienst is in het geheel niet meer bruikbaar voor Gebruikers.  Voorbeeld: Geen enkele Gebruiker kan de SaaS-dienst bereiken	1 uur	4 uur
2 (major)	Een belangrijke module van de SaaS-dienst is niet meer bruikbaar voor Gebruikers.  Voorbeeld: een gedeelte van de SaaS-dienst is niet meer beschikbaar voor Gebruikers.	8 uur	32 uur
3 (minor)	Door een gering Incident functioneert de SaaS-dienst niet overeenkomstig de overeengekomen Specificaties.  Voorbeeld: De SaaS-dienst functioneert, maar een gering onderdeel van de SaaS-dienst functioneert niet.	48 uur	192 uur

4. De coördinator is in de organisatie van Opdrachtgever het aanspreekpunt voor vragen en meldingen over Incidenten en voor de terugkoppeling door Leverancier naar de Opdrachtgever van de op die berichten ondernomen acties. Incidenten kunnen door de coördinator telefonisch of per e-mail bij de helpdesk van Leverancier worden gemeld.
5. De werkzaamheden in het kader van oplossen van Incidenten zullen zo spoedig mogelijk aanvangen. Leverancier zal zich er voor inspannen de Incidenten op te lossen binnen de gecommuniceerde Hersteltijden.
6. De kosten die verbonden zijn aan het oplossen van Incidenten die het gevolg zijn van onoordeelkundig gebruik door Opdrachtgever en andere aan Opdrachtgever of derden toe te rekenen omstandigheden komen voor rekening van Opdrachtgever en worden door Leverancier



op basis van nacalculatie, tegen de dan geldende tarieven en deugdelijk gespecificeerd, in rekening gebracht.

7. Leverancier zal regelmatig informatie verstrekken aan Opdrachtgever over de voortgang van de oplossing met betrekking tot het gemelde Incident. De frequentie waarmee informatie aan Opdrachtgever wordt verstrekt met betrekking tot een Incident is afhankelijk van de prioriteit van het gemelde Incident.

### **Artikel 12 Beschikbaarheid**

1. Leverancier spant zich in om een Beschikbaarheidsgraad van de SaaS-dienst van 99.9% gemeten over de Meetperiode, en een maximale aaneengesloten Niet-Beschikbaarheid van 1 uur per Meetperiode te behalen.
2. De Beschikbaarheidsgraad wordt per Meetperiode door Leverancier berekend aan de hand van de volgende formule:

$$\frac{\text{Minuten Service Window} - \text{Minuten Niet-Beschikbaarheid}}{\text{Minuten Service Window}} \times 100\%$$

3. Niet-beschikbaarheid van de SaaS-dienst als gevolg van onderstaande redenen en oorzaken kan niet aan Leverancier worden toegerekend en maken derhalve geen onderdeel uit van de Minuten Niet-Beschikbaarheid als bedoeld in lid 2 van dit artikel:
  - Overeengekomen onderhoudswerkzaamheden tijdens het Service Window of overig aangekondigd onderhoud;
  - Het verhelpen van storingen aan de SaaS-dienst die onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever vallen;
  - Onderbrekingen en/of storingen als gevolg van malfunctioneren van de Technische Infrastructuur van Opdrachtgever;
  - Onderbrekingen en/of storingen veroorzaakt door derden, waaronder doch niet uitsluitend uitval van diensten geleverd door derden;
  - Onderbrekingen en/of storingen als gevolg van overmacht als bedoeld in artikel 17 van de Branchevoorwaarden;
  - Handelen in strijd met de Overeenkomst, de Branchevoorwaarde en/of instructies van Leverancier betreffende het gebruik van de SaaS-dienst;
  - Onoordeelkundig gebruik van de SaaS-dienst door Opdrachtgever;
  - Onderbrekingen en/of storingen die anderszins aan Opdrachtgever toegerekend kunnen worden.

### **Artikel 13 Gebreken**

1. Leverancier staat er niet voor in dat de SaaS-dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Leverancier zal zich er voor inspannen fouten en/of Gebreken in de SaaS-dienst binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het Programmatuur betreft die door Leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende fouten en /of Gebreken door Opdrachtgever gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de fouten en/of gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de Programmatuur in gebruik wordt genomen.
2. Leverancier staat er niet voor in dat fouten en/of Gebreken in Programmatuur die niet zelf door Leverancier is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke

oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Programmatuur en/of SaaS-dienst aan te brengen.

3. Leverancier behoudt zich het recht voor om de technische en functionele eigenschappen van de SaaS-dienst te wijzigen om eventuele fouten te herstellen, functionaliteiten te verbeteren of te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving.
4. Opdrachtgever zal op basis van de door Leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, Gebreken in de SaaS-dienst, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor haar organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van Opdrachtgever naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door Opdrachtgever te nemen maatregelen, tegen door Leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
5. Opdrachtgever zal in redelijkheid medewerking verlenen teneinde Leverancier in staat te stellen te voldoen aan zijn verplichtingen uit dit artikel.
6. Leverancier staat er niet voor in dat de SaaS-dienst en/of Programmatuur tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

#### **Artikel 14 Bewaartermijn; Back-up**

1. Opdrachtgever zelf is en blijft verantwoordelijk tot nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.
2. Leverancier zal zorgdragen voor periodieke back-ups van de met de SaaS-dienst verwerkte gegevens. Ter uitvoering van deze verplichting zal Leverancier iedere 6 uur (4 keer per 24 uur), op een separate en specifiek daartoe aangezochte server, reservekopieën (back-ups) van de volledige database van de SaaS-dienst maken en deze back-ups gedurende een periode van 12 maanden bewaren.

#### **Artikel 15 Onderhoud van de Programmatuur en SaaS-dienst**

1. Leverancier is te allen tijde gerechtigd onderhoud aan de Programmatuur en/of SaaS-dienst uit te voeren. Hiertoe zal Leverancier van tijd tot tijd Updates inzetten in verband met het onderhoud aan of het optimaliseren van de Programmatuur en/of SaaS-dienst. Hiertoe behoeft Leverancier geen toestemming van Opdrachtgever. Alvorens de Updates in te zetten zal Leverancier, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is, Opdrachtgever uiterlijk 1 week van tevoren hierover informeren, tenzij de desbetreffende Updates geen wezenlijk nadelige effecten hebben op de goede werking van de SaaS-dienst.

#### **Artikel 16 Garanties**

1. Leverancier staat er niet voor in dat de Dienstverlening in het kader van SaaS-dienst steeds foutloos en zonder onderbrekingen verricht kan worden. Opdrachtgever erkent dat de goede werking van de SaaS-dienst afhankelijk is van vele factoren die buiten de invloedssfeer van Leverancier ligt.
2. Leverancier spant zich er voor in in zijn organisatie een passend controlesysteem te implementeren, dat beoogt dat Leverancier aan zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst ten aanzien van kwaliteitsbewaking kan voldoen, alsmede dat hij ook overigens op zodanige wijze

zijn Dienstverlening bewaakt, dat hij het nakomen van de in deze Overeenkomst vastgelegde Beschikbaarheidsgraad bevordert.

3. Leverancier zal voor de uitvoering van de werkzaamheden op grond van deze Overeenkomst gebruikmaken van helpdeskmedewerkers met een adequaat niveau aan deskundigheid en ervaring.
4. Ingeval in het kader van deze Overeenkomst zaken in eigendom van Leverancier of zijn toeleveranciers op de (bedrijfs)locatie(s) van Opdrachtgever worden geplaatst of in beheer van Opdrachtgever worden gegeven, garandeert Opdrachtgever dat hij zorgvuldig zal omgaan met deze zaken en deze te behandelen en te bewaren als een goed huisvader.

#### **Artikel 17 Beveiliging**

1. Medewerkers van Opdrachtgever hebben alleen toegang tot systemen met betrekking tot de SaaS-dienst, wanneer hen door de daartoe bevoegde functionarissen van Partijen autorisatie is verleend. De autorisatieprocedure van Partijen dient voor iedere betrokken persoon die krachtens deze procedure geautoriseerd wordt aan te geven wat de aard van zijn activiteiten zijn, de duur van de autorisatie alsmede de systemen en gegevens waartoe aan hem toegang wordt verleend.
2. Opdrachtgever draagt zorg voor het operationele beheer van de autorisatie voor wat betreft de bij Opdrachtgever in gebruik zijnde Toegangsmiddelen.
3. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden en dergelijke) gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever zijn gebracht.
4. De door of vanwege Leverancier aan Opdrachtgever verstrekte Toegangsmiddelen zijn vertrouwelijk en zullen door Opdrachtgever als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde gebruikers kenbaar worden gemaakt. Leverancier is gerechtigd toegewezen Toegangsmiddelen steeds te wijzigen en/of te blokkeren. Opdrachtgever is aansprakelijk voor de gevolgen van het handelen van personen die Opdrachtgever door middel van het verlenen van autorisatie gebruik heeft laten maken van de SaaS-dienst.
5. In geval van (een vermoeden van) onbevoegd gebruik van Toegangsmiddelen zal Opdrachtgever Leverancier hierover zonder onredelijke vertraging informeren.
6. Leverancier heeft op het moment van ondertekenen van deze Overeenkomst de beveiligingsmaatregelen als opgenomen in **Bijlage 4.2** (Beveiligingsmaatregelen) genomen.
7. Leverancier staat er niet voor in dat haar beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn, aangezien de goede werking van de beveiligingsmaatregelen van Leverancier (mede) afhankelijk is van vele factoren die buiten de invloedssfeer van Leverancier liggen of onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever vallen.
8. Leverancier zal, indien hij (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang signaleert, zich er voor inspannen maatregelen te nemen teneinde de eventuele schade tot een minimum te beperken en trachten herhaling te voorkomen.
9. Partijen zijn verplicht hun medewerkers of door hen ingehuurde derden bij de aanvang van de Overeenkomst op de hoogte te stellen van de geldende voorschriften inzake informatiebeveiliging. Partijen verplichten zich hun personeel of door hen ingehuurde derden juist en volledig te instrueren zodat laatstgenoemde voorschriften correct worden nageleefd.
10. Leverancier zal zich er voor inspannen, dat de Programmatuur en/of SaaS-dienst virusvrij blijft.

### **Artikel 18 Notice and Takedown**

1. Opdrachtgever 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 privacyrechten van derden te respecteren, niet in strijd met wet- en regelgeving gegevens te verspreiden of in het kader van de SaaS-dienst door Leverancier laten verwerken, 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.
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 Opdrachtgever. Opdrachtgever zal op eerste schriftelijk verzoek van Leverancier gegevens onverwijld van de systemen van Leverancier verwijderen, bij gebreke waarvan Leverancier gerechtigd is naar eigen keuze de gegevens zelf te verwijderen of de toegang tot de desbetreffende gegevens onmogelijk te maken, in welk laatste geval Opdrachtgever op verzoek van Leverancier alle benodigde medewerking zal verlenen. Leverancier is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van lid 1 van dit artikel aan Opdrachtgever per onmiddellijk 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 Opdrachtgever. Leverancier is in dat geval tevens gerechtigd deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens Opdrachtgever aansprakelijk te zijn.
3. Van Leverancier kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van Opdrachtgever te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en Opdrachtgever. Opdrachtgever zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en Leverancier schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

### **Artikel 19 Bescherming persoonsgegevens**

1. Indien de SaaS-dienst (tevens) de verwerking van persoonsgegevens door Leverancier inhoudt, houden Partijen het er voor dat Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke en Leverancier als verwerker, een en ander als bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming, worden beschouwd. In dat geval zullen partijen ter uitvoering van artikel 28 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming de Verwerkersovereenkomst (**Bijlage 4**) aangaan en is deze een ondeelbaar en integraal onderdeel van deze Overeenkomst.
2. In alle overige gevallen waar Leverancier verwerkingsverantwoordelijke is zal het privacybeleid van Leverancier (**Bijlage 3**) van toepassing zijn.

### **Artikel 20 Aansprakelijkheid**

1. Indien Leverancier, op welke grondslag dan ook, aansprakelijk is voor de schade en kosten die de Opdrachtgever lijdt of heeft geleden in verband met de uitvoering van deze Overeenkomst, waaronder tevens begrepen door toedoen van Leverancier aan Opdrachtgever opgelegde boetes en/of dwangsommen, zijn hierop de bepalingen uit artikel 16 (Aansprakelijkheid van Leverancier) van de Branchevoorwaarden van overeenkomstige toepassing.

## **Artikel 21 Overmacht**

1. In geval van overmacht van een der Partijen zullen de verplichtingen op grond van deze Overeenkomst worden opgeschort zolang de overmachtstoestand voortduurt. 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 Opdrachtgever aan Leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Leverancier is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten en (vii) oorlog.
2. Zolang de overmachtssituatie voortduurt zullen de verplichtingen van de andere Partij zijn opgeschort. Deze opschorting zal echter niet gelden voor verplichtingen waarop de overmacht geen betrekking heeft en reeds voor het intreden van de overmachtstoestand zijn ontstaan.
3. Indien de overmachtstoestand drie maanden heeft geduurd, of zodra vaststaat dat de overmachtstoestand langer dan drie maanden zal duren, is ieder der Partijen gerechtigd de Overeenkomst tussentijds met onmiddellijke ingang buiten rechte door middel van een schriftelijke kennisgeving te beëindigen. Opdrachtgever dient in het geval van tussentijdse beëindiging wegens overmacht de periodiek of bij vooruitbetaling verschuldigde gedeelten van de overeengekomen prijs alsnog te voldoen over de tijd voordat de overmachtstoestand intrad.

## **Artikel 22 Overdracht**

1. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de rechten uit deze Overeenkomst aan een derde over te dragen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier.

## **Artikel 23 Contactpersonen**

1. Opdrachtgever dient een coördinator aan te wijzen die de primaire contactpersoon is voor communicatie over Incidenten.
2. Bij Leverancier is de helpdesk het aangewezen contactpunt.

## **Artikel 24 Overige bepalingen**

1. Op deze Overeenkomst zijn (uitsluitend) de Branchevoorwaarden (van Leverancier) van toepassing. Opdrachtgever verklaart dat zij kennis heeft kunnen nemen van deze Branchevoorwaarden.
2. Eventuele algemene en/of branche-voorwaarden van Opdrachtgever dan wel enige andere partij zijn niet van toepassing op deze Overeenkomst, ook niet indien Leverancier nalaat een verwijzing daarnaar te weerspreken.
3. Kennisgevingen die partijen op grond van deze Overeenkomst aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk plaats. Eventuele mondelinge toezeggingen en afspraken van een Partij hebben geen werking, tenzij deze schriftelijk door de andere Partij zijn bevestigd.
4. Op deze Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
5. Eventuele claims, geschillen, verschillen of vragen die voortvloeien uit deze Overeenkomst en die partijen niet onderling in der minne kunnen oplossen, zullen ter beslechting worden voorgelegd aan de exclusieve jurisdictie van het bevoegde (arrondissements)gerecht te Zeeland-West-Brabant, locatie Breda, Nederland.

## **Artikel 25 Bijlagen**

1. Bij deze Overeenkomst behoren de navolgende Bijlagen:
  - a. Bijlage 1: Pakket Specificaties
  - b. Bijlage 2: Technische Vereisten
  - c. Bijlage 3: Privacybeleid
  - d. Bijlage 4: Verwerkersovereenkomst
    - i. Bijlage 4.1: Persoonsgegevens
    - ii. Bijlage 4.2: Beveiligingsmaatregelen
  - e. Bijlage 5: Branchevoorwaarden
2. De Bijlagen maken een integraal onderdeel uit van deze Overeenkomst. In geval van strijdigheid tussen de Bijlagen en deze hoofdovereenkomst, prevaleert het bepaalde in deze Overeenkomst.

# Bijlage 1. Pakket Specificaties

## Leverancier

Mr. Winston B.V. (KVK: 69247714)

## Functionaliteiten

Via onze website kunt u inzicht krijgen in de functionele specificaties van onze programmatuur:

Website: [www.mrwinston.com](http://www.mrwinston.com)

## Licentie

Via het beheerpaneel van uw omgeving kunt u inzicht krijgen in het door u gekozen Pakket:

Pakket: [backoffice.mrwinston.com/admin/license](http://backoffice.mrwinston.com/admin/license)

## Service

Standaard inbegrepen:

- online Ondersteuning;
- Service Window van maandag t/m vrijdag van 09:00 t/m 17:00.

Mogelijk biedt het door u gekozen Pakket aanvullende service(s):

Pakket: [backoffice.mrwinston.com/admin/license](http://backoffice.mrwinston.com/admin/license)

# Bijlage 2. Technische Vereisten

De systemen waar u onze software op draait dienen ten alle tijden minimaal te voldoen aan de vereisten zoals vermeldt op de website van Leverancier en in ieder geval:

## Software

- De laatste versie van Google Chrome, of ten minste een versie die nog actieve ondersteuning ontvangt;
- De laatste versie van het desbetreffende besturingssysteem (Windows, Android, iOS, etc.), of ten minste een versie die nog actieve ondersteuning ontvangt;

## Hardware

- Een apparaat met actieve ondersteuning voor de laatste versie van het desbetreffende besturingssysteem;

## Netwerk

- Een stabiele externe internetverbinding met minimaal 10Mbps;
- Een gescheiden intern netwerk dat exclusief gebruikt wordt voor de SaaS-dienst, en uitdrukkelijk niet gedeeld wordt of toegankelijk is voor derden.

# Bijlage 3. Privacybeleid

Dit privacybeleid is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens door Leverancier, wanneer zij als Verwerkingsverantwoordelijke optreedt, waarbij zij als Verwerker zorg zal dragen voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring.

## **Persoonsgegevens die wij verwerken**

Verwerker verwerkt uw persoonsgegevens doordat u gebruik maakt van onze diensten en/of omdat u deze zelf aan ons verstrekt. Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

- Voor- en achternaam
- Geslacht
- Geboortedatum
- Geboorteplaats
- Adresgegevens
- E-mailadres
- Telefoonnummer
- Bankrekeningnummer
- Locatiegegevens
- IP-adres
- Internetbrowser en apparaat type
- Overige persoonsgegevens die u actief verstrekt bijvoorbeeld door een profiel via onze diensten aan te maken of via overige correspondentie
- Gegevens over uw activiteiten binnen op onze diensten en/of websites

## **Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens die wij verwerken**

Onze website en/of dienst heeft niet de intentie gegevens te verzamelen over bezoekers die jonger zijn dan 16 jaar. Tenzij ze toestemming hebben van ouders of voogd. We kunnen echter niet controleren of een bezoeker ouder dan 16 is. Wij raden ouders dan ook aan betrokken te zijn bij de online activiteiten van hun kinderen, om zo te voorkomen dat er gegevens over kinderen verzameld worden zonder ouderlijke toestemming. Als u er van overtuigd bent dat wij zonder die toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact met ons op, dan verwijderen wij deze informatie.

## **Met welk doel en op basis van welke grondslag wij persoonsgegevens verwerken**

Verwerker verwerkt uw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- Het verwerken van uw betaling;
- Contact met u opnemen, indien nodig;
- U de mogelijkheid bieden om een account aan te maken;
- Het leveren van goederen en/of diensten;
- Informeren over wijzigingen in onze dienstverlening;
- Het verbeteren van onze dienstverlening;
- Verzenden van promotie-uitingen, zoals onze nieuwsbrief en/of reclamefolder;
- Het afstemmen van onze diensten op uw voorkeuren, mede op basis van uw activiteit(en);



- Het verzamelen van statistische gebruiksgegevens en delen en/of verkopen daarvan aan derden;
- Wettelijk verplichte verzameling van gegevens.

### **Geautomatiseerde besluitvorming**

Verwerker neemt niet op basis van geautomatiseerde verwerkingen besluiten over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen. Het gaat hier om besluiten die worden genomen door computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar een mens (bijvoorbeeld een medewerker van Verwerker) tussen zit.

### **Hoe lang we persoonsgegevens bewaren**

Ten behoeve van de verwerking van uw persoonsgegevens worden uw gegevens voor langere tijd bewaard om u gedurende de looptijd van de overeenkomst of bij een verzoek naar informatie, te allen tijde van dienst te kunnen zijn. We zullen uw persoonsgegevens niet langer bewaren dan strikt noodzakelijk is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld.

### **Delen van persoonsgegevens met derden**

Wij verstrekken uw persoonsgegevens aan onze klanten (bijvoorbeeld organisaties of ondernemingen) en partners (zoals leveranciers), alleen wanneer dit in lijn is met het doel waarvoor deze gegevens zijn verzameld. Om onze overeenkomst met u uit te voeren kan het zijn dat wij andere dienstverleners inschakelen. Deze dienstverleners zullen uw persoonsgegevens alleen verwerken zoals overeengekomen met ons.

### **Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken**

Verwerker gebruikt functionele, analytische en tracking cookies. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan onze diensten wordt opgeslagen in de browser van uw computer, tablet of smartphone. Verwerker gebruikt cookies met een puur technische functionaliteit. Deze zorgen ervoor dat de diensten naar behoren werken en dat bijvoorbeeld uw voorkeursinstellingen onthouden worden. Deze cookies worden ook gebruikt om de diensten goed te laten werken en deze te kunnen optimaliseren.

U kunt zich afmelden voor cookies door uw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Bekijk voor een toelichting de volgende pagina:

<https://veiliginternetten.nl/themes/situatie/cookies-wat-zijn-het-en-wat-doe-ik-ermee/>

### **Subverwerkers**

Verwerker maakt gebruik van verschillende subverwerkers, zowel nationaal, Europees als internationaal, wiens privacy voorwaarden van overeenkomstige toepassing zijn. Een aantal voorbeelden hiervan zijn: Google, Microsoft, Facebook, Cloudflare, MailChimp, Pipedrive en Hotjar.

Deze subverwerkers houden onder andere bij hoe onze diensten gebruikt wordt/worden, maken rapporten aan om deze aan Verwerker te kunnen verstrekken en om haar adverteerders informatie over de effectiviteit van hun campagnes te kunnen bieden. Zij kunnen deze informatie aan derden verschaffen indien zij hiertoe wettelijk worden verplicht, of voor zover deze derden de informatie namens hen verwerken. Verwerker heeft hier geen invloed op.

### **Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen**

U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heeft u het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door Verwerker en heeft u het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat u bij ons een verzoek kunt indienen om de persoonsgegevens die wij van u beschikken in een computerbestand naar u of een ander, door u genoemde organisatie, te sturen.

U kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van uw persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van uw toestemming of bezwaar op de verwerking van uw persoonsgegevens sturen. Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door u is gedaan, vragen wij u een kopie van uw identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie uw pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van uw privacy. We reageren zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op uw verzoek. Verwerker wil u er tevens op wijzen dat u de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit kan via hun website: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

### **Hoe wij persoonsgegevens beveiligen**

Wij nemen de bescherming van uw persoonsgegevens erg serieus en daarom nemen we passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan.

Mocht u het vermoeden hebben dat uw gegevens toch niet goed beveiligd zijn of dat er aanwijzingen zijn van misbruik. Gelieve dit aan ons te melden, zodat wij hier direct op kunnen handelen.

### **Wijzigingen**

Verwerker houdt zich het recht voor deze privacyverklaring aan te passen. Eventuele wijzigingen zullen direct op deze pagina worden doorgevoerd. De laatste wijzigingen dateren van 1 november 2022.

### **Contactgegevens**

Wanneer u vragen hebt over deze privacyverklaring, of een beroep wil doen op één van uw wettelijke rechten, kunt u contact met ons opnemen via de contactgegevens op onze website.

De Functionaris Gegevensbescherming van Verwerker is te bereiken via de centrale contactgegevens zoals weergegeven op de website(s) van Verwerker.

# Bijlage 4. Verwerkersovereenkomst

De partijen genoemd in deze Verwerkersovereenkomst zijn gelijk aan de partijen als genoemd in de Software Overeenkomst, waarbij Leverancier kwalificeert als Verwerker en Opdrachtgever als Verwerkingsverantwoordelijke.

Overwegende dat:

- A. Partijen een Overeenkomst hebben gesloten op grond waarvan Verwerker een SaaS-dienst ter beschikking stelt en Dienstverlening verzorgt aan/voor Verwerkingsverantwoordelijke onder de voorwaarden en bedingen als opgenomen in de Overeenkomst
- B. In de uitvoering van het ter beschikking stellen van de SaaS-dienst en/of het verrichten van de Dienstverlening door Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker worden verstrekt, althans Verwerker in contact kan komen met Persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke.
- C. Partijen grote waarde hechten aan het beschermen van deze Persoonsgegevens;
- D. Partijen in overeenstemming met artikel 28 lid 3 van de AVG in deze Verwerkersovereenkomst hun afspraken over het verwerken van de Persoonsgegevens wensen vast te leggen.

Zijn overeengekomen:

## Artikel 1 Definities

De hierna en hiervoor gebruikte begrippen hebben de volgende betekenis:

1. Bijlage: een bijlage bij deze Verwerkersovereenkomst die daarvan integraal onderdeel uitmaakt.
2. Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ('de Betrokkene'); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identicator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identicator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon (ex artikel 4 lid 1 AVG).
3. Betrokkene(n): geïdentificeerde of identificeerbaar natuurlijk persoon op wie de verwerkte Persoonsgegevens betrekking hebben (ex artikel 4 lid 1 AVG).
4. Verwerking: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens (ex artikel 4 lid 2 AVG).
5. Verwerkingsverantwoordelijke: Opdrachtgever (ex artikel 4 lid 7 AVG).
6. Verwerker: Leverancier (ex artikel 4 lid 8 AVG).
7. Verwerkersovereenkomst: deze Overeenkomst inclusief de bijlagen (ex artikel 28 lid 3 AVG).
8. Overeenkomst: de overeenkomst, zoals genoemd in de considerans, waar deze Verwerkersovereenkomst uit voortvloeit inclusief eventueel daaraan toegevoegde bijlagen.

9. Datalek: een inbreuk die in verband met persoonsgegevens heeft plaatsgevonden, waaronder bijvoorbeeld doch niet uitsluitend begrepen iedere inbreuk op genomen organisatorische en/of technische beveiligingsmaatregelen die leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot en/of inzage in doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte Persoonsgegevens.
10. Toezichthouder: een onafhankelijke overheidsinstantie verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van de Wet- en Regelgeving in verband met de verwerking van Persoonsgegevens. In Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens.
11. Partijen: de Verwerkingsverantwoordelijke en de Verwerker.
12. Wet- en Regelgeving: hieronder wordt in ieder geval, doch niet uitsluitend, begrepen de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
13. Derde(n): een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, en dienst of een ander orgaan, niet zijnde de Betrokkene, noch de Verwerkingsverantwoordelijke, noch de Verwerker, noch de personen die onder rechtstreeks gezag van de Verwerkingsverantwoordelijke of de Verwerker gemachtigd zijn om Persoonsgegevens te verwerken.
14. Sub-Verwerker: een andere verwerker die door de Verwerker is aangezocht om ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke specifieke verwerkingsactiviteiten te verrichten.

#### **Artikel 2 Totstandkoming, duur en einde van de Verwerkersovereenkomst**

1. Deze Verwerkersovereenkomst treedt in werking op de het eerste moment dat Leverancier optreedt als Verwerker voor Verwerkingsverantwoordelijke.
2. Deze Verwerkersovereenkomst is en blijft van kracht zo lang de Verwerker de beschikking heeft of zal verkrijgen, op welke wijze dan ook, over Persoonsgegevens (afkomstig) van de Verwerkingsverantwoordelijke. Niet eerder dan nadat voor Partijen kenbaar is dat Verwerker geen beschikking meer heeft of zal verkrijgen, op welke wijze dan ook, over Persoonsgegevens (afkomstig) van de Verwerkingsverantwoordelijke kan de Verwerkersovereenkomst door elk der Partijen met onmiddellijke ingang worden opgezegd. Deze Verwerkersovereenkomst is derhalve in ieder geval van kracht gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
3. Deze Verwerkersovereenkomst maakt onverbrekelijk onderdeel uit van de Overeenkomst. Het is niet mogelijk de Verwerkersovereenkomst apart (tussentijds) op te zeggen.
4. Afwijkingen van deze Verwerkersovereenkomst zijn slechts bindend voor zover Partijen dit uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

#### **Artikel 3 Verwerken Persoonsgegevens**

1. Verwerker verwerkt de Persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst uitsluitend op schriftelijke instructie van Verwerkingsverantwoordelijke. De feitelijke Verwerking(en) zijn afhankelijk van de diensten die worden afgenomen door Verwerkingsverantwoordelijke. In Bijlage 4.1 (Persoonsgegevens) is een niet uitputtend overzicht opgenomen van het doel van de verwerking en de Persoonsgegevens, categorieën van Betrokkenen en (feitelijke) Verwerking(en) die plaatsvinden/ die Verwerker kan verwerken ter uitvoering van de Overeenkomst.
2. In aanvulling op hetgeen in artikel 3.1 is bepaald zal Verwerker:

- a. sommige van de in Bijlage 4.1 (Persoonsgegevens) opgenomen Persoonsgegevens tevens verwerken ten behoeve van haar eigen bedrijfsvoering, waaronder maar niet uitsluitend meer specifiek ten behoeve van:
  - i. het verbeteren en promoten van haar SaaS-dienst;
  - ii. het presenteren van gepersonaliseerde aanbiedingen;
- b. statistische gebruiksgegevens over de SaaS-dienst en (op macroniveau) gegevens over de via de SaaS-dienst uitgevoerde handelingen en/of transacties ter beschikking stellen danwel verkopen aan derden.

Verwerker heeft zelfstandig het doel en de middelen van deze Verwerking bepaald en kwalificeert derhalve voor deze specifieke verwerking als verwerkingsverantwoordelijke.

3. Indien een Betrokkene overeenkomstig de geldende Wet- en Regelgeving haar rechten wenst uit te oefenen, zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke hierover informeren.
4. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke in kennis stellen indien naar haar mening een instructie van Verwerkingsverantwoordelijke in strijd is met de Wet- en Regelgeving.
5. Verwerker ondersteunt, voor zover mogelijk, Verwerkingsverantwoordelijke op basis van de Overeenkomst, binnen de wettelijk gestelde termijnen, te voldoen aan de verplichtingen op grond van de geldende Wet- en Regelgeving, waaronder de rechten van Betrokkene(n), zoals, maar niet beperkt tot, een verzoek om inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van Persoonsgegevens en het uitvoeren van een gehonoreerd aangetekend verzet alsook bij de op Verwerkingsverantwoordelijke rustende verplichtingen als bedoeld in de artikelen 32 tot en met 36 AVG. Verwerker behoudt zich het recht voor de kosten gemoeid met deze inspanningen in rekening te brengen bij de Verwerkingsverantwoordelijke. Waarbij de door Verwerker bestede tijd in rekening wordt gebracht tegen het dan bij Verwerker geldende uurtarief
6. Verwerkingsverantwoordelijke verleent Verwerker in het kader van de Overeenkomst toestemming om een Sub-Verwerker in te schakelen bij het verwerken van de Persoonsgegevens. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke informeren over (wijzigingen in) de ingezette Sub-Verwerkers. Indien Verwerkingsverantwoordelijke zich op redelijke gronden niet kan verenigen met de voorgenomen wijziging of toevoeging van een bepaalde Sub-Verwerker is het Verwerkingsverantwoordelijke toegestaan bezwaar te maken. In het geval Verwerker niet binnen een termijn van 4 weken een (naar het oordeel van Verwerkingsverantwoordelijke) redelijk alternatief biedt is het Verwerkingsverantwoordelijke toegestaan om de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens Verwerker aansprakelijk te zijn.
7. Wanneer Verwerker een Sub-Verwerker inschakelt, draagt de Verwerker er voor zorg dat wordt voldaan aan het bepaalde in artikel 28 lid 4 AVG, waarbij de Sub-Verwerker zich in ieder geval verplicht tot het nemen van passende technische en organisatorische maatregelen ten opzichte van de Verwerking van Persoonsgegevens en zich verplicht tot geheimhouding.
8. Het is Verwerker in beginsel niet toegestaan Persoonsgegevens te verwerken buiten de EER, behoudens voorafgaande schriftelijke kennisgeving, instructie of goedkeuring daarvoor van Verwerkingsverantwoordelijke.
9. Het is Verwerker, buiten de uitvoering van de Overeenkomst, niet toegestaan Persoonsgegevens aan anderen dan Verwerkingsverantwoordelijke te verstrekken, tenzij op

schriftelijk verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke, of met diens uitdrukkelijke schriftelijke toestemming of wanneer dit noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

#### **Artikel 4 Beveiliging Persoonsgegevens**

1. Partijen zijn gehouden ervoor zorg te dragen dat de Persoonsgegevens voldoende worden beveiligd en zijn gehouden passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om verlies en onrechtmatige Verwerking te voorkomen.
2. Verwerker heeft in ieder geval op het moment van ondertekenen de beveiligingsmaatregelen als opgenomen in Bijlage 4.2 (Beveiligingsmaatregelen) genomen. Verwerker mag deze maatregelen van tijd tot tijd evalueren en aanpassen.
3. Het is Verwerkingsverantwoordelijke, in onderling overleg met Verwerker, één keer per jaar toegestaan een audit, uit te (laten) voeren om te bepalen of het verwerken van Persoonsgegevens aan de geldende Wet- en Regelgeving en de afspraken gemaakt in deze Verwerkersovereenkomst voldoet. Hiervoor geldt:
  - a. Een verzoek hiertoe dient door Verwerkingsverantwoordelijke met redenen te worden omkleed.
  - b. Verwerker zal (in een dergelijk geval) alle benodigde informatie ter beschikking stellen die nodig is om de nakoming van de in deze Verwerkersovereenkomst neergelegde verplichtingen aan te tonen.
  - c. De kosten gemoeid met de inspanningen van Verwerker komen voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke, waarbij de door Verwerker bestede tijd bij Verwerkingsverantwoordelijke in rekening wordt gebracht tegen het dan bij Verwerker geldende uurtarief.
4. De in artikel 4.3 genoemde audit mag alleen plaatsvinden door een auditor die voldoet aan de volgende eisen:
  - a. een diploma van een erkende IT-audit opleiding;
  - b. onbesproken gedrag, blijktens een recente Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG);
  - c. ten minste drie (3) jaar aantoonbare ervaring met IT-auditwerkzaamheden; en
  - d. ingeschreven bij het register van de beroepsorganisatie van IT-auditors (NOREA).
5. Indien en voor zover een audit ex artikel 4.3 uitwijst dat de naleving door Verwerker op één of meer onderdelen te kort schiet, zal Verwerker concrete voorstellen doen ter verbetering daarvan.
6. Partijen treden met elkaar in overleg indien een wijziging in de te nemen (organisatorische en/of technische) beveiligingsmaatregelen noodzakelijk is. Zij trachten in goed overleg tot een wijziging in de beveiligingsmaatregelen te komen.

#### **Artikel 5 Geheimhouding**

1. Verwerker houdt de Persoonsgegevens die zijn verwerkt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst geheim en zal alle nodige maatregelen treffen om de geheimhouding van de Persoonsgegevens te verzekeren. Verwerker zal de verplichting tot geheimhouding tevens opleggen aan haar personeel en alle door haar ingeschakelde personen en Sub-Verwerkers.
2. De in dit artikel bedoelde geheimhoudingsplicht geldt niet indien Verwerkingsverantwoordelijke uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft gegeven om de Persoonsgegevens aan een Derde te verstrekken, of een wettelijke verplichting bestaat om de Persoonsgegevens aan een Derde te verstrekken dan wel het gegevens betreft die geen geheim of vertrouwelijk karakter hebben,

reeds van algemene bekendheid zijn, dan wel geheimhouding niet mogelijk is op grond van een wettelijke verplichting.

#### **Artikel 6 Datalekken**

1. In geval van een ontdekking van een (mogelijk) Datalek zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke hierover zonder onredelijke vertraging, maar in ieder geval binnen 72 uur, informeren zodra hij kennis heeft genomen van de inbreuk in verband met de persoonsgegevens. Deze melding omvat een beschrijving van de aard van de inbreuk, waaronder in ieder geval begrepen, indien mogelijk:
  - a. de datum en het tijdstip waarop het incident plaatsvond en werd ontdekt;
  - b. (het aantal) Betrokkenen getroffen door het incident en
  - c. welke categorieën Persoonsgegevens zijn betrokken bij het incident ;
  - d. De contactgegevens van het aanspreekpunt binnen Verwerker omtrent het Datalek;
  - e. De (vermeende)oorzaak van het Datalek;
  - f. De reeds bekende en te verwachten gevolgen van het Datalek;
2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte houden van nieuwe ontwikkelingen rondom het (mogelijke) Datalek, ook zal Verwerker de getroffen maatregelen om het Datalek te beperken en te beëindigen en een soortgelijk incident in de toekomst te kunnen voorkomen, overleggen aan Verwerkingsverantwoordelijke.
3. Verwerker zal niet op eigen initiatief melding maken van een Datalek aan de Toezichthouder en zal ook de Betrokkene(n) niet op eigen initiatief informeren over een Datalek. Deze verantwoordelijkheid ligt bij Verwerkingsverantwoordelijke.

#### **Artikel 7 Aansprakelijkheid**

1. Indien Verwerker, op welke grondslag dan ook, aansprakelijk is voor de schade en kosten die de Verwerkingsverantwoordelijke lijdt of heeft geleden in verband met de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, waaronder tevens begrepen door toedoen van Verwerker aan de Verwerkingsverantwoordelijke opgelegde boetes en/of dwangsommen, zijn hierop de Branchevoorwaarden en in het bijzonder artikel 16 (Aansprakelijkheid van Leverancier) van de Branchevoorwaarden van overeenkomstige toepassing.

#### **Artikel 8 Teruggave Persoonsgegevens en bewaartermijn**

1. Op eerste verzoek daartoe van de Verwerkingsverantwoordelijke en, tenzij schriftelijk tussen Partijen anders is overeengekomen, in ieder geval na afloop van de Overeenkomst en de Verwerkersovereenkomst dienen alle Persoonsgegevens, die Verwerker onder zich heeft, naargelang de keuze van Verwerkingsverantwoordelijke te worden geretourneerd c.q. verstrekt aan Verwerkingsverantwoordelijke of een door Verwerkingsverantwoordelijke aan te wijzen derde, dan wel te worden vernietigd en/of gewist en dienen alle bestaande kopieën te worden verwijderd, tenzij opslag van de persoonsgegevens Unierechtelijk of lidstaatrechtelijk is verplicht. De kosten gemoeid met de inspanningen van Verwerker komen voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke, waarbij de door Verwerker bestede tijd bij Verwerkingsverantwoordelijke in rekening wordt gebracht tegen het dan bij Verwerker geldende uurtarief.
2. Tot het moment dat deze Verwerkersovereenkomst eindigt, zal Verwerker al haar medewerking verlenen ter zake van de overdracht van de werkzaamheden van de Verwerker als neergelegd in

deze Verwerkersovereenkomst aan Verwerkingsverantwoordelijke of een opvolgend Verwerker. De kosten gemoeid met deze inspanningen van Verwerker komen voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke, waarbij de door Verwerker bestede tijd bij Verwerkingsverantwoordelijke in rekening wordt gebracht tegen het dan bij Verwerker geldende uurtarief.

#### **Artikel 9 Slotbepalingen**

1. In geval van wijzigingen in de Overeenkomst en/of de Wet- en Regelgeving die van invloed zijn op de (wijze van) verwerking van Persoonsgegevens en waardoor wijziging van deze Verwerkersovereenkomst noodzakelijk is, treden Partijen in overleg en zullen Partijen trachten zo spoedig mogelijk overeenstemming te bereiken over de te wijzigen bepaling(en) die waar mogelijk dezelfde strekking en inhoud zal hebben als de bepaling(en) die zij vervangt.



# Bijlage 4.1. Persoonsgegevens

Welke persoonsgegevens Verwerker in het kader van de in artikel 3 van de Verwerkersovereenkomst genoemde opdracht verwerkt is mede afhankelijk van de door Verwerkingsverantwoordelijke afgenomen diensten van Verwerker.

Ter illustratie is hieronder een niet-limitatieve opsomming van het doel van de verwerking, de Persoonsgegevens, de categorieën van betrokkenen en een overzicht van de feitelijke verwerkingen opgenomen die, in het kader van de in artikel 3 van de Verwerkersovereenkomst genoemde opdracht aan de orde zijn.

## Doel van de verwerking

U, uw gebruikers, uw klanten en/of uw relaties de mogelijkheid bieden om gebruik te maken van onze dienstverlening, het verbeteren van bedrijfsvoering van Verwerker en/of het verschaffen van inzicht aan derde partijen.

## Persoonsgegevens

- De persoonsgegevens zoals beschreven in het Privacybeleid (bijlage 3).

## Categorieën van betrokkenen

- Afnemers of gebruikers van de Dienstverlening;
- Relaties of klanten van afnemers van de Dienstverlening.

## Verwerkingen

- Opslaan;
- Delen;
- Inzien;
- Kopiëren;
- Verwijderen;

# Bijlage 4.2. Beveiligingsmaatregelen

De technische en organisatorische beveiligingsprocedures en maatregelen zullen voldoen aan de toepasselijke en algemeen aanvaarde beveiligingsstandaarden.

De door Verwerker genomen maatregelen zijn de volgende:

## **Informatiebeveiligingsbeleid**

- Leverancier beschikt over een formeel en up-to-date informatiebeveiligingsbeleid.
- Het informatiebeveiligingsbeleid is ten alle tijden inzichtelijk voor relevante partijen.
- Er is een duidelijke steun van het hoogste management om informatiebeveiliging bij Leverancier te implementeren, controleren, handhaven en bij te sturen.

## **Organisatie en informatiebeveiliging**

- Leverancier heeft verantwoordelijkheden toegewezen voor specifieke taken in verband met informatiebeveiliging, waaronder het aanwijzen van een Security & Privacy Officer.
- Leverancier heeft een apart beleid uitgewerkt over het gebruik van mobiele apparaten en telewerk. Werknemers die mobiele apparaten gebruiken, worden opgeleid zodat ze (1) zich bewust zijn van de extra risico's die telewerk en het gebruik van mobiele apparaten met zich meebrengen en (2) weten welke controlemaatregelen moeten worden genomen.
- Leverancier heeft de nodige controles ingevoerd om telewerk en het gebruik van laptops (en andere mobiele apparaten) te beveiligen. Deze maatregelen omvatten:
  - o cryptografie technieken;
  - o bescherming tegen malware;
  - o toegangsbeveiliging voor externe toegang tot persoonsgegevens;
  - o fysieke beveiliging van laptops (en andere mobiele apparaten) en van de telewerkplek tegen diefstal.

## **Beveiliging van human resources**

- Leverancier heeft ervoor gezorgd dat werknemers zich bewust zijn van en inzicht hebben in hun verantwoordelijkheden bij het gebruik van persoonsgegevens.
- Werknemers van Leverancier ondertekenen een arbeidsovereenkomst waarin bepalingen zijn opgenomen met betrekking tot hun verantwoordelijkheden op het vlak van IT-beveiliging en bescherming van persoonsgegevens.
- Leverancier heeft alle passende maatregelen genomen om te voorkomen dat persoonsgegevens de organisatie ongecontroleerd verlaten en in handen komen van onbevoegden. In het bijzonder door:
  - o bescherming tegen ongeoorloofde toegang, openbaarmaking, wijziging, vernietiging of verstoring;
  - o beveiligingsprocessen of -activiteiten uit te voeren;
  - o verantwoordelijkheden altijd duidelijk toe te wijzen aan een persoon;
  - o (potentiële) beveiligingsincidenten of andere beveiligingsrisico's te melden.

## **Beheer van activa**

- Leverancier heeft de informatiebestanddelen ingedeeld naar risico en heeft passende beveiligingsmaatregelen toegekend aan de verschillende soorten risico.
- Leverancier zorgt ervoor dat gevoelige gegevens niet ongeoorloofd worden onthuld, gewijzigd, verwijderd of vernietigd.
- Leverancier heeft zijn informatiebestanddelen in kaart gebracht en onderscheidt de volgende soorten gegevens:
  - o anonieme gegevens: dat zijn gegevens die niet aan een geïdentificeerde of identificeerbare persoon kunnen worden gekoppeld en derhalve geen persoonsgegevens zijn;
  - o persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon zoals gedefinieerd in artikel 1.2 van deze Verwerkersovereenkomst;
  - o bijzondere persoonsgegevens: dit betreft persoonsgegevens waaruit ras, etnische afkomst, politieke opvattingen, godsdienstige of levensbeschouwelijke overtuiging, lidmaatschap van een vakvereniging, gezondheid, seksueel leven, verdenkingen, vervolgingen en strafrechtelijke of administratieve veroordelingen. Het is in principe verboden dergelijke gegevens te verwerken;
  - o gecodeerde persoonsgegevens: dat zijn persoonsgegevens die alleen door middel van een code aan een geïdentificeerde of identificeerbare persoon kunnen worden gekoppeld.

### **Toegangscontrole**

- Leverancier beschikt over een goedgekeurd en geactualiseerd toegangsbeveiligingsbeleid met betrekking tot het toekennen, wijzigen en schrappen van toegangsrechten voor applicaties en systemen die persoonsgegevens gebruiken/verwerken.
- Leverancier heeft een persoon aangewezen die alle verzoeken in verband met de toegang tot persoonsgegevens beheert.
- Gebruikers worden in kennis gesteld van hun verantwoordelijkheden met betrekking tot toegangsbeveiliging. Zo moeten ze onder meer efficiënte wachtwoorden gebruiken en de gebruikersapparatuur beveiligen waarop persoonsgegevens gebruikt en verwerkt worden.
- Leverancier heeft passende beveiligingsmaatregelen vastgesteld om de toegang tot persoonsgegevens te beperken.

### **Cryptografie**

- Op basis van een risicobeoordeling heeft Leverancier een beleid ontwikkeld voor een correct en doeltreffend gebruik van cryptografie om de vertrouwelijkheid, authenticiteit en/of integriteit van persoonsgegevens te beschermen.

### **Beveiliging van activiteiten**

- Leverancier heeft controles ingevoerd om malware aan te pakken en ervoor te zorgen dat Leverancier over de nodige verdedigingsmechanismen beschikt om het infectierisico te beperken en om bewustzijn te creëren bij systeemgebruikers en eindgebruikers.

- Leverancier heeft antimalware- en herstelsoftware geïnstalleerd en werkt deze regelmatig bij. Computers en media worden uit voorzorg en stelselmatig gescand. Voor zover relevant bestaat de scan erin dat:
  - o alle via netwerken of enig opslagmedium ontvangen bestanden vóór het gebruik ervan, gecontroleerd worden op malware;
  - o bijlagen en downloads vóór het gebruik ervan op verschillende kritieke punten in uw netwerkconfiguratie gecontroleerd worden op malware;
  - o webpagina's gecontroleerd worden.

### **Communicatiebeveiliging**

- Leverancier heeft netwerkbeveiliging opgenomen in het algemene informatiebeveiligingsplan en focust daarbij op informatiestromen langs waar persoonsgegevens de systemen van Leverancier kunnen verlaten.
- Leverancier beschikt over een formeel en actueel beleid inzake communicatiemiddelen (zoals e-mail, internet, video en telefoon). Dat beleid wordt regelmatig aan alle relevante partijen meegedeeld en besteedt bijzondere aandacht aan het gebruik van persoonsgegevens.
- Leverancier stelt vertrouwelijkheids- en geheimhoudingsovereenkomsten op en documenteert de eisen die aan de bescherming van persoonsgegevens worden gesteld.

### **Relaties met leveranciers**

- Als er samengewerkt wordt met leveranciers, zorgt Leverancier ervoor dat de leverancier voldoende waarborgen biedt ten aanzien van de informatiebeveiliging van persoonsgegevens en dat de verplichtingen ten aanzien van het gebruik en de verwerking van persoonsgegevens contractueel zijn vastgelegd.
- Leverancier eist van die leveranciers dat ze een passend niveau van informatiebeveiliging en dienstverlening in stand houden.

### **Beheer van informatiebeveiligingsincidenten**

- Er worden verantwoordelijkheden en procedures vastgesteld voor het opsporen en aanpakken van informatiebeveiligingsincidenten en kwetsbaarheden van persoonsgegevens.
- Leverancier zorgt ervoor dat de informatiebeveiligings-/verwerkingsverantwoordelijke altijd onmiddellijk op de hoogte wordt gebracht van gebeurtenissen en incidenten die de informatiebeveiliging van persoonsgegevens in gevaar kunnen brengen of hebben gebracht.

# Bijlage 5. Branchevoorwaarden

# NLdigital Voorwaarden



De NLdigital Voorwaarden zijn door NLdigital gedeponereerd bij de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

© 2020 NLdigital

## Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

### Artikel 1 Toepasselijkheid NLdigital Voorwaarden

- 1.1 Deze NLdigital Voorwaarden (hierna ook: deze algemene voorwaarden) zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij leverancier goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan klant levert.
- 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 wordt 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 leverancier aan klant is medegedeeld en een redelijke mogelijkheid is geboden om van die voorwaarden kennis te nemen. In afwijking van voorgaande 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 bepalingen 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.

### Artikel 2 Aanbiedingen

- 2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door leverancier schriftelijk anders is aangegeven. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan leverancier verstrekte gegevens

waarop leverancier zijn aanbieding heeft gebaseerd, met uitzondering van evidente typefouten.

### 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 ontleen, 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 de leverancier hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- 3.4 Met betrekking tot de 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 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 dagen na kennisgeving van de aanpassing 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 leggen in de overeenkomst de datum of data vast waarop leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan klant in rekening brengt. Verschuldigde bedragen worden door klant betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 3.7 Betaalt klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig, dan is klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Blijft klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig de vordering te voldoen, dan kan leverancier de vordering uit handen geven en is klant naast het



dan verschuldigde totale bedrag ook gehouden tot vergoeding van alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van leverancier onverlet.

#### **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 een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd met een maximum van 1 jaar, tenzij klant of leverancier de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

#### **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. 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.

#### **Artikel 6 Privacy en gegevensverwerking**

- 6.1 Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst naar het oordeel van leverancier relevant is, zal klant leverancier desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen 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 op enig recht van een derde. Klant vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering 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 of

gebruikers, 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 verwerkingen' van toepassing.

#### **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. 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 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.
- 7.3 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 rechtsvordering uit welke hoofde dan ook, in verband met de uitvoering van deze dienstverlening.
- 7.4 Leverancier is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd aan te passen indien dit noodzakelijk is als gevolg van veranderende omstandigheden.
- 7.5 Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en adequaat beveiligd houden.
- 7.6 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 die daardoor mocht ontstaan.
- 7.7 Het is leverancier steeds toegestaan technische en organisatorische voorzieningen aan te brengen 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.



## 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 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 bepalingen bevat.
- 8.3 Rechten worden in voorkomend geval aan klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat klant 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.

## 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 beschikingsmacht van klant of een hulppersoon van klant zijn gebracht.

## 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 aanspraak 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.

## Artikel 11 Uitvoering diensten

- 11.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend 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 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.

#### **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. Indien de door klant verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor de leverancier kenbare onjuistheden bevatten, zal de leverancier hierover navraag doen bij klant.
- 12.3 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 materiekkennis en inzicht in de door klant gewenste doelstellingen.
- 12.4 Klant draagt het risico van de selectie van de door leverancier te leveren zaken, goederen en/of diensten. 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.
- 12.5 Indien klant bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. 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.
- 12.6 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.

- 12.7 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.
- 12.8 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.

#### **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 verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.
- 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.

#### **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.

#### 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 of geleverd, 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, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van leverancier vereist is.

#### Artikel 16 Aansprakelijkheid van leverancier

- 16.1 De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst of op welke 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, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro) bedragen.
- 16.3 Schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken 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 vernieling, 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 de 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 mogelijke 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. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen leverancier vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsovereenkomst 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.

#### 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- 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.

#### 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.

#### Artikel 19 Back-up

- 19.1 Indien de dienstverlening aan klant op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van klant omvat, zal leverancier met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van klant. Bij gebreke van afspraken over de bewaartermijn bewaart leverancier de back-up gedurende de bij leverancier gebruikelijke termijn. Leverancier zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.

- 19.2 Klant zelf blijft verantwoordelijk voor nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

#### 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.

#### 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.

#### 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](http://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 zoals 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 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 verwerkingen

*De in dit hoofdstuk ‘Standaardclausules voor verwerkingen’ opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke(n) als (sub)verwerker (data processor) 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 overeenkomst of een separate bijlage (bijvoorbeeld een Data Pro Statement) een verwerkerovereenkomst als bedoeld in artikel 28, lid 3 Algemene verordening gegevensbescherming (Avg).*

### 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 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.

### Artikel 24 Beveiliging

- 24.1 Leverancier treft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, zoals omschreven in de 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 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.

### 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 overeenkomst is vastgelegd op welke wijze 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.

#### **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.

#### **Artikel 27 Verplichtingen bij beëindiging**

- 27.1 Leverancier zal, in geval van einde van de verwerkerovereenkomst, alle onder zich zijnde en van klant ontvangen persoonsgegevens binnen de in de 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 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.

#### **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 gegevensbeschermingseffectbeoordeling (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 overeenkomst gemaakte afspraken met betrekking tot verwerking van persoonsgegevens aan te tonen, bijvoorbeeld door middel van een geldig Data Pro Certificate of daaraan ten minste gelijkwaardig certificaat, 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 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 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 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.
- 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.

#### **Artikel 29 Subverwerkers**

- 29.1 Leverancier heeft in de 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 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 (SaaS)**

*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.**

### 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.

### 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 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.

### 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.

### 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, 48.4, 49.1, 49.2, 62.2 en 62.4 en 63. 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.***

### Artikel 34 Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

- 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.

### Artikel 35 Aflevering en installatie

- 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 zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.
- ### 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:
  - a indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
  - b 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



- c indien klant enig gebruik maakt van de programmatuur 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 gekwetend 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.

#### 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.

#### 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.

#### 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.

#### 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 programma-omwegen 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. Ontwikkeling programmatuur en websites

*De bepalingen in dit hoofdstuk 'Ontwikkeling programmatuur en websites' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier programmatuur zoals omschreven in hoofdstuk 4 en/of websites ten behoeve van klant ontwerpt en/of ontwikkelt en eventueel de programmatuur en/of websites installeert.*





## Artikel 41 Specificaties en ontwikkeling van programmatuur en/of websites

- 41.1 Ontwikkeling vindt steeds plaats op basis van een overeenkomst van opdracht. Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur en/of website aan leverancier zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur en/of website ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
- 41.2 Leverancier zal de programmatuur en/of website met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan leverancier verlangen dat klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
- 41.3 Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal leverancier de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.
- 41.4 Desgevraagd zal klant leverancier in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van klant te verrichten.
- 41.5 In de prestatieverplichtingen van leverancier voor de ontwikkeling van een website is niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content management systeem'.
- 41.6 Indien partijen overeenkomen dat leverancier naast de ontwikkeling tevens opleiding, onderhoud en/of ondersteuning verleent en/of door leverancier tevens een domeinnaam wordt aangevraagd, kan leverancier verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier in rekening gebracht.
- 41.7 Indien leverancier diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, 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.

## Artikel 42 Agile ontwikkeling van programmatuur/websites

- 42.1 Als partijen een iteratieve ontwikkelmethode gebruiken (bijvoorbeeld scrum), aanvaarden partijen: (i) dat de werkzaamheden bij aanvang niet worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties; en (ii) dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort.
- 42.2 Partijen zullen voor aanvang van de uitvoering van de overeenkomst een of meer teams samenstellen, die bestaan uit

afgevaardigden van zowel klant als leverancier. Het team draagt er zorg voor dat de communicatielijnen kort en direct blijven en dat regelmatig wordt overlegd. Partijen voorzien in de inzet van door ieder van hen overeengekomen capaciteit (FTE's) aan teamleden in de rollen en met de kennis en ervaring en beslissingsbevoegdheid die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst. Partijen aanvaarden dat voor het slagen van het project de overeengekomen capaciteit minimaal nodig is. Partijen spannen zich ervoor in om eenmaal ingezette sleutelpersonen zo veel als redelijkerwijs mogelijk beschikbaar te houden tot het einde van het project, tenzij zich omstandigheden voordoen die buiten de macht van de betrokken partij liggen. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking tot de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'time-box') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Klant aanvaardt het risico dat de programmatuur en/of website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties beantwoordt. Klant draagt zorg voor een permanente, actieve en door de organisatie van klant gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Klant waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbepalingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen van de zijde van klant conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is leverancier gerechtigd - doch niet verplicht - de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.

- 42.3 Indien partijen een of meerdere testmomenten overeenkomen zal uitsluitend getest worden op basis van objectieve, meetbare en vooraf overeengekomen criteria (zoals het conformeren aan ontwikkelstandaarden). Fouten of andere onvolkomenheden worden slechts hersteld indien het verantwoordelijke team daartoe besluit en worden binnen een volgende iteratie uitgevoerd. Indien hiervoor een extra iteratie nodig blijkt, dan zijn de kosten daarvoor voor de klant. Leverancier is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot het uitvoeren van herstelactiviteiten ten aanzien van fouten of andere onvolkomenheden, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

## Artikel 43 Aflevering, installatie en acceptatie

- 43.1 Het bepaalde in artikel 35 inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.
- 43.2 Tenzij leverancier op grond van de overeenkomst de programmatuur en/of website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van klant zal 'hosten', zal leverancier de programmatuur en/of website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan klant afleveren dan wel online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen.
- 43.3 Het bepaalde in artikel 36 van deze algemene voorwaarden inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.
- 43.4 Indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in artikel 42, dan is het bepaalde in artikel 36.1, 36.2 artikel 36.4 tot en met 36.9, 36.12 en artikel 40.1 en 40.5 niet van toepassing. Klant aanvaardt de programmatuur en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is').

## Artikel 44 Gebruiksrecht

- 44.1 Leverancier stelt de in opdracht van klant ontwikkelde programmatuur en/of website en de eventueel daarbij



ontwikkelde gebruikersdocumentatie voor gebruik aan klant ter beschikking.

- 44.2 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval klant gerechtigd zal zijn wijzigingen in de programmatuur aan te brengen.
- 44.3 Leverancier is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur en/of website benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
- 44.4 Het bepaalde in artikel 34 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.
- 44.5 Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten van door leverancier specifiek voor klant ontwikkelde programmatuur volledig en uitsluitend door klant worden gedragen, gelden - zulks in afwijking van het bepaalde in artikel 44.4 - voor klant geen beperkingen in het recht tot gebruik van de ter beschikking gestelde en door klant betaalde programmatuur en/of website.

#### Artikel 45 Vergoeding

- 45.1 Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur en/of websites telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 45.2 Inbegrepen in de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden is tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de programmatuur en/of website gedurende de looptijd van de overeenkomst.
- 45.3 In de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur en/of website is niet begrepen een vergoeding voor de door klant benodigde hulpprogrammatuur en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur en/of website. Evenmin is in de vergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers ervan.

#### Artikel 46 Garantie

- 46.1 Het bepaalde in artikel 40 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.
- 46.2 Leverancier staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde programmatuur en/of website goed werken in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur en/of websites. Leverancier staat er evenmin voor in dat de programmatuur en/of website goed werken in samenhang met alle soorten apparatuur.

## Hoofdstuk 6. 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.*

#### Artikel 47 Onderhoudsdiensten

- 47.1 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 - zulks uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 48.
- 47.2 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 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.
- 47.3 Het bepaalde in de artikelen 40.3 en 40.4 is van overeenkomstige toepassing.
- 47.4 Indien leverancier het onderhoud online verricht, zal klant tijdig zorg dragen voor een deugdelijke en adequaat beveiligde infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- 47.5 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.
- 47.6 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.

#### Artikel 48 Nieuwe versies van programmatuur

- 48.1 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.
- 48.2 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.



- 48.3 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.
- 48.4 Leverancier kan van klant verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, webbrowser, programmatuur e.d.) aanpast als dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

#### Artikel 49 Supportdiensten

- 49.1 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.
- 49.2 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.
- 49.3 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.

#### Artikel 50 Vergoeding

- 50.1 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.
- 50.2 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 7. Advisering en consultancy

*De in dit hoofdstuk 'Advisering en consultancy' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leveranciers diensten verleent op het gebied van advisering en consultancy, welke niet onder leiding en toezicht van de klant worden uitgevoerd.*

#### Artikel 51 Uitvoering advies en consultancydiensten

- 51.1 Leverancier zal de advies- en consultancydiensten geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en niet onder toezicht en leiding van de klant uitvoeren.
- 51.2 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.
- 51.3 De dienstverlening van leverancier wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van leverancier.
- 51.4 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.
- 51.5 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.

#### Artikel 52 Rapportage

- 52.1 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.

#### Artikel 53 Vergoeding

- 53.1 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 8. Detacheringsdiensten

*De in dit hoofdstuk ‘Detacheringsdiensten’ opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier een of meer medewerkers aan klant ter beschikking stelt teneinde onder toezicht en leiding van klant werkzaam te zijn.*

### Artikel 54 Detacheringsdiensten

- 54.1 Leverancier zal de in de overeenkomst genoemde medewerker aan klant ter beschikking stellen om onder leiding en toezicht van klant werkzaamheden te verrichten. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van klant. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal de medewerker veertig uur per week tijdens de voor leverancier gebruikelijke werkdagen aan klant ter beschikking worden gesteld.
- 54.2 Klant kan de ter beschikking gestelde medewerker slechts inzetten voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden indien leverancier daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd.
- 54.3 Het is klant slechts toegestaan de ter beschikking gestelde medewerker aan een derde door te lenen om onder leiding en toezicht van die derde werkzaam te zijn als dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 54.4 Leverancier zal zich ervoor inspannen dat de ter beschikking gestelde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen, behoudens bij ziekte of uitdiensttreding van de medewerker. Ook indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd na overleg met klant deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde kwalificaties.
- 54.5 Klant is gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde medewerker te verzoeken (i) indien de ter beschikking gestelde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en klant dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden gemotiveerd aan leverancier kenbaar maakt, dan wel (ii) in geval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de ter beschikking gestelde medewerker. Leverancier zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. Leverancier staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van klant op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van klant wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant betreffende de verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

### Artikel 55 Duur van de detacheringsovereenkomst

- 55.1 In afwijking van hetgeen bepaald is in artikel 4 van deze algemene voorwaarden geldt dat indien partijen omtrent de duur van detachering niets zijn overeengekomen, de overeenkomst een looptijd heeft voor onbepaalde duur, in welk geval voor elk der partijen een opzegtermijn van één kalendermaand geldt na de eventuele initiële looptijd. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

### Artikel 56 Arbeidsduur, werktijden en arbeidsomstandigheden

- 56.1 De werk-, vakantie- en rusttijden, arbeidsduur en overige relevante arbeidsvoorwaarden van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan die gebruikelijk zijn bij klant. Klant staat ervoor in dat de werk-, vakantie- en rusttijden, arbeidsduur en overige relevante arbeidsomstandigheden voldoen aan de ter zake relevante wet- en regelgeving.
- 56.2 Klant zal leverancier informeren omtrent een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van zijn bedrijf of organisatie.

### Artikel 57 Overwerkvergoeding en reistijd

- 57.1 Indien de ter beschikking gestelde medewerker in opdracht of op verzoek van klant per dag langer werkt dan het overeengekomen of gebruikelijke aantal werkuren dan wel werkzaam is buiten de bij leverancier gebruikelijke werkdagen, is klant voor deze uren het overeengekomen overwerktaarif of, bij gebreke van een overeengekomen overwerktaarif, het bij leverancier gebruikelijke overwerktaarif verschuldigd. Desgevraagd zal leverancier klant informeren over de geldende overwerktaariefen.
- 57.2 Kosten en reistijd zullen aan klant in rekening worden gebracht overeenkomstig de bij leverancier gebruikelijke regels en maatstaven. Desgevraagd zal leverancier klant informeren over de daarvoor gebruikelijke regels en maatstaven.

### Artikel 58 Inlenersaansprakelijkheid en overige aansprakelijkheid

- 58.1 Leverancier zal zorg dragen voor de tijdige en volledige afdracht van de voor de ter beschikking gestelde medewerker in verband met de overeenkomst te betalen loonbelasting, premies volksverzekeringen, premies werknemersverzekeringen, inkomensafhankelijke bijdrage op grond van de Zorgverzekeringswet en omzetbelasting. Leverancier vrijwaart klant voor alle vorderingen van de Belastingdienst dan wel van de instanties voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving die vanwege de overeenkomst met klant verschuldigd zijn, onder de voorwaarde dat klant leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering 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, indien nodig in naam van klant, tegen deze vorderingen te verweren.
- 58.2 Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de kwaliteit van de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding van klant tot stand zijn gekomen.

## Hoofdstuk 9. 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).*



## Artikel 59 Aanmelding en annulering

- 59.1 Een aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door leverancier.
- 59.2 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.
- 59.3 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.
- 59.4 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 doen niets af aan de betaalverplichtingen die klant op grond van de overeenkomst heeft.

## Artikel 60 Uitvoering opleiding

- 60.1 Klant aanvaardt dat leverancier de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.
- 60.2 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.
- 60.3 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.
- 60.4 Het afnemen van een examen of een toets maakt niet deel uit van de overeenkomst.
- 60.5 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.
- 60.6 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.

## Artikel 61 Prijs en betaling

- 61.1 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.
- 61.2 Indien leverancier een vooronderzoek ten behoeve van een opleidingsplan of opleidingsadvies heeft uitgevoerd, dan

kunnen de hieraan verbonden kosten separaat in rekening gebracht worden.

- 61.3 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 10. 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.*

### Artikel 62 Hostingdiensten

- 62.1 Leverancier zal de met klant overeengekomen hostingdiensten verrichten.
- 62.2 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.
- 62.3 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.
- 62.4 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.
- 62.5 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.
- 62.6 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.

#### Artikel 63 Notice and takedown

- 63.1 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.
- 63.2 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 gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 63.1 aan klant onmiddellijk 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.
- 63.3 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 11. 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.*

#### Artikel 64 Koop en verkoop

- 64.1 Leverancier verkoopt de apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen.
- 64.2 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.
- 64.3 In de verkoopverplichting van leverancier zijn niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, ver- en gebruikartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.

- 64.4 Leverancier staat er niet voor in dat de bij de apparatuur en/of zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvorschriften foutloos zijn en dat de apparatuur en/of zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

#### Artikel 65 Aflevering

- 65.1 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.
- 65.2 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.
- 65.3 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.
- 65.4 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.
- 65.5 Leverancier is steeds gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

#### Artikel 66 Proefopstelling

- 66.1 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.

#### Artikel 67 Omgevingseisen

- 67.1 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.
- 67.2 Klant draagt er zorg voor dat door derden uit te voeren werkzaamheden, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.



## Artikel 68 Garantie

- 68.1 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, 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.
- 68.2 Ieder ander of verdergaand beroep van klant op non-conformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken dan het bepaalde in artikel 68.1 is uitgesloten.
- 68.3 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 68.4 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 68.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

## Hoofdstuk 12. 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.*

### Artikel 69 Huur en verhuur

- 69.2 Leverancier verhuurt aan klant de in de huurovereenkomst genoemde apparatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie.
- 69.3 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.
- 69.4 De huur vangt aan op de dag van terbeschikkingstelling van de apparatuur aan klant.

### Artikel 70 Voorinspectie

- 70.1 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.

- 70.2 Als klant niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in artikel 70.1, 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.
- 70.3 Indien geen voorinspectie wordt uitgevoerd, wordt klant geacht de apparatuur in goede en onbeschadigde staat te hebben ontvangen.

### Artikel 71 Gebruik van de apparatuur

- 71.1 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.
- 71.2 Klant zelf zal de apparatuur installeren, configureren, aansluiten en gebruiksgereed maken.
- 71.3 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.
- 71.4 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.
- 71.5 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.
- 71.6 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.
- 71.7 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.
- 71.8 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.

### Artikel 72 Onderhoud van gehuurde apparatuur

- 72.1 Klant zal de gehuurde apparatuur niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.



- 72.2 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.
- 72.3 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.
- 72.4 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.
- 72.5 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.
- 72.6 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane gegevens.

### Artikel 73 Eindinspectie en teruggave

- 73.1 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.
- 73.2 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.
- 73.3 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.
- 73.4 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 13. 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.*

### Artikel 74 Onderhoudsdiensten

- 74.1 Leverancier verricht het onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst genoemde apparatuur, mits de apparatuur in Nederland is opgesteld.
- 74.2 Gedurende de tijd dat leverancier de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft klant geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.
- 74.3 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.
- 74.4 Klant zal, onmiddellijk nadat zich een storing aan de apparatuur voordoet, leverancier daarvan in kennis stellen door middel van een gedetailleerde schriftelijke omschrijving.
- 74.5 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 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.
- 74.6 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.
- 74.7 Op verzoek van leverancier zal een ter zake kundige medewerker van klant voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn.
- 74.8 Klant is bevoegd niet door leverancier geleverde apparatuur en systemen op de apparatuur aan te sluiten en daarop programmatuur te installeren.
- 74.9 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.





- 74.10 Het voor het onderhoud benodigde testmateriaal dat niet tot de normale outillage van leverancier behoort, dient door klant ter beschikking te worden gesteld.
- 74.11 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.

#### **Artikel 75 Onderhoudsvergoeding**

- 75.1 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.
- 75.2 De vergoeding voor onderhoud is verschuldigd ongeacht of klant de apparatuur in gebruik heeft (genomen) of van de mogelijkheid tot onderhoud gebruik maakt.

#### **Artikel 76 Uitsluitingen**

- 76.1 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.
- 76.2 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.
- 76.3 Kosten van onderhoud en/of onderzoek uitgevoerd in verband met het in artikel(en) 76.1 en/of 76.2 bepaalde kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven (aanvullend) in rekening brengen.
- 76.4 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.

