# Algemene Voorwaarden ICTWaarborg - B2B

Versie maart 2026

Deze Algemene Voorwaarden regelen de rechtsverhouding tussen Opdrachtnemer en haar opdrachtgevers. In deze algemene voorwaarden zijn de volgende modules opgenomen die van toepassing zijn op deze overeenkomst:


Module A. Algemeen 3
Module B. Ontwikkeling (web)applicaties 15
Module C. Hosting / SaaS 18
Module D. Hardware 22
Module E. Telecom 23
Module F. Detachering 26
Module G. Huur Hardware 29
Module H. Onderhoud en ondersteuning 32
Module I. Advies en cursus 35
Module J. Managed Services (MSP) 37


Uitgebreid met Module K – Onderhoud en beheer alarm-, brandmeld- en ontruimingsalarminstallaties.

Indien een specifieke module van toepassing is, prevaleert deze boven de Module Algemeen. Voor zover het algemeen deel niet in strijd is met toepasselijke bepalingen uit specifieke modules, is het algemeen deel steeds tevens van toepassing. De definities van de met een hoofdletter geschreven termen zijn van toepassing op alle modules.

## Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Acceptatietest:** is een vooraf overeengekomen proces waarin Opdrachtgever binnen de acceptatieperiode (zoals gedefinieerd in Module B) de door Opdrachtnemer geleverde Materialen test op overeenstemming met de overeengekomen Specificaties. Indien gebreken worden geconstateerd, moet Opdrachtgever deze binnen de acceptatieperiode schriftelijk melden aan Opdrachtnemer. Na het verstrijken van deze termijn worden de Materialen als geaccepteerd beschouwd, tenzij anders overeengekomen.
- **Algemene Voorwaarden:** deze voorwaarden, die modulair zijn opgebouwd.
- **Dienst:** de door Opdrachtnemer te leveren prestatie, waaronder ook ontwikkeling en/of onderhoud van software,applicaties, programmatuur etc. In de Overeenkomst wordt bepaald om welke Diensten het gaat en in deze Algemene Voorwaarden worden nadere regels gesteld voor specifieke Diensten.
- **Gebrek:** het niet voldoen aan de Specificaties.
- **Gebruiker:** de (eind)gebruiker die de door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever geleverdeDienst/Project gebruikt.
- **Hardware:** apparatuur die wordt geleverd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.
- **Materialen:** bijvoorbeeld(web)applicaties, software, programmatuur, adviezen of rapporten.
- **Medewerker:** een werknemer, freelancer/zelfstandige zonder personeel of een door Opdrachtnemer van eenderde ingeleende hulppersoon, die door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever wordt ingezet c.q. werkzaamheden verricht.
- **Module:** een module van deze Algemene Voorwaarden waarin bepalingen zijn opgenomen met betrekking toteen specifiek werkterrein.
- **Offerte:** een aanbieding van Opdrachtnemer voor het verrichten van Diensten.
- **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Opdrachtnemer een Overeenkomst heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die met Opdrachtnemer daarover in onderhandeling treedt of is, alsmedediens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgenamen.
- **Opdrachtnemer:** Lagarde Groep B.V., gevestigd te Barneveld en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 08063057 en deelnemer van de brancheorganisatie ICTWaarborg.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
- **Overmacht:** betreft elke omstandigheid buiten de macht van de schuldenaar (inclusief maar niet beperkt

tot natuurrampen, oorlog, stakingen, storingen in internetdiensten, virussen en pandemieën) waardoor nakoming van verplichtingen onder de overeenkomst niet mogelijk is. Zie ook Artikel A.9 voor specifieke bepalingen over de gevolgen van Overmacht.

- **Project:** de werkzaamheden die Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever zal verrichten, zoals omschreven in de Offerte en/of in de Overeenkomst.
- **Projectmanagementsysteem:** elektronisch systeem dat kan worden gebruikt voor het beheer van het Project envoor communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over de uitvoering van de Overeenkomst.
- **Resultaten:** de resultaten van de werkzaamheden die Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst uitvoert.
- **Schriftelijk:** onder Schriftelijk valt in deze Algemene Voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaat.
- **SLA:** Service Level Agreement.
- **Specificaties:** de functionele en technische beschrijving van het Project.
- **Website:** **https://www.lagarde.nl/**

## Identiteit van de Opdrachtnemer

| | |
|---|---|
| **Naam (Opdrachtnemer)** | Lagarde Groep B.V. |
| **Handelend onder** | Lagarde Groep B.V. |
| **Vestigingsadres** | Mercuriusweg 45<br>3771 NC<br>Barneveld |
| **Telefoonnummer** | 088 1616 016 |
| **E-mailadres** | info@lagardegroep.nl |
| **BTW-nummer** | NL804372652B01 |
| **KvK-nummer** | 08063057 |

# Module A. Algemeen

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

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

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

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

A.1.4. De Algemene Voorwaarden van Opdrachtgever maken geen deel uit van de Overeenkomst. Bij deze wijst Opdrachtnemer alle eventuele (inkoop)voorwaarden uitdrukkelijk van de hand. Een verwijzing door Opdrachtgever naar eigen voorwaarden, onder welke benaming dan ook, bindt Opdrachtnemer niet.

A.1.5. Onverminderd de bevoegdheid van Opdrachtnemer tot intrekken van de Offerte overeenkomstig artikel 1 lid 1 kan de Overeenkomst na aanvaarding slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd. In geval van strijdigheid van bepalingen in onderstaande documenten, geldt de volgende rangorde:

- 1. De Overeenkomst;
- 2. De eventuele bijlagen, met uitzondering van brochures;
- 3. Deze Algemene Voorwaarden;
- 4. Eventuele aanvullende voorwaarden, met uitzondering van brochures.

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

A.2.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk het Project uitvoeren conform de Offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.

A.2.2. Opdrachtnemer spant zich in om het Project naar beste kunnen uit te voeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Opdrachtgever is gehouden om een tijdige en juiste uitvoering van het Project mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van het Project, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. De noodzakelijke inzet van Opdrachtgever dient met voldoende kwaliteit en tijdigheid te worden geleverd. Dit geldt zowel voor ondersteuning te leveren door de contactpersonen, als voor de geplande inzet van projectmedewerkers binnen de uit te voeren projectwerkzaamheden.

A.2.3. Indien Opdrachtgever bovenvermelde nalaat, is Opdrachtnemer gerechtigd extra kosten in rekening te brengen en is het mogelijk dat het Project uitloopt. Eventuele vertraging van het Project, veroorzaakt door Opdrachtgever, wordt gerapporteerd via het projectmanagementsysteem of, indien er geen projectmanagementsysteem voor het Project is ingezet, per e-mail of, bij gebrek aan functionerende E-mailcorrespondentie, op een andere Schriftelijke wijze. Mocht deze situatie zich voordoen, dan zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever op de hoogte brengen van de eventueel in rekening te brengen extra kosten.

A.2.4. Indien Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever AI-functionaliteit ontwikkelt of integreert, staat Opdrachtgever ervoor in dat het beoogde gebruik daarvan voldoet aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de AI-verordening van de Europese Unie.

A.2.5. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever in redelijkheid ondersteunen bij het voldoen aan relevante verplichtingen uit hoofde van de AI-verordening, zoals vereisten ten aanzien van transparantie, uitlegbaarheid en gegevensbeheer, indien dit Schriftelijk is overeengekomen.

A.2.6. Indien de door Opdrachtgever gewenste toepassing valt onder de classificatie "hoog risico" in de zin van de AI-verordening, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer tijdig voorzien van alle benodigde informatie om aan de aanvullende verplichtingen te voldoen. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om opdrachten te weigeren die niet in overeenstemming zijn met deze regelgeving.

A.2.7. Indien de Diensten of Materialen (mede) bestaan uit of gebruikmaken van systemen die kwalificeren als artificiële intelligentie in de zin van de AI-verordening (Verordening (EU) 2024/1689), handelen partijen in overeenstemming met de toepasselijke verplichtingen uit deze verordening.

A.2.8. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het bepalen van de rolverdeling onder de AI-verordening (waaronder aanbieder, deployer of gebruiker) en voor het rechtmatige en zorgvuldige gebruik van AI-systemen binnen zijn organisatie, waaronder het waarborgen van passend menselijk toezicht.

A.2.9. Opdrachtnemer geeft geen garantie dat AI-output volledig, foutloos of geschikt is voor een specifiek doel. AI-output heeft een ondersteunend karakter en dient door Opdrachtgever zelfstandig te worden beoordeeld.

A.2.10. Opdrachtnemer is gerechtigd opdrachten te weigeren of Diensten op te schorten indien het beoogde gebruik van AI-systemen naar haar oordeel strijdig is met toepasselijke wet- en regelgeving.

A.2.11. Indien Opdrachtnemer op grond van de eEvidence-verordening of andere toepasselijke wet- en regelgeving verplicht wordt om gegevens te verstrekken aan bevoegde autoriteiten, zal Opdrachtnemer hieraan voldoen binnen de wettelijke kaders.

A.2.12. Indien naleving van een bevel aanvullende of buitensporige technische of juridische inspanningen vereist, is Opdrachtnemer gerechtigd de daarmee gemoeide redelijke kosten aan Opdrachtgever door te belasten.

A.2.13. Voor zover wettelijk toegestaan, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever onverwijld informeren over een dergelijk verzoek.

A.2.14. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het rechtmatig verstrekken van gegevens op grond van een wettelijke verplichting.

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

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

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

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

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

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

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

A.3.6. Opdrachtnemer is bevoegd de Overeenkomst en daarbij inbegrepen Diensten geheel of gedeeltelijk met directe ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, Schriftelijk en zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling, te ontbinden ofop te schorten, indien:

1. Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt;

2. Na het sluiten van de Overeenkomst Opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen;

3. Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;

4. Door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Opdrachtnemer kan worden gevergd dat hij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities kan voldoen;

5. Opdrachtgever overlijdt, surseance van betaling aanvraagt of aangifte tot faillietverklaring doet;

6. Het faillissement van Opdrachtgever wordt verleend;

7. De activiteiten van Opdrachtgever worden stilgelegd of geliquideerd;

8. Op enig vermogensdeel van Opdrachtgever beslag wordt gelegd;

9. Er zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk wordt of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevergd.

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

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

## Artikel A.4. Procedure na beëindiging

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

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

A.4.3. Mocht Opdrachtnemer kosten maken tijdens de procedure van beëindiging, dan zijn deze kosten voor Opdrachtgever.

## Artikel A.5. Prijzen

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

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

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

A.5.4. Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen prijzen ieder kalenderjaar te indexeren conform de consumentenprijsindex plus een eventuele verhoging hierop van maximaal 6 procentpunten. Daarnaast heeft Opdrachtnemer het recht om de overeengekomen prijzen op ieder moment aan te passen vanwege verhoogde tarieven van diensten geleverd door Derden Leveranciers en branche gerelateerde kostenstijgingen. De indexatie en verhoging van de tarieven als genoemd in dit artikel is een integraal onderdeel van de overeengekomen prijs en een dergelijke indexatie en/of verhoging geeft Opdrachtgever daarom nimmer het recht de Overeenkomst te ontbinden.

A 5.5. Prijzen zullen niet naar beneden worden aangepast indien de consumentenprijsindex in enig jaar negatief is.

A 5.6. Opdrachtnemer heeft het recht een korting c.q. aanbieding per Dienst aan Opdrachtgever te verstrekken. Deze korting c.q. aanbieding geldt enkel voor de looptijd van de initiële overeenkomst, hieraan kunnen geen verdere rechten ontleend worden en de korting vervalt bij een eventuele (stilzwijgende) verlenging.

## Artikel A.6. Betalingsvoorwaarden

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

A.6.2. Indien Opdrachtgever een factuur niet binnen de betaaltermijn voldoet, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat een voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling vereist is. Opdrachtnemer is in een zodanig geval gerechtigd om over het uitstaande bedrag de wettelijke rente voor handelstransacties in rekening brengen of (indien hoger) een rente van twee procent per maand.

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

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

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

A.6.6 Indien er op grond van feiten en omstandigheden redelijke twijfel kan bestaan of Opdrachtgever aanzijn betalingsverplichtingen kan voldoen, heeft Opdrachtnemer het recht van Opdrachtgever financiële zekerheid te verlangen. Bijvoorbeeld in de vorm van een pandrecht, waarborgsom of een bankgarantie.

## Artikel A.7. Meerwerk

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

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

A.7.3. Opdrachtgever zal steeds binnen vijf (5) werkdagen beslissen over het voorgestelde meerwerk. De werkzaamheden die in het kader van geaccepteerd meerwerk zullen worden verricht zullen Schriftelijk worden vastgelegd en door beide partijen worden geaccordeerd.

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

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

A.7.6. In afwijking van het bepaalde in artikel A.7.2 geldt dat meerwerk waarvan de omvang naar redelijke inschatting van Opdrachtnemer minder bedraagt dan vier (4) werkuren, wordt geacht vooraf door Opdrachtgever te zijn goedgekeurd. Dergelijk meerwerk wordt uitgevoerd op basis van nacalculatie tegen de geldende tarieven.

A.7.7. Indien meerwerk noodzakelijk is in het kader van continuïteit van dienstverlening, beveiliging, compliance, wettelijke verplichtingen of ter voorkoming van (verdere) schade, is Opdrachtnemer gerechtigd het betreffende meerwerk zonder voorafgaande Schriftelijke goedkeuring uit te voeren. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen. Het meerwerk wordt in dat geval op basis van nacalculatie gefactureerd.

## Artikel A.8. Aansprakelijkheid

A.8.1. Opdrachtnemer is tegenover Opdrachtgever slechts aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de betreffende Overeenkomst. Met directe schade wordt gedoeld op de schade die geleden wordt om de wanprestatie te herstellen. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- De aan stoffelijke zaken toegebrachte schade, ook wel (materiële) zaakschade genoemd;
- Kosten die Opdrachtgever heeft moeten maken om Opdrachtnemer ertoe te manen om de Overeenkomst als nog deugelijk na te komen;
- Kosten welke Opdrachtgever heeft gemaakt ter beperking, voorkoming of herstel van de directe schade;
- Kosten welke Opdrachtgever heeft gemaakt om de prestatie alsnog te laten voldoen aan de Overeenkomst;
- Kosten welke zijn gemaakt om de oorzaak en de omvang van de schade vast te leggen, voor zover dit directeschade betreft zoals in deze bepaling is bedoeld;

Onverminderd hetgeen wat hiervoor is bepaald, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor andere vormen van aansprakelijkheid uitdrukkelijk uitgesloten.

A.8.2. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Opdrachtnemer van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Opdrachtnemer, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst gedurende de 5 maanden voordat de schadeveroorzakend gebeurtenis optrad, verschuldigd was (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 50.000 euro (exclusief BTW).

A.8.3. De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan 500.000 euro per schade toebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

A.8.4. Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

A.8.5. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Opdrachtnemer.

A.8.6. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Opdrachtnemer onmiddellijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn voor het verhelpen van de tekortkoming, en Opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.

A.8.7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Opdrachtnemer meldt.

A.8.8. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een Gebrek in het Project/Dienst welke door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en welke mede bestond uit door Opdrachtnemer geleverde zaken, Materialen of Resultaten, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die zaken, Materialen of Resultaten. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tevens tegen aanspraken betreffende het niet-naleven van licenties door Opdrachtgever en/of derden (waaronder Gebruikers) die onder Opdrachtgevers verantwoordelijkheid vallen.

A.8.9. Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor tekortkomingen in producten en Diensten van derden, waaronder ook software en programmatuur, is uitgesloten.

A.8.10 Aansprakelijkheid voor opgelegde bestuurlijke boetes, dwangsommen of andere sancties van toezichthouders is uitgesloten.

## Artikel A.9. Storingen en overmacht

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

A.9.2. Onder de in lid 1 bedoelde omstandigheden kan bijvoorbeeld worden verstaan: (a) storingen van internet of andere telecommunicatiefaciliteiten, (b) tekortkomingen in de nakoming door derde partijen van wie Opdrachtnemer bij de verlening van de Diensten afhankelijk is, (c) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of Materialen waarvan Opdrachtgever het gebruik aan Opdrachtnemer heeft voorgeschreven, (d) het niet beschikbaar zijn van één of meer personeelsleden (door ziekte), (e) mobilisatie, (f) oorlog, (g) oponthoud in het vervoer, (h) stakingen, (i) stagnatie in toelevering, (j) brand, (k) natuurrampen, (l) ziektes, epidemieën of quarantaines en (m) overheidsmaatregelen.

A.9.3. In geval van Overmacht wordt de nakoming van de desbetreffende, en de daarmee samenhangende, verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van zodanige Overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de bewijsstukken, de wederpartij Schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in

kennis stelt.

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

A.9.5. Indien een overmachtssituatie negentig (90) dagen heeft geduurd, of zodra vaststaat dat de overmachtstoestand langer dan drie maanden zal duren, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden, tenzij aard of omvang van de tekortkoming de tussentijdse beëindiging niet rechtvaardigt. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn. Ook de kosten voor eventueel reeds door Opdrachtnemer bestelde en / of geleverde hardware wordt in geval van een ontbinding als beschreven in dit artikel in rekening gebracht aan Opdrachtgever.

## Artikel A.10. Rechten van intellectuele eigendom

A.10.1. Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van het Project ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of diens licentiegevers. Onder rechten van intellectuele eigendom wordt verstaan: alle (toekomstige) rechten van intellectuele eigendom, waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt: merkrechten, octrooirechten, modellenrechten, auteursrechten en naburige rechten, handelsnaamrechten, databankenrechten, knowhow, bedrijfsgeheimen en domeinnamen.

A.10.2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal

Opdrachtgever de programmatuur, Diensten of andere Materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken. Deze gebruiksrechten zijn geldig zolang er sprake is van een Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

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

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

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

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

A.10.7. Iedere levering, verstrekking of bekendmaking, al dan niet door middel van een aanbieding of Overeenkomst van Diensten aan Opdrachtgever zal nooit een overdracht van rechten van intellectuele eigendom inhouden, tenzij anders afgesproken.

A.10.8. Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen de beschikbaarstelling 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. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer 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.

A.10.9. Opdrachtnemer is gerechtigd het beeldmerk, logo of naam van Opdrachtgever te gebruiken in zijn externe communicatie zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.

## Artikel A.11. Verwerking persoonsgegevens

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

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

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

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

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

A.11.6. Opdrachtnemer staat ervoor in dat een ieder die handelt onder het gezag van Opdrachtnemer, voor zover deze toegang heeft tot persoonsgegevens afkomstig van Opdrachtgever, deze slechts verwerkt in opdracht van Opdrachtgever, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.

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

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

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

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

vervolgens verder zelfstandig afhandelen.

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

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

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

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

- De datum waarop het lek heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen het lek heeft plaatsgevonden);
- Wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
- De datum en het tijdstip waarop het lek bekend is geworden bij Opdrachtnemer of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer;
- Het aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt);
- Een omschrijving van de groep personen van wie gegevens zijn gelekt, inclusief het soort of de soorten persoonsgegevens die gelekt zijn;
- Of de gegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;
- Wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het lek te dichten en om de gevolgen van het lek te beperken;
- Contactgegevens voor de opvolging van de melding.

A.11.15. Na afloop van de Overeenkomst verwijdert of retourneert Opdrachtnemer de persoonsgegevens zoals bedoeld in dit artikel A.11.3, dit ter keuze van Opdrachtgever.

A.11.16. Voor zover Opdrachtnemer onder de toepasselijkheid valt van de Europese Data Act (Verordening (EU) 2023/2854), zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever handelen in overeenstemming met de verplichtingen die voor hen uit deze verordening voortvloeien.

A.11.17. Indien Opdrachtgever op grond van de Data Act aanspraak maakt op toegang tot, gebruik van of overdracht van gegevens die voortkomen uit het gebruik van door Opdrachtnemer geleverde Diensten of producten, dient Opdrachtgever hiertoe een schriftelijk en voldoende gespecificeerd verzoek in te dienen bij Opdrachtnemer.

A.11.18. Opdrachtnemer beoordeelt een verzoek als bedoeld in artikel A.11.17 binnen een redelijke termijn en zal hieraan uitvoering geven voor zover:

- Opdrachtnemer daartoe wettelijk verplicht is;
- Het verzoek technisch uitvoerbaar is;
- Het verzoek geen inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder intellectuele eigendomsrechten, -bedrijfsgeheimen en persoonsgegevens van derden.

A.11.19. Opdrachtnemer is gerechtigd redelijke kosten in rekening te brengen voor werkzaamheden die verband houden met het ontsluiten, beschikbaar stellen of overdragen van gegevens, voor zover dit op grond van de Data Act is toegestaan.

A.11.20. Opdrachtnemer is niet gehouden om gegevens beschikbaar te stellen indien en voor zover:

- Verstrekking strijdig is met wettelijke verplichtingen;
- De beveiliging of stabiliteit van systemen in gevaar komt;
- Sprake is van onevenredige technische of organisatorische lasten;
- Verstrekking zou leiden tot openbaarmaking van bedrijfsgevoelige informatie of bedrijfsgeheimen van Opdrachtnemer of derden.

## Artikel A.12. Personeel

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

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

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

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

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

## Artikel A.13. Geheimhouding

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

A.13.2. Opdrachtnemer zal geen kennisnemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de Diensten van Opdrachtnemer, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of de

kwaliteit van het Projecten, of Opdrachtnemer daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Opdrachtnemer zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.

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

## Artikel A.14. Wijzigingen Algemene Voorwaarden

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

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

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

## Artikel A.15. Geschillenregeling

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

A.15.2. Ieder geschil ten aanzien van de Overeenkomst dan wel van nadere Overeenkomsten, die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde Nederlandse rechter te Rotterdam.

A.15.3. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Opdrachtnemer partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing. Dit geldt ook indien een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland wordt uitgevoerd of indien Opdrachtgever zijn woonplaats in het buitenland heeft.

## Artikel A.16. Slotbepalingen Module Algemeen

A.16.1. Indien enige bepaling uit deze Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.

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

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

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

A.16.6. Teneinde haar dienstverlening te promoten is Opdrachtnemer gerechtigd aan derden te tonen welke Projecten zij aan Opdrachtgever levert, tenzij de redelijke belangen van Opdrachtgever zulks onaanvaardbaar maken of Schriftelijk anders is overeengekomen.

A.16.7. Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht derden te betrekken bij de uitvoering van de Overeenkomst.

A.16.8. Opdrachtnemer en Opdrachtgever kunnen hun rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan derden overdragen, mits de andere partij hiermee voorafgaand aan de overdracht Schriftelijk instemt.

A.16.9 Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk uit te laten voeren door met haar verbonden groepsmaatschappijen als bedoeld in artikel 2:24b BW, zonder dat daarvoor voorafgaande toestemming van Opdrachtgever is vereist.

# Module B. Ontwikkeling (web)applicaties

Module B is van toepassing op maatwerk geleverd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever, bijvoorbeeld het ontwerp en/of de ontwikkeling van (web)applicaties, software, adviezen, rapporten of andere specifieke inhoudelijke werken.

## Artikel B.1. Oplevering & aanvaarding

B.1.1. Opdrachtnemer spant zich in de Materialen overeenkomstig de Specificaties ter acceptatie aan Opdrachtgever op te leveren.

B.1.2. Wanneer de Materialen aan Opdrachtgever ter acceptatie zijn opgeleverd, zal Opdrachtgever deze op eigen kosten en onder eigen verantwoordelijkheid gedurende de acceptatieperiode van één week onderwerpen aan een Acceptatietest. Door acceptatie verleent Opdrachtgever decharge aan Opdrachtnemer ten aanzien van al haar verplichtingen met betrekking tot de Resultaten.

B.1.3. Indien Opdrachtgever niet binnen de in lid 2 genoemde periode de Materialen (geheel of gedeeltelijk) afkeurt, worden deze geacht te zijn geaccepteerd en opgeleverd.

B.1.4. Opdrachtgever wordt verondersteld de Materialen tevens te hebben geaccepteerd, indien Opdrachtgever tot ingebruikname van de Materialen is overgegaan dan wel wanneer Opdrachtgever niet uiterlijk binnen tien dagen na oplevering Schriftelijk aan Opdrachtnemer heeft meegedeeld dat en om welke reden(en) hij de Materialen niet accepteert.

B.1.5. Indien Materialen niet worden geaccepteerd zal Opdrachtnemer specificeren welke aanpassingen zullen worden verricht, met daarbij de bijbehorende tijd of eventuele kosten. Opdrachtgever zal vervolgens aangeven of hij met de genoemde aanpassingen en de bijbehorende tijd en kosten akkoord gaat of dat hij afziet van de afkeuring. Opdrachtnemer zal zich er maximaal voor inspannen de door Opdrachtgever vastgestelde en reproduceerbare Gebreken binnen de door partijen overeengekomen termijn, en bij gebreke daarvan binnen een redelijke termijn, te verhelpen.

B.1.6. Het doorvoeren van aanpassingen naar aanleiding van een afkeuring van een Materiaal kan plaatsvinden op een productieomgeving of op een acceptatieomgeving. Dit ter keuze van Opdrachtnemer.

B.1.7. Indien Opdrachtgever de Resultaten heeft geaccepteerd (met uitzondering van Gebreken in functionaliteiten en uiterlijke Gebreken; kleine Gebreken), treedt de garantietermijn van 30 dagen in werking. Binnen deze termijn gelden de Resultaten als geaccepteerd, maar is het mogelijk om Gebreken te melden, die niet redelijkerwijs ontdekt hadden kunnen worden tijdens de Acceptatietest. Opdrachtnemer zal eventuele Gebreken specificeren enaanvullen met de te verwachten tijd en, indien de Gebreken niet eenvoudig en binnen 30 dagen te verhelpen zijn, eventuele aanvullende kosten voor aanpassing van die onderdelen. Deze garantietermijn geldt dus niet als verlengde Acceptatietest en geeft niet meer garanties dan in dit lid is bepaald.

B.1.8. Kleine Gebreken, waartoe gerekend worden Gebreken die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname van de Materialen redelijkerwijze niet in de weg staan, zullen geen reden tot onthouding van acceptatie zijn, onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer zodanige Gebreken te herstellen. Partijen treden hiertoe met elkaar in overleg.

B.1.9. Indien het Project in fasen wordt verricht, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van de Materialen van die fase te geven en geldt eveneens de bovenvermelde procedure. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring van de Materialen van een latere fase niet baseren op zaken die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.

B.1.10. Opdrachtnemer heeft het recht te wachten met de aanvang van een nieuwe fase totdat Opdrachtgever de oude fase expliciet heeft geaccepteerd.

B.1.11. Opdrachtnemer garandeert niet dat hetgeen Opdrachtgever met de door Opdrachtnemer te ontwikkelen of ontwikkelde werken beoogt ook daadwerkelijk wordt behaald.

B.1.12. Opdrachtnemer spant zich in haar producten/werken zo goed en zo foutvrij mogelijk te ontwikkelen en beschikbaar te stellen.

B.1.13. Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen in te stellen, waarbij bepaalde functionaliteiten beperkt worden om ernstige fouten te voorkomen.

## Artikel B.2. Voortgang

B.2.1. Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen in onderling overleg de voor het Project specifieke fases, opleverdata en termijnen overeen, bijvoorbeeld in de Offerte of de Overeenkomst.

B.2.2. Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever ten minste eenmaal per veertien dagen per e-mail, telefonisch of via het projectmanagementsysteem op de hoogte van de voortgang van het Project.

## Artikel B.3. Specificaties & (bron)materialen

B.3.1. Partijen zullen Schriftelijk specificeren welke werken ontwikkeld zullen worden, aan welke eisen deze moeten voldoen en op welke manier dit zal geschieden. Opdrachtnemer zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren opbasis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid,consistentie en tijdigheid van diens instructies en gegevens.

B.3.2. Een Schriftelijke specificatie zoals genoemd in artikel 3.1 is niet vereist indien Opdrachtgever de wens heeft uitgesproken Opdrachtnemer een hoge mate van vrijheid te bieden bij het ontwikkelen van werken en de wijze waarop dat plaatsvindt. Indien de ontwikkeling op die wijze heeft plaatsgevonden kan Opdrachtgever zich achteraf niet beroepen op Specificaties, welke op schrift zijn gesteld, waar Opdrachtnemer niet mee heeft ingestemd.

B.3.3. Opdrachtnemer is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde (bron)Materialen, eisen of Specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

B.3.4. Indien door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte (bron)Materialen zijn beschermd door enig recht van intellectueel eigendom, staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door Opdrachtnemer in het kader van de Overeenkomst.

B.3.5. Tenzij anders is overeengekomen heeft Opdrachtnemer het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief open source software, bij de ontwikkeling van de werken. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde werken bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden. Kosten die gemoeid zijn met de licenties, welke noodzakelijk zijn voor uitvoering van de Overeenkomst, zullen in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever. Dit staat gespecificeerd in de Offerte.

B.3.6. Opdrachtgever is er zelf verantwoordelijk voor om diens eigen applicaties, Diensten en infrastructuur up-to-date te houden voor interoperabiliteit met de producten en de Dienst van Opdrachtnemer. Dit in verband met eventuele koppelingen. Mogelijk werken applicaties niet goed als dit niet het geval is.

B.3.7. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het onbruikbaar zijn van het Project / de Dienst indien de onbruikbaarheid wordt veroorzaakt doordat Opdrachtgever niet tijdig heeft gemigreerd (op aanwijzing van Opdrachtnemer) naar actuele standaarden of gebruik maakt van standaarden die in de industrie niet meer worden ondersteund. Een standaard welke 24 maanden geleden is geïntroduceerd, wordt door Opdrachtnemer niet langer als actueel beschouwd. Deze aansprakelijkheidsuitsluiting geldt tevens indien Opdrachtgever met een versie van een internetbrowser werkt waarvan het gebruik en de ondersteuning niet langer vanzelfsprekend is door het verschijnen van een nieuwe versie van die internetbrowser.

## Artikel B.4. Licentievoorwaarden bij ontwikkeling

B.4.1. Opdrachtnemer verleent aan Opdrachtgever het recht om ontwikkelde Materialen te verveelvoudigen en te verspreiden voor de doeleinden die Opdrachtgever bij het aangaan van de Overeenkomst heeft beoogd.

B.4.2. Opdrachtnemer draagt daarmee nooit enige aan Opdrachtnemer toekomende rechten van intellectueel eigendom (zoals het auteursrecht) over op Opdrachtgever, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

B.4.3. De broncode van door Opdrachtnemer geleverde software, niet zijnde open source software, en de bij de ontwikkeling van de software voortgebrachte technische documentatie mag en zal nimmer aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, noch mag Opdrachtgever daarin enige wijzigingen aanbrengen, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

B.4.4. Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van het ten behoeve van Opdrachtgever ontwikkelde Dienst/programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Het verstrekte gebruiksrecht is niet overdraagbaar.

B.4.5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de ontwikkelde werken te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen of in geval van en in combinatie met een verkoop van de betreffende bedrijfsonderdelen of -activiteiten van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever daarnaast niet toegestaan om zelf soortgelijke werken en/of Materialen te ontwikkelen of dit te laten doen door een derde partij.

# Module C. Hosting / SaaS

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

## Artikel C.1. Uitvoering

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

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

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

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

## Artikel C.2. Gedragsregels

C.2.1. Opdrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van materiaal in strijd met bepalingen van Nederlands recht, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen materiaal dat smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend is, erotisch of pornografisch is (tenzij expliciet toegestaan in de Offerte), inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht, een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden oplevert, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie, hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan Opdrachtgever weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden, ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat, of kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.

C.2.2. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige Opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers van Opdrachtnemer. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Opdrachtnemer, overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.

C.2.3. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid van de zijde van Opdrachtgever of het door Opdrachtgever niet handelen conform bovenstaande punten, voor rekening van Opdrachtgever.

C.2.4. Indien Opdrachtgever handelt in strijd met artikel C.2 of anderszins in strijd met de Overeenkomst of toepasselijke wet- en regelgeving, is Opdrachtnemer gerechtigd zonder voorafgaande ingebrekestelling de Diensten geheel of gedeeltelijk (tijdelijk) op te schorten, de toegang tot accounts of gegevens te blokkeren, dan wel de betreffende content te verwijderen, indien en voor zover dit naar het oordeel van Opdrachtnemer noodzakelijk is ter bescherming van haar systemen, andere klanten, of ter naleving van wettelijke verplichtingen. Een dergelijke maatregel geeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding.

## Artikel C.3. Licentie

C.3.1. Opdrachtgever verstrekt hierbij Opdrachtnemer een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever aan de Diensten van Opdrachtnemer aangeleverde Materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Opdrachtnemer geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtnemer.

## Artikel C.4. Vrijwaring

C.4.1. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer van alle juridische claims van derden met betrekking tot het gebruik van de Diensten door Opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de gegevens/Diensten/software welke door middel van een koppeling worden aangeroepen.

C.4.2. Indien Opdrachtnemer op grond van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden moet verrichten met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, zijn medewerkers of Gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

## Artikel C.5. Dienstverlening en beschikbaarheid

C.5.1. Alle diensten van Opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst Opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

C.5.2. De elektronische transmissie van gegevens van Opdrachtgever in het kader van de Diensten, op welke wijze dan ook, geschiedt voor risico en rekening van Opdrachtgever.

C.5.3. Opdrachtnemer is nimmer gehouden om de op afstand beschikbaar gestelde applicaties tevens op een fysieke gegevensdrager (bijv. cd of usb-stick) te leveren aan Opdrachtgever.

C.5.4. Indien de Diensten (mede) geleverd worden via Diensten en/of netwerken van Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer zich inspannen om daarbij zo min mogelijk downtime te laten bestaan.

C.5.5. Opdrachtnemer biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid uptime, tenzij anders is overeengekomen in de Offerte middels een als zodanig aangeduide SLA. Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel.

C.5.6. Behoudens tegenbewijs zal de door Opdrachtnemer gemeten beschikbaarheid en serviceniveau gelden als volledig bewijs.

C.5.7. Opdrachtnemer zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Opdrachtnemer zal zich inspannen om Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.

C.5.8. Indien naar het oordeel van Opdrachtnemer een gevaar ontstaat voor het functioneren van de Diensten of het netwerk van Opdrachtnemer of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde Diensten of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is Opdrachtnemer gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit te voorkomen.

C.5.9. Opdrachtnemer heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Opdrachtnemer zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om

Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Opdrachtnemer is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij Schriftelijk expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een SLA.

C.5.10. Slechts indien Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is Opdrachtnemer gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

C.5.11. Tenzij de Overeenkomst anders bepaalt, is Opdrachtnemer niet gehouden reservekopieën (back-ups) te maken van door Opdrachtgever op Diensten van Opdrachtnemer opgeslagen gegevens. Eventueel gemaakte back-ups kunnen na beëindiging van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te verzoeken om een back-up bij beëindiging of ontbinding. De kosten voor het maken van back-ups komen bij Opdrachtgever te liggen.

C.5.12. Opdrachtgever is zich er bewust van dat na de verwijdering van de back-ups, deze gegevens verloren zijn en Opdrachtgever geen toegang meer heeft tot deze gegevens.

## Artikel C.6. Wijzigingen

C.6.1. Opdrachtnemer is gerechtigd om de beschikbaar gestelde applicaties gedurende de looptijd van de Overeenkomst naar eigen goeddunken aan te passen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in functionaliteit, zal Opdrachtnemer zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. Alleen indien zulks technisch mogelijk is en geen onevenredige inspanning van Opdrachtnemer zou vergen, kan Opdrachtgever op verzoek een oudere versie van de applicatie blijven gebruiken. Opdrachtnemer kan extra kosten in rekening brengen voor het verschaffen van die mogelijkheid.

## Artikel C.7. Opslag- en datalimiet

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

## Artikel C.8. Procedure na beëindiging

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

## Artikel C.9 Domeinnamen en IP-adressen

C.9.1. Indien de Dienst (mede) ertoe strekt dat Opdrachtnemer voor Opdrachtgever zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/ of IP-adres, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

C.9.2. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam en/ of IP-adres zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende Domeinnaamleveranciers, waaronder Stichting Internet Domeinregistratie Nederland en RIPE. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam en/ of IP-adres. Opdrachtnemer vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.

C.9.3. Opdrachtgever kan uitsluitend uit de bevestiging per e-mail van Opdrachtnemer, waarin wordt vermeld dat

de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.

C.9.4. Opdrachtgever vrijwaart en houdt Opdrachtnemer schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam of IP-adres namens of door Opdrachtgever.

C.9.5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het verliezen door Opdrachtgever van diens recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/ of verkregen, behoudens in geval van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.

C.9.6. Indien Opdrachtnemer een domeinnaam op haar naam registreert ten behoeve van Opdrachtgever, zal Opdrachtnemer medewerking verlenen aan verzoeken van Opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam. Indien een domeinnaam die door Opdrachtnemer namens Opdrachtgever wordt geregistreerd, wordt betwist door een derde partij, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever onmiddellijk op de hoogte stellen van de claim. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verdedigen van de rechten op de domeinnaam, tenzij de betwisting direct te wijten is aan een fout van Opdrachtnemer.

C.9.7. Opdrachtgever dient zich te conformeren aan alle registratievoorwaarden, bepalingen, en (geschillen)regelingen die domeinnaamleveranciers stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam en/ of het IP-adres. Opdrachtgever wordt verwezen naar domeinnaamvoorwaarden welke horen bij de desbetreffende extensie op een overzichtspagina. De domeinnaamvoorwaarden maken deel uit van de Overeenkomst. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het verlies van rechten op een domeinnaam of IP-adres als gevolg van het nalaten van Opdrachtgever om tijdig aan de verlengingsvoorwaarden te voldoen of bij betwistingen door derden, tenzij dit rechtstreeks het gevolg is van nalatigheid of foutief handelen van Opdrachtnemer.

C.9.8. Opdrachtnemer heeft het recht de domeinnaam en/of het IP-adres ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer Opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat Opdrachtgever in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.

C.9.9. Indien de Dienst strekt tot het periodiek verrichten van Diensten op het gebied van bemiddelen voor de aanvraag van domeinnamen en IP-adressen gedurende een zekere termijn, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor de minimumtermijn die per Dienst wordt aangegeven. Als deze minimumtermijn is verstreken zonder dat een partij de wens tot opzegging ten minste één (1) maand voor de einddatum van het contract kenbaar heeft gemaakt, wordt de Overeenkomst automatisch verlengd met de per Dienst aangegeven termijn.

## Artikel C.10 Informatiebeveiliging

C.10.1. Opdrachtnemer neemt passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de door Opdrachtgever verwerkte gegevens te waarborgen.

C.10.2. Indien Opdrachtgever kwalificeert als essentiële of belangrijke entiteit in de zin van de Cyberbeveiligingswet zal Opdrachtnemer in redelijkheid meewerken aan de naleving van de toepasselijke beveiligings- en meldverplichtingen. Dit omvat onder meer de verplichting tot het tijdig informeren van Opdrachtgever bij significante beveiligingsincidenten.

# Module D. Hardware

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

## Artikel D.1. Levering en eigendom

D.1.1. Hardware is geleverd aan de Opdrachtgever indien deze is bezorgd aan het door de Opdrachtgever bij de opdracht opgegeven leveringsadres en deze bezorging is aanvaard door de Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

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

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

## Artikel D.2. Garantie

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

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

D.2.3. De door Opdrachtnemer en fabrikanten afgegeven garanties doen niet af aan de wettelijke garantietermijn, die op de Hardware van toepassing is.

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

D.2.5. Indien Opdrachtgever binnen de gestelde termijnen en regels gebruik maakt van de garantieregeling, dan zal Opdrachtnemer zich inspannen zo spoedig mogelijk een oplossing te vinden door bijvoorbeeld de Hardware te vervangen of te herstellen. De keuze om te kiezen voor de hiervoor gestelde oplossingen ligt altijd bij Opdrachtnemer.

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

D.2.7. Onverminderd artikel A.8 is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, bedrijfsstagnatie of verlies van gegevens als gevolg van gebreken in Hardware.

## Artikel D.3. Retourneren

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

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

# Module E. Telecom

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

## Artikel E.1. Uitvoering

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

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

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

## Artikel E.2. Duur van de overeenkomst

E.2.1. De Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegaan voor de duur van twaalf (12) maanden, tenzij anders in de Overeenkomst, Offerte of anderszins Schriftelijk is overeengekomen. Hierna wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd, tot het moment van wederopzegging.

E.2.2. De Overeenkomst kan door Opdrachtgever voor het einde van de periode worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Na stilzwijgende verlenging kan Opdrachtgever op elk moment opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Voor Opdrachtnemer geldt een opzegtermijn van drie (3) maanden.

E.2.3. De opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer dient Schriftelijk te geschieden.

E.2.4. Indien er voor een bepaalde periode door Opdrachtgever vooruitbetaald is, maar de Overeenkomst wordt conform artikel E.2.2. opgezegd, zal Opdrachtnemer eventuele vooruitbetaalde bedragen naar rato aan Opdrachtgever terugbetalen.

## Artikel E.3. Dienstverlening en beschikbaarheid

E.3.1. Alle diensten van Opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst Opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

E.3.2. Opdrachtnemer biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid beschikbaarheid, tenzij anders is overeengekomen in de Offerte middels een als zodanig SLA. Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel.

E.3.3. Behoudens tegenbewijs zal de door Opdrachtnemer gemeten beschikbaarheid en serviceniveau gelden als volledig bewijs.

E.3.4. Opdrachtnemer zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Opdrachtnemer. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Opdrachtnemer zal zich inspannen om Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.

E.3.5. De beschikbaarheid en kwaliteit van de Dienst is mede afhankelijk van enkele externe factoren, waaronder de internetverbinding van Opdrachtgever indien bijvoorbeeld een VOIP-dienst wordt afgenomen. Opdrachtgever dient ten aanzien van deze externe factoren de richtlijnen van Opdrachtnemer te volgen.

## Artikel E.4. Onderhoud

E.4.1. Opdrachtnemer heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Opdrachtnemer zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Opdrachtnemer is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij Schriftelijk expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een SLA.

E.4.2. Slechts indien Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is Opdrachtnemer gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

E.4.3. Opdrachtnemer is gerechtigd om de werking en de technische specificaties van de Dienst te allen tijde in het belang van de voortzetting van de Dienst te wijzigen. Tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever tijdig op de hoogte brengen van deze wijzigingen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit de betrokken wijzigingen.

## Artikel E.5. Verbruik en kosten

E.5.1. Opdrachtgever zal op een behoorlijke wijze gebruik maken de Dienst. Indien overeengekomen, is Opdrachtnemer gerechtigd om excessief gebruik van de Dienst in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

E.5.2. Opdrachtnemer kan een maximum stellen aan de hoeveelheid belminuten, SMSberichten en dataverkeer dat Opdrachtgever per maand inhet kader van de Dienst mag gebruiken. Bij overschrijding van dit maximum is Opdrachtnemer gerechtigd extra (verbruiks)kosten in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra belminuten, SMSberichten en dataverkeer die in de Offerte of Overeenkomst zijn vermeld.

E.5.3. Extra belminuten of extra kosten die verbonden zijn aan de Dienst zullen maandelijks apart en gespecificeerd in rekening worden gebracht aan Opdrachtgever.

E.5.4. Indien door Opdrachtnemer geen maximum is gesteld aan de hoeveelheid belminuten, SMSberichten en dataverkeer dat Opdrachtgever per maand in het kader van de Dienst mag gebruiken, geldt een ‘Fair Use Policy’. In dat geval zal, aan de hand van het gemiddelde verbruik over alle klanten, een reële hoeveelheid belminuten vastgesteld worden. Overschrijdt Opdrachtgever die hoeveelheid, dan is Opdrachtnemer gerechtigd het excessieve verbruik direct in rekening te brengen.

## Artikel E.6. Nummerbeheer

E.6.1. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om ten behoeve van de Dienst een nieuw telefoonnummer te kiezen, al dan niet gebonden aan een geografisch gebied, of een telefoonnummer mee te nemen vanuit een overeenkomst bij een derde.

E.6.2. Voor de uitvoering van nummerbehoud volgt Opdrachtgever, voor zover mogelijk, de instructies van Opdrachtnemer op. Opdrachtnemer is gerechtigd eenmalige kosten voor nummerbehoud in rekening te brengen bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het opzeggen van lopende overeenkomsten bij een derde met betrekking tot het betreffende telefoonnummer.

E.6.3. Opdrachtgever verklaart, indien van toepassing, het geografische telefoonnummer enkel te gebruiken in het geografische gebied waarvoor dit nummer is bestemd. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer van alle mogelijke gevolgen bij het niet naleven hiervan.

E.6.4. Indien Opdrachtnemer dit in het geval van een goede functionering van de Dienst of het voldoen aan wetten en regelgeving noodzakelijk acht, is hij gerechtigd het telefoonnummer van Opdrachtgever te wijzigen. Opdrachtnemer zal hierbij zoveel mogelijk rekening houden met de belangen van de Opdrachtgever. Echter, Opdrachtnemer is niet gehouden tot betaling van een schadevergoeding als gevolg van de wijziging.

E.6.5. Bij beëindiging van de Overeenkomst komt het telefoonnummer van de Opdrachtgever te vervallen, tenzij Opdrachtgever gebruik maakt van nummerbehoud en het telefoonnummer onderbrengt bij een derde.

## Artikel E.7. Persoonsgegevens

E.7.1. In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst worden persoonsgegevens verwerkt. Deze persoonsgegevens zijn noodzakelijk voor het goed functioneren van de Dienst. De betreffende persoonsgegevens zullen niet worden verstrekt aan derden, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst of verplicht is op grond van de wet.

E.7.2. Opdrachtnemer slaat de persoonsgegevens niet langer op dan noodzakelijk en draagt zorg voor passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om de persoonsgegevens te beschermen tegen oneigenlijk inzage en gebruik.

E.7.3. Opdrachtnemer zal medewerking verlenen aan de aan hem gerichte verzoeken van bevoegde (overheids)instanties om de persoonsgegevens af te geven dan wel (realtime) inzage te geven in het telefoonverkeer van Opdrachtgever.

E.7.4. Hetgeen is bepaald in artikelen A.11.6 en A.11.7 is van overeenkomstige toepassing.

# Module F. Detachering

Deze module is van toepassing op Opdrachtnemers die Medewerkers detacheren bij Opdrachtgevers.

## Artikel F.1. Detachering Medewerkers

F.1.1. Indien noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst zal een Medewerker werkzaamheden verrichten bij Opdrachtgever. In de Overeenkomst ('Detacheringsovereenkomst') worden specifieke bepalingen over onder andere de te verrichten werkzaamheden, de duur en de prijs opgenomen.

F.1.2. Opdrachtnemer zal de in de Overeenkomst aangewezen Medewerker aan Opdrachtgever ter beschikking stellen om onder Opdrachtgevers' leiding en toezicht werkzaamheden te verrichten conform hetgeen tussen partijen is overeengekomen.

F.1.3. Opdrachtgever zal de Medewerker enkel inzetten voor de overeengekomen werkzaamheden binnen de onderneming van Opdrachtgever.

F.1.4. Doorlening van een Medewerker door Opdrachtgever aan een derde is uitsluitend toegestaan na Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan zonder daarvoor een gegronde reden te hebben de toestemming onthouden of (financiële) voorwaarden stellen aan de doorlening.

F.1.5. Opdrachtnemer zal zich inspannen dat de ter beschikking gestelde Medewerker over de juiste functieomschrijving en competenties beschikt. Het is voor Opdrachtgever niet mogelijk om een keuze te maken in Medewerkers, tenzij dit uitdrukkelijk wordt overeengekomen. Opdrachtnemer is gerechtigd een ter beschikking gestelde Medewerker te vervangen voor een Medewerker met vergelijkbare competenties en een vergelijkbare functieomschrijving.

F.1.6. Opdrachtgever is gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde Medewerker te verzoeken als de Medewerker niet aan de functieomschrijving of kwaliteitseisen voldoet en/of niet over de juiste competenties beschikt, althans niet zoals tussen partijen is overeengekomen. Opdrachtgever dient dit verzoek Schriftelijk, gemotiveerd, binnen vijf (5) werkdagen na aanvang van de werkzaamheden door de Medewerker aan Opdrachtnemer te doen toekomen.

F.1.7. In geval van ziekte gedurende (naar verwachting) meer dan vijf (5) werkdagen, of beëindiging van het dienstverband van Medewerker, zal Opdrachtnemer trachten zorg te dragen voor passende vervanging binnen een redelijke termijn.

F.1.8. Het in de voorgaande twee artikelen gestelde aangaande vervanging zal door Opdrachtnemer met spoed worden afgehandeld. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat vervanging altijd mogelijk is. Indien vervanging niet, niet volledig of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van Opdrachtgever op verdere nakoming van de Overeenkomst waaronder begrepen aanspraken voor niet-nakoming van de Overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever voor de al verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

## Artikel F.2. Arbeidsvoorwaarden

F.2.1. Medewerker dient de voorschriften en huisregels van de Opdrachtgever na te leven.

F.2.2. Opdrachtgever zal zich tegenover de ter beschikking gestelde Medewerker op eenzelfde wijze gedragen en opstellen zoals hij dat zou doen of doet ten opzichte van zijn eigen medewerkers en/of personeel.

F.2.3. Opdrachtgever is verplicht zich te houden aan alle relevante wetgeving en de uit de daarmee samenhangende regelgeving voortvloeiende verplichtingen op het gebied van de veiligheid op de werkplek en de goede arbeidsomstandigheden in het algemeen.

## Artikel F.3. Verantwoordelijke partijen

F.3.1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afdracht van de voor de ter beschikking gestelde Medewerker te betalen loonbelasting, premies voor sociale verzekeringen en omzetbelasting. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor alle vorderingen van de belastingdienst en/of van de instanties voor uitvoering van socialeverzekeringswetgeving die vanwege de Overeenkomst met Opdrachtgever verschuldigd zijn. Opdrachtgever dient Opdrachtnemer te allen tijde zo spoedig mogelijk Schriftelijk op de hoogte te stellen en alle medewerking te verlenen, indien er sprake is van genoemde vordering.

F.3.2. Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de keuze van de ter beschikking gestelde Medewerker en/of voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding van Opdrachtgever tot stand zijn gekomen, tenzij Opdrachtnemer opzettelijk het in artikel F.1.5. gestelde niet heeft uitgevoerd.

F.3.3. Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade die de ter beschikking gestelde Medewerker lijdt gedurende of in verband met de aan hem opgedragen werkzaamheden.

F.3.4. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle schade die Opdrachtnemer mocht lijden als gevolg van aanspraken van derden, waaronder mede te verstaan van de ter beschikking gestelde Medewerkers als ook onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer werkzame personen, die verband houden met de door Opdrachtnemer geleverde goederen of verrichte werkzaamheden, daaronder mede begrepen:

- Schade die het gevolg is van onrechtmatig handelen van de ter beschikking gestelde Medewerker van Opdrachtnemer en personen die onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer werkzaam zijn en die terbeschikking zijn gesteld van Opdrachtgever en werken onder diens toezicht of op diens aanwijzingen;
- Schade die het gevolg is van onveilige situaties in diens bedrijf, woonruimte of andere plaats van uitvoering van de Overeenkomst of van handelen of nalaten van Opdrachtgever, daaronder begrepen het zelf interpreteren en/ofonoordeelkundig gebruiken van de door Opdrachtnemer verstrekte kennis, informatie, producten en zaken die door Opdrachtnemer zijn geleverd;
- Schade die het gevolg is van een gebrek in door Opdrachtnemer geleverde zaken die door Opdrachtgever werden gebruikt, gewijzigd of doorgeleverd onder toevoeging van of in samenhang met eigen producten, programmatuur of Diensten van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever bewijst dat het gebrek niet het gevolg is vangebruik, wijziging of doorlevering als hiervoor bedoeld.

## Artikel F.4. Geheimhouding en overname Medewerker

F.4.1. Opdrachtgever kan Medewerker geheimhouding opleggen omtrent al hetgeen Medewerker ter kennis komt.

F.4.2. Het in het voorgaande artikel bepaalde is overeenkomstig van toepassing indien er sprake is van een situatie waarbij de Medewerker wordt doorgeleend. Opdrachtgever is verplicht dezelfde voorwaarden op te nemenin een eventuele onder-inleningsovereenkomst.

F.4.3. Indien Opdrachtgever Medewerker wenst te benaderen voor een dienstverband, dan zal Opdrachtgever dit voorafgaand kenbaar maken bij Opdrachtnemer.

F.4.4. Opdrachtgever zal bij een overname van Medewerker, aan Opdrachtnemer een vergoeding betalen indien de aanvang van de Detacheringsovereenkomst of eerder aaneengesloten Detacheringsovereenkomst(en) korter is dan twaalf (12) maanden geleden. De hoogte van de vergoeding is gebaseerd op een wervingsfee van 24% van het jaarsalaris, bij aanvang van het dienstverband bij Opdrachtgever, lineair dalend naar 0% na twaalf (12) maanden.

F.4.5. Artikel F.4.4. zal niet gelden voor algemene sollicitatieprocedures welke niet direct gericht zijn tot de Medewerker van Opdrachtnemer.

F.4.6. Opdrachtgever is geen wervingsfee aan Opdrachtnemer verschuldigd indien de Detacheringsovereenkomst twaalf (12) maanden of langer heeft geduurd.

F.4.7. Opdrachtnemer zal geen onredelijk beroep doen op een met de Medewerker overeengekomen relatie- en/of concurrentiebeding, voor zover dit de rechtmatige overname van de Medewerker door Opdrachtgever zou belemmeren en Opdrachtgever heeft voldaan aan de in artikel F.4.4 opgenomen vergoeding. Het voorgaande laat onverlet dat Opdrachtnemer gerechtigd blijft haar gerechtvaardigde bedrijfsbelangen te beschermen.

# Module G. Huur Hardware

Deze Module is van toepassing op Opdrachtnemers die Hardware verhuren aan Opdrachtgevers. In Overeenkomsten of Offertes, of welke vormen van contract dan ook kan verhuur van hardware ook aangeduid worden met de term bruikleen.

## Artikel G.1. Levering

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

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

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

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

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

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

## Artikel G.2. Gebruik

G.2.1. Opdrachtgever mag de Hardware enkel gebruiken binnen zijn eigen onderneming, voor het doel waarvoor de Hardware beoogd is.

G.2.2. Het is Opdrachtgever zonder Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer niet toegestaan de Hardware onder te verhuren of anderszins ter beschikking te stellen aan derden. Opdrachtgever zal (een onderdeel van) de Hardware nooit als onderpand of zekerheidsobject, op welke wijze dan ook, ten aanzien van derden gebruiken.

G.2.3. Opdrachtgever zal de Hardware gebruiken zoals een goed huurder dat betaamt. Hij zal voorzichtig omgaan met de Hardware, voorzorgsmaatregelen treffen en alle instructies, zoals geleverd bij de Hardware of zoals gegeven door Opdrachtnemer, opvolgen.

G.2.4. Indien Opdrachtgever gebreken aan de Hardware ontdekt, dient hij dat onverwijld, Schriftelijk aan Opdrachtnemer te melden.

G.2.5. Opdrachtgever is ten aanzien van Opdrachtnemer volledig aansprakelijk voor schade aan de Hardware die is ontstaan anders dan door normaal (te verwachten) gebruik, inclusief verlies, diefstal of vermissing. Opdrachtgever meldt ontstane schade altijd direct, Schriftelijk aan Opdrachtnemer.

G.2.6. Opdrachtgever mag de Hardware niet aanpassen of veranderen anders dan met Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, tenzij het gaat om veranderingen en toevoegingen die bij het einde van de huurperiode zonder noemenswaardige kosten ongedaan kunnen worden gemaakt en kunnen worden verwijderd. Opdrachtgever is verplicht deze laatstgenoemde aanpassingen en veranderingen ongedaan te maken.

G.2.7. Opdrachtnemer is steeds gerechtigd de in het vorige lid bedoelde toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden. Opdrachtnemer is daarbij gerechtigd de overeengekomen vergoeding voor het huren van Hardware te verhogen indien de aanpassing of verandering dat rechtvaardigt.

G.2.8. Schade die aan de Hardware is ontstaan door aanpassingen en veranderingen kan nooit schade zijn, welke voor rekening van Opdrachtnemer valt, zoals dat in art. 7:204 Burgerlijk Wetboek is bedoeld.

G.2.9. Opdrachtgever is verplicht om een beslag op de Hardware direct aan Opdrachtnemer te melden. Hierbij dient zo veel als mogelijk informatie te worden meegestuurd, zoals in ieder geval de identiteit van de beslaglegger en de reden van de beslaglegging. Daarnaast is Opdrachtgever verplicht de beslaglegger inzage te geven in de (huur)Overeenkomst, Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle gevolgen van beslaglegging.

## Artikel G.3. Verplichtingen Opdrachtnemer

G.3.1. Opdrachtnemer zal gebreken binnen een redelijke termijn herstellen, tenzij dit onmogelijk is of uitgaven vereist die in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs niet van de Opdrachtnemer zijn te vergen.

G.3.2. Opdrachtnemer zal gebreken niet herstellen indien er sprake is van gebreken die:
- Bij het aangaan van de huurovereenkomst door Opdrachtgever zijn aanvaard;
- Ontstaan zijn door ander dan normaal gebruik en of door toedoen van Opdrachtgever, zijn personeel ofbezoekers van locatie zijn ontstaan;
- Het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik van de Hardware of gebruik in strijd metvoorschriften, documentatie etc.;
- Het gevolg zijn van gebruik in strijd met artikel G.2.

G.3.3. Indien Opdrachtnemer een gebrek als bedoeld in voorgaand lid alsnog herstelt, is hij gerechtigd hiervoor kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

G.3.4. Opdrachtnemer is gerechtigd om in plaats van herstel van een gebrek de Hardware ook te vervangen door een nieuw of vergelijkbaar exemplaar.

G.3.5. Opdrachtnemer is gerechtigd, tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de Hardware. Opdrachtgever is verplicht aan dit onderhoud mee te werken. Partijen zullen hier vooraf overleg over plegen om een datum en tijdstip voor onderhoud vast te stellen. Gedurende de periode van onderhoud heeft Opdrachtgever geen recht op vervangende Hardware.

## Artikel G.4. Beëindiging

G.4.1. Opdrachtgever is verplicht de Hardware bij beëindiging van de Overeenkomst weer aan Opdrachtnemer ter beschikking te stellen. Eventuele kosten voor het vervoer van de Hardware van Opdrachtgever naar Opdrachtnemer zijn voor rekening van Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever de betreffende Hardware bij beëindiging van de Overeenkomst niet aan Opdrachtnemer ter beschikking stelt, dan zal Opdrachtnemer een afkoopsom bij Opdrachtgever in rekening brengen ter hoogte van de aanschafwaarde van de Hardware.

G.4.2. Indien tussen partijen bij levering een rapport (zoals bedoeld in artikel G.1.5) is opgemaakt, is de Opdrachtgever verplicht de Hardware in dezelfde staat op te leveren waarin deze volgens de beschrijving is aanvaard, met uitzondering van geoorloofde veranderingen en toevoegingen en slijtage /gebreken die door normaal gebruik zijn ontstaan. Indien geen rapport is opgemaakt, wordt de Opdrachtgever (tenzij Opdrachtnemer anders bewijst) verondersteld de Hardware in de staat te hebben ontvangen zoals deze bij het einde van de Overeenkomst is.

G.4.3. Opdrachtnemer kan Opdrachtgever verplichten mee te werken aan een eindinspectie. Indien Opdrachtgever medewerking weigert, zal Opdrachtnemer alsnog de eindinspectie uitvoeren, als zijnde de eindinspectie wordt uitgevoerd met goedkeuring van beide partijen.

G.4.4. Indien Opdrachtnemer bij de eindinspectie gebreken constateert welke niet voor rekening van Opdrachtnemer als verhuurder vallen, zal Opdrachtnemer de kosten voor herstel en/of vervanging bij Opdrachtgever in rekening brengen. Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht op deze kostenclaim te weerleggen, door aan te tonen dat eventuele gebreken en schade het gevolg zijn van normale slijtage,

afschrijving en gebruik van de Hardware.

G.4.5. Opdrachtgever is bij beëindiging zelf verantwoordelijk voor overdracht van zijn data, het maken van back-ups etc. Opdrachtnemer biedt, tenzij anders overeengekomen, geen mogelijkheid om na teruggave van de Hardware eventuele data, welke nog op de Hardware aanwezig kan zijn, aan Opdrachtgever te doen toekomen.

# Module H. Onderhoud en ondersteuning

Deze Module is van toepassing op Diensten die bestaan uit het installeren, configureren en/of onderhouden van Materialen en Diensten zoals, programmatuur, software, applicaties, websites etc.

## Artikel H.1. Uitvoering

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

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

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

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

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

H.1.6. Indien Opdrachtnemer onderhouds- of beheerdiensten levert aan systemen waarop de Cyberbeveiligingswet van toepassing is, zal zij passende maatregelen treffen om de risico's voor de beveiliging van netwerk- en informatiesystemen te beperken.

H.1.7. Opdrachtnemer zal meewerken aan incidentmeldingen die onder de meldplicht van de Cyberbeveiligingswet vallen, voor zover zij daar een rol in speelt.

H.1.8. Onder onderhoud wordt mede verstaan het periodiek uitvoeren van updates, upgrades, patches en andere wijzigingen die noodzakelijk zijn voor het veilig en stabiel functioneren van de Materialen, mits dit onderdeel uitmaakt van de overeengekomen Diensten.

H.1.9. Indien de overeengekomen Diensten bestaan uit monitoring of proactief beheer, zal Opdrachtnemer zich inspannen om afwijkingen, storingen of dreigingen tijdig te signaleren en – waar mogelijk – daarop corrigerend te handelen, met inachtneming van de overeengekomen beschikbaarheid van monitoring en de reactietijden zoals opgenomen in de Overeenkomst of SLA.

H.1.10. Tenzij anders overeengekomen, zijn werkzaamheden met betrekking tot herstel na een cyberincident, datalek of beveiligingsinbreuk niet inbegrepen in de standaard onderhoudsdiensten en worden deze op basis van nacalculatie uitgevoerd.

H.1.11. Indien Opdrachtgever verzoekt om werkzaamheden buiten de reguliere kantoortijden of buiten overeengekomen reactietijden, is Opdrachtnemer gerechtigd hiervoor een toeslag in rekening te brengen conform de op dat moment geldende tarieven.

H.1.12. Opdrachtnemer is gerechtigd onderhoud of ondersteuning tijdelijk op te schorten indien blijkt dat de door Opdrachtgever gebruikte systemen of infrastructuur niet voldoen aan redelijke eisen van veiligheid, stabiliteit of compatibiliteit. In dat geval zal Opdrachtnemer Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren en adviseren over herstelmaatregelen.

## Artikel H.2. Specificaties en medewerking Opdrachtgever

H.2.1. Indien overeengekomen, zal Opdrachtnemer de Materialen installeren en configureren op door Opdrachtgever aan te wijzen hardware en netwerken. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste installatie en werking van de Materialen mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het leveren van de Materialen, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt.

H.2.2. Opdrachtgever zal op verzoek van Opdrachtnemer Medewerkers en hulppersonen van Opdrachtnemer alle benodigde toegang verlenen tot de betrokken computersystemen om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de Materialen mogelijk te maken. Fysieke toegang tot deze systemen zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.

H.2.3. De keuze, aanschaf en beheer van de te gebruiken hardware en netwerken is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen hardware en netwerken niet aan de eisen van Opdrachtnemer voldoet, is Opdrachtnemer gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.

## Artikel H.3. Updates en verbeteringen

H.3.1. Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst, zal Opdrachtnemer zich inspannen om van tijd tot tijd de Materialen aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen, al dan niet op basis van aanwijzingen en verzoeken van Opdrachtgever of op basis van eigen initiatief, indien dit in de Overeenkomst is bepaald.

H.3.2. Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zich inspannen om de Materialen up-to-date te houden. Opdrachtnemer is daarbij echter in veel gevallen afhankelijk van zijn leverancier(s) en derden. Opdrachtnemer is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar zijn oordeel een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is voor de Dienst.

H.3.3. Opdrachtnemer zal zich inspannen om door Opdrachtgever verzochte veranderingen en nieuwe functionaliteit toe te voegen aan de Materialen. Opdrachtnemer is steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als deze naar zijn oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de Materialen kan belemmeren. Aan het op verzoek van Opdrachtgever toevoegen van veranderingen en nieuwe functionaliteit aan de Materialen zijn kosten verbonden. Opdrachtnemer zal deze kosten vooraf aan Opdrachtgever meedelen.

H.3.4. Indien een aanpassing, update of patch leidt tot gewijzigde functionaliteit binnen een reeds ontwikkelde Dienst of Project welke ingrijpende gevolgen heeft voor het functioneren van andere Materialen, systemen etc., zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg treden over de gevolgen hiervan. Indien wordt besloten tot het doorvoeren van deze verandering, update of patch is Opdrachtnemer gerechtigd de hiervoor gemaakte uren apart te factureren op basis van nacalculatie.

H.3.5. Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan de Materialen wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtnemer hoeft zich dan niet (langer) in te spannen om bugs of fouten te verhelpen. Een en ander tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan Opdrachtnemer heeft gemeld en Opdrachtnemer deze Schriftelijk heeft goedgekeurd. Opdrachtnemer kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.

H.3.6. Indien niet anders is overeengekomen is ondersteuning aan eindgebruikers (klanten van Opdrachtgever) niet inbegrepen.

## Artikel H.4. Ondersteuning op afstand

H.4.1. Ondersteuning op afstand wordt geleverd per telefoon, e-mail en andere gezamenlijk af te spreken kanalen.

H.4.2. Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever software voorstellen waarmee de te ondersteunen computers op afstand kunnen worden benaderd. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te zorgen dat zijn netwerk- en beveiligingsomgeving toelaat dat deze software werkt.

H.4.3. Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan zal Opdrachtnemer in overleg treden met Opdrachtgever voor het zoeken naar een oplossing op locatie.

H.4.4. Opdrachtnemer is voor ondersteuning op afstand (ook voor het inplannen van onderhoud en herstel van fouten) op werkdagen (maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende en officiële feestdagen) van 9.00 tot 17.00 uur bereikbaar.

## Artikel H.5. Back-ups en gegevens

H.5.1. Tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk overeengekomen, maken back-updiensten geen onderdeel uit van de onderhouds- of ondersteuningsdiensten.

H.5.2. Opdrachtgever blijft te allen tijde verantwoordelijk voor het maken en controleren van actuele en deugdelijke back-ups van zijn gegevens.

H.5.3. Indien back-updiensten onderdeel uitmaken van de Overeenkomst, betreft dit een inspanningsverplichting. Opdrachtnemer garandeert niet dat gegevensverlies volledig wordt voorkomen.

H.5.4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor verlies van gegevens, tenzij Opdrachtgever aantoont dat dit uitsluitend het directe gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de overeengekomen back-updienst.

# Module I. Advies en cursus

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

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

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

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

- Onder cursus wordt verstaan: een door Opdrachtnemer verzorgde of aangeboden cursus, workshop, opleiding,lezing of training.
- Onder algemene cursus wordt verstaan: een cursus verzorgd op initiatief van Opdrachtnemer bedoeld voormeerdere partijen.
- Onder interne cursus wordt verstaan een cursus verzorgd op verzoek van, op locatie bij en gericht opmedewerkers van Opdrachtgever.

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

I.1.4. Bij een interne cursus is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het verzorgen van de door Opdrachtnemer benodigde faciliteiten (waaronder in ieder geval wordt begrepen voldoende cursusruimte, computers, beamers, internetaansluiting, voedsel en drank) voor de cursus, alsmede voor het afhandelen van de inschrijvingen en afmeldingen.

I.1.5. Bij een algemene cursus zal Opdrachtnemer zorg dragen voor de benodigde faciliteiten voor de betreffende algemene cursus.

I.1.6. Bij een interne cursus heeft Opdrachtgever tot veertien (14) kalenderdagen voor de (eerste) datum van de cursus het recht om de cursus te annuleren of te verzetten. Eventuele annulerings- of wijzigingskosten voor reeds geboekte faciliteiten (waaronder mede begrepen reiskosten of hotelovernachtingen voor docenten) zijn voor rekening van Opdrachtgever.

I.1.7. Bij een algemene cursus geschiedt deelname op volgorde van inschrijving. Opdrachtnemer zal de inschrijving per e-mail bevestigen of onder opgaaf van redenen weigeren. Indien een inschrijving van Opdrachtgever Opdrachtnemer pas bereikt nadat het maximaal aantal deelnemers aan de cursus is bereikt, zal Opdrachtnemer de inschrijving bewaren en alsnog aanvaarden bij uitval van een andere deelnemer. Opdrachtnemer zal hierover tijdig een mededeling doen.

I.1.8. Opdrachtgever bepaalt zelf of de cursus geschikt is voor de deelnemers of om deel te nemen aan de cursus. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij Opdrachtgever of diens medewerkers is geen reden tot annuleren en zorgt er niet voor dat verplichtingen uit de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden komen te vervallen.

I.1.9. Het is Opdrachtnemer toegestaan de inhoud, locatie en de data/tijden van de algemene cursus te wijzigen. Opdrachtgever wordt hiervan uiterlijk veertien (14) kalenderdagen voor aanvang van de algemene cursus van op de hoogte gesteld.

I.1.10. Opdrachtgever heeft tot veertien (14) kalenderdagen voor de (eerste) datum van de algemene cursus het recht om deelname te annuleren. De prijs voor deelname wordt dan kwijtgescholden. Bij annulering binnen veertien (14) werkdagen blijft de overeengekomen prijs verschuldigd. Opdrachtgever is tot en met de (eerste) dag van de algemene cursus gerechtigd een vervanger aan te melden; dit geldt niet als annulering.

I.1.11. Betaling geschiedt bij vooruitbetaling, voorafgaand aan de cursus.

I.1.12. De door Opdrachtnemer verzorgde cursussen, trainingen en opleidingen hebben een informatief en algemeen karakter. Zij kwalificeren niet als juridisch, fiscaal, financieel of anderszins bindend advies, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

I.1.13. Opdrachtnemer geeft geen garantie met betrekking tot het behalen van examens, certificeringen of specifieke resultaten, noch ten aanzien van het voldoen aan wet- en regelgeving door Opdrachtgever of diens medewerkers naar aanleiding van deelname aan een cursus.

## Artikel I.2. Specifieke bepalingen aangaande advies

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

I.2.2. Tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen, geeft Opdrachtnemer geen garantie aangaande oplever- en/of doorlooptermijnen. Werkzaamheden worden uitgevoerd of zullen plaatsvinden op werkdagen niet zijnde een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag, tussen 9.00 en 17.00 uur.

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

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

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

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

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

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

# Module J. Managed Services (MSP)

Deze module is van toepassing op Opdrachtnemers die als Managed Service Provider (MSP) doorlopend IT-diensten leveren aan Opdrachtgevers, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werkplekbeheer, serverbeheer, cloudbeheer, netwerkbeheer, beveiligingsdiensten, monitoring, patchmanagement en incidentafhandeling.

## Artikel J.1. Reikwijdte van Managed Services

J.1.1. Managed Services betreffen het proactief en reactief beheren, monitoren, onderhouden en ondersteunen van IT-omgevingen van Opdrachtgever, zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst, Offerte en/of SLA.

J.1.2. Managed Services worden geleverd als doorlopende dienstverlening en kwalificeren als een duurovereenkomst in de zin van artikel A.3.

J.1.3. De exacte scope van de Managed Services, waaronder inbegrepen systemen, locaties, gebruikers, responstijden en beschikbaarheid, wordt vastgelegd in de Overeenkomst en/of een toepasselijke SLA.

## Artikel J.2. Inspanningsverplichting en geen resultaatsgarantie

J.2.1. Alle Managed Services worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover Opdrachtnemer in de Overeenkomst of SLA uitdrukkelijk en Schriftelijk een concreet resultaat heeft toegezegd.

J.2.2. Opdrachtnemer garandeert niet dat storingen, beveiligingsincidenten of datalekken volledig worden voorkomen.

J.2.3. Adviezen, signaleringen en aanbevelingen van Opdrachtnemer ontslaan Opdrachtgever niet van diens eigen verantwoordelijkheid voor besluitvorming, compliance en risicobeheersing.

## Artikel J.3. Verantwoordelijkheden Opdrachtgever

J.3.1. Opdrachtgever blijft te allen tijde verantwoordelijk voor:

- De juistheid en rechtmatigheid van gegevens;
- Het gebruik van systemen en accounts;
- Eindgebruikersgedrag;
- Naleving van wet- en regelgeving, waaronder AVG, Cyberbeveiligingswet en sectorspecifieke regelgeving.

J.3.2. Opdrachtgever draagt zorg voor tijdige en juiste medewerking, waaronder:

- Het verstrekken van toegang tot systemen;
- Het aanwijzen van bevoegde contactpersonen;
- Het opvolgen van beveiligings- en beheeradviezen van Opdrachtnemer.

J.3.3. Indien Opdrachtgever nalaat redelijke beveiligingsmaatregelen te implementeren die door Opdrachtnemer zijn geadviseerd, kan Opdrachtnemer niet aansprakelijk worden gehouden voor daaruit voortvloeiende schade.

## Artikel J.4. Monitoring en incidentafhandeling

J.4.1. Indien monitoring onderdeel uitmaakt van de Managed Services, zal Opdrachtnemer zich inspannen om afwijkingen en incidenten te detecteren binnen de overeengekomen monitoringuren en -middelen.

J.4.2. Incidenten worden geclassificeerd en afgehandeld conform de afspraken in de SLA.

J.4.3. Herstel na cyberincidenten, ransomware-aanvallen of ernstige beveiligingsinbreuken valt uitsluitend binnen de scope van de Managed Services indien dit expliciet is overeengekomen. Bij gebreke daarvan worden deze werkzaamheden uitgevoerd op basis van nacalculatie.

## Artikel J.5. Updates, patches en wijzigingen

J.5.1. Opdrachtnemer is gerechtigd updates, patches en configuratiewijzigingen door te voeren indien dit noodzakelijk is voor:
- Beveiliging;
- Stabiliteit;
- Continuïteit van de dienstverlening.

J.5.2. Opdrachtnemer is niet gehouden updates of patches te installeren indien dit naar haar oordeel de werking van systemen kan verstoren.

J.5.3. Indien wijzigingen leiden tot functionele beperkingen of tijdelijke onbeschikbaarheid, geeft dit geen recht op schadevergoeding, tenzij anders Schriftelijk overeengekomen.

## Artikel J.6. Derden en afhankelijkheden

J.6.1. Managed Services kunnen afhankelijk zijn van diensten of infrastructuur van derden, waaronder cloudproviders, telecomaanbieders en softwareleveranciers.

J.6.2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van derden, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid.

J.6.3. Opdrachtnemer is gerechtigd derden in te schakelen bij de uitvoering van Managed Services zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.

## Artikel J.7. Beveiliging en Cyberbeveiligingswet

J.7.1. Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de Managed Services, rekening houdend met de stand van de techniek, risico's en kosten.

J.7.2. Indien Opdrachtgever kwalificeert als essentiële of belangrijke entiteit onder de Cyberbeveiligingswet, zal Opdrachtnemer in redelijkheid meewerken aan:
- Incidentmeldingen;
- Informatieverstrekking;
- Noodzakelijke beveiligingsmaatregelen binnen de overeengekomen scope.

J.7.3. Deze medewerking creëert geen resultaatsverplichting en geen aansprakelijkheid voor boetes of sancties opgelegd aan Opdrachtgever.

## Artikel J.8. Aansprakelijkheid bij Managed Services

J.8.1. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer in het kader van Managed Services is beperkt overeenkomstig artikel A.8.

J.8.2. Schade als gevolg van:
- Cyberincidenten
- Datalekken;
- Uitval van systemen;
- Verlies van data;
- Onjuist gebruik door Opdrachtgever of Gebruikers;
- Kwalificeert als indirecte schade en is uitgesloten, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

## Artikel J.9. Opschorting en beëindiging

J.9.1. Opdrachtnemer is gerechtigd Managed Services (gedeeltelijk) op te schorten indien:

- Sprake is van wanbetaling;
- De veiligheid van systemen in gevaar komt;
- Opdrachtgever instructies of beveiligingsmaatregelen niet opvolgt.

J.9.2. Opschorting geeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding.

## Artikel J.10. Einde dienstverlening en exit

J.10.1. Na beëindiging van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer Opdrachtgever een redelijke mogelijkheid bieden tot overdracht van relevante gegevens en configuraties, voor zover technisch mogelijk.

J.10.2. Exit-ondersteuning valt uitsluitend binnen de scope indien dit expliciet is overeengekomen en wordt bij gebreke daarvan uitgevoerd op basis van nacalculatie.

# Module K. Onderhoud en beheer alarm-, brandmeld- en ontruimingsalarminstallaties

## Artikel K.1. Inleiding

K.1.1 Bij onderhoud en beheer aan alarminstallaties zijn de voorschriften van toepassing zoals vastgelegd in de BORG voorschriften ‘Beheer en Onderhoud alarmapparatuur’. Dit document wordt uitgegeven onder verantwoordelijkheid van het CCV.

K.1.2 Bij onderhoud en beheer aan brandmeld- en ontruimingsalarminstallaties zijn de voorschriften van toepassing zoals vastgelegd in de NEN 2654-1 en NEN 2654-2.

K.1.3 In deze module is beschreven wat verwacht wordt van de SLA-afnemer en de SLA-aanbieder om in lijn met de BORG voorschriften correct onderhoud aan alarm-, brand- en ontruimingsinstallaties uit te kunnen voeren. Tevens wordt aangegeven hoe, wanneer en onder welke condities werkzaamheden worden uitgevoerd.

K.1.4 In deze module is de cliënt de SLA-afnemer en de onderhouder de SLA-aanbieder.

## Artikel K.2. Onderhoud

K.2.1 De onderhouder, verzorgt de periodieke controle, het preventief en correctieve onderhoud aan de installatie, waarbij de installatie in nominale staat wordt gehouden.

K.2.2 Periodieke controle en preventief onderhoud door de onderhouder

K.2.2.1 Het onderhoud wordt verricht volgens de BORG voorschriften ‘Beheer en Onderhoud alarmapparatuur’.

K.2.2.2 Storingen zullen binnen de maximaal gestelde tijden, volgens de BORG richtlijnen, opgelost worden.

K.2.3 In de onderhoudsvergoeding zijn de kosten inbegrepen voor periodieke controle en het preventief onderhoud. Niet inbegrepen zijn de kosten voor:

- Vervangende materialen;
- Reparatie;
- Plaatsing van normale verbruiksmaterialen, die op eenvoudige wijze door de cliënt kunnen worden vervangen.

## Artikel K.3. Beheer, periodieke controle en preventief onderhoud door cliënt

K.3.1 Cliënt is eindverantwoordelijke voor het beheer, de periodieke controle en het preventief onderhoud.

## Artikel K.4. Organisatorische aspecten

K.4.1 Alle optredende storingen en schade moeten onverwijld aan de onderhouder worden gemeld. Na melding zal de onderhouder direct zodanige maatregelen nemen, dat een zo spoedig mogelijk herstel gewaarborgd is.

K.4.2 Cliënt geeft aan de onderhouder minimaal één opgeleide persoon op welke verantwoordelijk is voor het beheer van de alarminstallatie en tevens de contactpersoon is voor de onderhouder. Wijzigingen moeten direct schriftelijk aan de onderhouder worden opgegeven.

K.4.3 Cliënt zal aan het personeel van de onderhouder toegang verschaffen tot alle apparatuur betrekking hebbende op deze overeenkomst. Een goede en veilige bereikbaarheid van alle apparaten moet zijn gewaarborgd in alle ruimten welke in verband met de werkzaamheden moeten worden betreden. Cliënt zal tevens alle medewerking aan een vlot verloop van werkzaamheden verlenen.

K.4.4 Tijdens het preventief onderhoud wordt door de cliënt opgegeven welke bouwkundige, organisatorische

en/of ruimte wijzigingen hebben plaatsgevonden. De onderhouder zal aan de hand van deze gegevens beoordelen of een installatie aanpassing noodzakelijk is.

K.4.5 Na de periodieke controle en het preventief onderhoud wordt door de onderhouder een schriftelijk onderhoudscontrolerapport gemaakt en wordt het logboek bijgewerkt.

K.4.6 Aansluitend op het preventief en correctieve onderhoud wordt, indien gewenst in bijzijn van de cliënt, het volledig operationeel beproefd, inclusief de doormelding naar de meldkamer.

K.4.7 De onderhouder beschikt over meet- en controleapparatuur ten behoeve van controle, preventief en correctief onderhoud.

## Artikel K.5 Onderhoudstijden

## K.5.1 Preventief onderhoud

K.5.1.1 Het preventief onderhoud wordt periodiek uitgevoerd. De onderhouder zal met de cliënt de aanvang afstemmen.

K.5.1.2 Het preventief onderhoud wordt van maandag tot en met vrijdag voor de onderhouder normale werkdagen van 08.30 uur tot 17.00 uur uitgevoerd.

## K.5.2 Correctief onderhoud (reparatie)

K.5.2.1 De onderhouder heeft voor het opheffen van storingen een 24-uurs serviceorganisatie beschikbaar.

K.5.2.2 De onderhouder vangt binnen de maximaal gestelde BORG richtlijnen aan met het opheffen van alle storingen en/of beschadigingen die onder zijn aandacht komen tijdens werkzaamheden ter plaatse, respectievelijk nadat de cliënt daarvan bericht heeft gegeven aan de onderhouder.

K.5.2.3 Storingen aan energievoorzieningen behorende bij de door Lagarde geleverde installatie worden binnen 24 uur opgelost.

**Artikel K.6. Overig**

K.6.1 Alle niet door de onderhouder uitgevoerde werkzaamheden, wijzigingen, aansluitingen en hulpapparaten, verplaatsingen en overige veranderingen moeten door de onderhouder worden gecontroleerd. Voor levering en diensten als bovengenoemd gelden de bij de onderhouder gebruikelijke voorwaarden en tarieven.