

# Voorwaarden

---

## DesktopToWork



**Adres:** Laan van Waalhaven 277, 2497 GL, Den Haag  
**Telefoon:** +31 (0)85-7605000  
**Website:** [www.desktoptowork.com](http://www.desktoptowork.com)  
**E-mail:** [info@desktoptowork.com](mailto:info@desktoptowork.com)  
**KVK:** 52698106

## Inhoudsopgave

1. Algemene verkoop-, leverings- en betalingsvoorwaarden .....	3
2. Verwerkersovereenkomst .....	16
3. Nederland ICT voorwaarden .....	22

# 1. Algemene verkoop-, leverings- en betalingsvoorwaarden

Gevestigd te Den Haag. Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Den Haag onder nummer 52698106

## Algemene Bepalingen

### 1. Aanbieding en overeenkomst

1.1. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij DESKTOPTOWORK goederen en/of diensten van welke aard ook aan opdrachtgever aanbiedt of levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven. Afwijking van deze algemene Leveringsvoorwaarden is slechts mogelijk indien dit expliciet schriftelijk is overeengekomen in een door beide partijen ondertekend document.

1.2. Alle aanbiedingen van DESKTOPTOWORK zijn vrijblijvend, ook al is in de aanbieding een geldigheidstermijn genoemd, tenzij in het aanbod uitdrukkelijk anders is vermeld. DESKTOPTOWORK behoudt zich het recht voor om de totstandkoming van een overeenkomst onder meer afhankelijk te stellen van de kredietwaardigheid van opdrachtgever. Een overeenkomst komt tot stand door ondertekening door de opdrachtgever en DESKTOPTOWORK of door schriftelijke acceptatie door DESKTOPTOWORK van een schriftelijke bestelling van opdrachtgever. Elke wijziging, aanvulling of verlenging van een overeenkomst dient schriftelijk te worden overeengekomen in een rechtsgeldig ondertekend document.

1.3. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.4. Indien enige bepaling van deze Algemene Leveringsvoorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Leveringsvoorwaarden volledig van kracht blijven en zullen DESKTOPTOWORK en opdrachtgever in overleg treden teneinde een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.

1.5. DESKTOPTOWORK behoudt zich het recht voor deze Algemene Leveringsvoorwaarden te wijzigen.

DESKTOPTOWORK zal de voorgenomen wijziging ten minste drie (3) maanden voordat de wijziging ingaat aan opdrachtgever mededelen. De gewijzigde voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van DESKTOPTOWORK en overeenkomsten tussen DESKTOPTOWORK en opdrachtgever vanaf de ingangsdatum van de wijziging. Indien opdrachtgever zich niet kan vinden in de gewijzigde voorwaarden, beschikt opdrachtgever over de mogelijkheid het abonnement schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee weken. Gedurende deze periode blijven de ongewijzigde voorwaarden van toepassing.

### 2. Vergoeding

2.1. Opdrachtgever is aan DESKTOPTOWORK vergoedingen verschuldigd voor de levering van Goederen of Diensten volgens de door DESKTOPTOWORK aangegeven tarieven.

2.2. De in artikel 2.1 bedoelde vergoedingen worden voor elk van de Goederen en/of Diensten afzonderlijk vastgesteld en kunnen behelzen:

- 2.2.1. een eenmalig bedrag voor het tot stand brengen van de Dienst, en, voor zover van toepassing voor de benodigde voorzieningen;
- 2.2.2. een eenmalig bedrag voor verhuizing, wijziging of verplaatsing van de Dienst;
- 2.2.3. een maandelijks verschuldigd bedrag en/of maandelijks verschuldigde bedragen voor het instandhouden en het beschikbaar stellen van de Dienst en het verlenen van een of meer Diensten;
- 2.2.4. kosten voor de met gebruikmaking van de Dienst tot stand gebrachte verbindingen, onder andere met andere netwerken en voor de verbindingen die voor rekening van opdrachtgever zijn geaccepteerd.
- 2.3. De vergoeding die opdrachtgever maandelijks is verschuldigd, wordt in een door DESKTOPTOWORK opgestelde nota vermeld. De vergoeding zal worden verhoogd met de verschuldigde wettelijke belastingen en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen.
- 2.4. DESKTOPTOWORK is gerechtigd de tarieven die voor de Diensten gelden, jaarlijks te verhogen, op basis van het prijsindexcijfer voor Computer Services en Informatie Technologieën, gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (1997 =100). De tarieven en de jaarlijkse verhoging ervan kunnen door DESKTOPTOWORK ook worden aangepast conform de toekomstige wet- en regelgeving in verband met de Europese Munt Unie.
- 2.5. Onverminderd hetgeen is bepaald in artikel 2.4 kan DESKTOPTOWORK de tarieven die voor de Diensten gelden, verhogen. Indien DESKTOPTOWORK de tarieven binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst verhoogt anders dan op grond van de in artikel 2.4 bedoelde index, heeft opdrachtgever het recht de Overeenkomst tegen de datum waarop de wijziging ingaat, op te zeggen.
- 2.6. De door DESKTOPTOWORK geregistreerde gegevens met betrekking tot de (verschuldigde) vergoedingen, administratie, indienststelling van de Dienst, tot stand gebrachte verbindingen en leveringen van Diensten zijn beslissend, behoudens tegenbewijs.

### **3. Betaling**

- 3.1. Opdrachtgever is de vergoeding, zoals genoemd in artikel 2, verschuldigd vanaf de datum dat de Dienst voor gebruik ter beschikking is gesteld, dan wel vanaf het moment dat door opdrachtgever daadwerkelijk van de Dienst gebruik wordt gemaakt, zulks per Dienst bepaald. Indien indienststelling van de Dienst wordt verhinderd door een aan opdrachtgever toe te rekenen omstandigheid, is opdrachtgever de vergoeding verschuldigd vanaf de dag waarop de Dienst voor gebruik ter beschikking zou zijn gesteld indien de aan opdrachtgever toe te rekenen omstandigheid niet had plaatsgevonden, zulks onder voorwaarde dat DESKTOPTOWORK binnen een maand nadat de Dienst voor gebruik ter beschikking zou zijn gesteld, de opdrachtgever ter zake van deze vergoeding schriftelijk aanspreekt.
- 3.2. DESKTOPTOWORK zal aan opdrachtgever de verschuldigde vergoeding uit hoofde van artikel 2 door middel van een nota in rekening brengen. De wijze van betaling van de vergoeding en de termijn waarbinnen de betaling dient te geschieden, worden in de desbetreffende nota vermeld en zijn per Dienst bepaald. Indien geen termijn op de nota is vermeld, zal een betalingstermijn van 30 dagen gelden. Indien het door DESKTOPTOWORK vastgestelde maximale bedrag waarvoor opdrachtgever in een bepaalde periode van Diensten gebruik kan maken, is bereikt, is DESKTOPTOWORK bevoegd reeds voordat de gebruikelijke termijn om een nota te versturen is verstreken aan opdrachtgever een tussentijdse nota toe te zenden, zodat de betaling daarvan wordt vervroegd.
- 3.3. Voorzover verschuldigde vergoedingen over een volle kalendermaand verschuldigd zijn conform

artikel 2.2.3, wordt voor elke dag dat opdrachtgever van de betrokken Diensten gebruikmaakt 1/30 deel van het maandbedrag in rekening gebracht.

3.4. Indien opdrachtgever niet binnen de in artikel 3.2 gestelde termijn de vergoeding heeft betaald, zal DESKTOPTOWORK opdrachtgever schriftelijk mededelen dat de betaling niet is ontvangen en gunt DESKTOPTOWORK opdrachtgever een termijn van 7 dagen waarbinnen de betaling alsnog dient te geschieden. In het geval dat opdrachtgever de betaling niet binnen deze 7 dagen verricht, is opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

3.5. Vanaf de datum van verzuim kan DESKTOPTOWORK opdrachtgever een extra vergoeding in rekening brengen gelijk aan de wettelijke rente over de verschuldigde bedragen en de kosten die DESKTOPTOWORK maakt ten behoeve van het incasseren van die bedragen. DESKTOPTOWORK is gerechtigd de levering van Goederen en/of Diensten ingeval van verzuim direct te staken.

#### **4. Aansprakelijkheid van DESKTOPTOWORK, vrijwaring**

4.1. DESKTOPTOWORK aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dit uit dit

artikel 4 blijkt.

4.2. Onverlet het bepaalde in artikel 4.3 is de totale aansprakelijkheid van DESKTOPTOWORK wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en uit hoofde van de ontbinding van de overeenkomst beperkt tot vergoeding van de directe schade tot maximaal de netto factuurwaarde van de geleverde dienst of apparatuur die het onderwerp zijn van de vordering of daarmee rechtstreeks verband houden. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van 1 jaar of langer met periodiek vervallende vergoedingen, dan wordt de verplichting tot vergoeding van de schade beperkt tot het totaal van de netto vergoedingen bedongen voor het jaar waarin de schade is ontstaan. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

4.2.1. De redelijke kosten die opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van DESKTOPTOWORK aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien opdrachtgever de overeenkomst heeft ontbonden.

4.2.2. Redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden.

4.2.3. Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze Algemene Leveringsvoorwaarden.

4.3. De totale aansprakelijkheid van DESKTOPTOWORK voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiele beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan €100.000 (honderdduizend euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als een gebeurtenis.

4.4. Aansprakelijkheid van DESKTOPTOWORK voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van geld of waardepapieren, door gebruik

of het niet kunnen gebruiken door opdrachtgever of derden van de dienst(en), apparatuur, programmatuur of materialen en de aansprakelijkheid van DESKTOPTOWORK voor andere directe schade dan opgesomd in artikel 4.2 (zoals het verloren gaan van gegevens of bestanden) is uitgesloten.

4.5. Buiten de in 4.2 en 4.3 genoemde gevallen rust op DESKTOPTOWORK geen aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.

4.6. De aansprakelijkheid van DESKTOPTOWORK voor schade door opdrachtgever geleden wegens toerekenbare tekortkoming van DESKTOPTOWORK in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien opdrachtgever DESKTOPTOWORK onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en DESKTOPTOWORK ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat DESKTOPTOWORK in staat is adequaat te reageren.

4.7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het moment waarop hij de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, doch uiterlijk binnen 4 weken, schriftelijk bij DESKTOPTOWORK meldt.

4.8. opdrachtgever vrijwaart DESKTOPTOWORK voor alle aanspraken van derden wegens het gebruik of niet kunnen gebruiken van de dienst(en), apparatuur, programmatuur of materialen of wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een dienst, product of systeem, dat door opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door DESKTOPTOWORK geleverde dienst(en), apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover opdrachtgever bewijst dat de schade veroorzaakt is door die dienst(en), apparatuur, programmatuur of andere materialen en ook zou zijn ontstaan indien opdrachtgever de dienst(en), apparatuur, programmatuur, of andere materialen zonder enig toevoeging of wijziging of bewerking zou hebben geleverd aan die derden.

4.9. De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid als in dit artikel 4 vermeld, worden evenzeer bedongen voor en ten behoeve van de ondergeschikten van DESKTOPTOWORK en ieder ander die door haar in het kader van de levering van Goederen en/of Diensten wordt ingeschakeld, alsmede voor en ten behoeve van hen van wie DESKTOPTOWORK geleverde zaken en/of onderdelen betreft.

## **5. Overmacht**

5.1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Wanneer de overmachtsituatie langer dan 90 (negentig) dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke mededeling aan de wederpartij te ontbinden.

5.2. Indien opdrachtgever op het moment van beëindiging van de overeenkomst als omschreven in 5.1

reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij DESKTOPTOWORK ten aanzien van deze prestaties in verzuim is. Bedragen die DESKTOPTOWORK voor de beëindiging heeft gefactureerd in verband met hetgeen reeds ter uitvoering van de overeenkomst is verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van beëindiging direct opeisbaar.

## **6. Software**

6.1. Het installeren van (nieuwe) software kan mogelijk van invloed zijn op de Service Level Garanties

van opdrachtgever. Om dergelijke problemen te voorkomen informeert de KLANT / Eindgebruiker, DESKTOPTOWORK voorafgaand over installaties van nieuwe software. Voor zover een dergelijke melding niet heeft plaatsgevonden en DESKTOPTOWORK software ontdekt welke de werking van het netwerk c.q. diensten van DESKTOPTOWORK daadwerkelijk en aantoonbaar in gevaar brengt, kan DESKTOPTOWORK in onderling overleg met de opdrachtgever / Eindgebruiker de software verwijderen.

DESKTOPTOWORK zal opdrachtgever vice-versa informeren over installaties van nieuwe software die beschikbaar worden gemaakt

6.2. Webapplicaties zijn standaard de verantwoordelijkheid van de Eindgebruiker. Indien gewenst, kan DESKTOPTOWORK de verantwoording over de Webapplicaties nemen onder de voorwaarde dat de leverancier van de Webapplicatie(s) en de Eindgebruikers instemmen met het maken van afspraken en het vastleggen van procedures tussen de leverancier van de Webapplicatie(s) en DESKTOPTOWORK.

## **7. Gebruik van de dienst(en)**

7.1. De technische eigenschappen van aan opdrachtgever in gebruik gegeven Diensten zijn omschreven in de dienstbeschrijvingen welke in de DesktopToWork Kennisdatabase zijn opgenomen. DESKTOPTOWORK garandeert niet dat na het totstandkomen van de overeenkomst de betreffende Dienst geschikt is voor het leveren van de Dienst aan de Eindgebruiker.

7.2. opdrachtgever zal zich maximaal inspannen teneinde ervoor zorg te dragen dat haar Eindgebruikers geen oneigenlijk gebruik van de Dienst(en) zullen maken. Onder oneigenlijk gebruik wordt in ieder geval, doch niet uitsluitend verstaan: het inbreuk maken en/of wijzigingen aanbrengen op de Dienst waardoor de Dienst of andere diensten van DESKTOPTOWORK zouden kunnen worden verstoord en/of worden gehinderd.

7.3. Opdrachtgever zal in haar overeenkomsten tot het leveren van de Dienst met Eindgebruikers opnemen dat Eindgebruikers geen oneigenlijk gebruik mogen maken van de Dienst, zoals bedoeld in artikel 7.2, en toezien op de naleving van de betreffende bepaling door de Eindgebruiker.

7.4. Opdrachtgever zal aan haar ter beschikking gestelde Diensten uitsluitend gebruiken voor het aanbieden van internet, intranet, connectivity en communicatieoplossingen waarbij de Dienst mogelijk slechts conform de Dienstbeschrijving functioneert indien de daarin genoemde Randapparatuur wordt gebruikt.

7.5. Opdrachtgever staat er voor in dat:

7.5.1. haar in gebruik gegeven Diensten en/of Apparatuur niet geheel of gedeeltelijk worden veranderd. Indien wijzigingen worden aangebracht aan bij opdrachtgever in gebruik gegeven Diensten

en/of Apparatuur zonder toestemming van DESKTOPTOWORK, zal alle aanspraak op garantie en/of service in het geheel vervallen.

7.5.2. geen werkzaamheden worden verricht door, namens of met medeweten van opdrachtgever aan hem in gebruik gegeven Diensten en/of Apparatuur.

7.6. De aan opdrachtgever in gebruik gegeven Dienst kan tevens gebruikt worden voor andere dienstverlening ten behoeve van dezelfde Eindgebruiker. Op verzoek dient opdrachtgever mee te werken Eindgebruikers ook gebruik te laten maken van andere diensten middels dezelfde Dienst, indien en voor zover dit gebruik redelijkerwijs mogelijk is.

## **8. Buiten gebruik stellen van de dienst(en)**

- 8.1. Indien, als gevolg van het gebruik van de Dienst(en) door opdrachtgever, het verkeer op het vaste netwerk van DESKTOPTOWORK hinder ondervindt is opdrachtgever verplicht om binnen 4 uur na een voorafgaande schriftelijke kennisgeving van DESKTOPTOWORK daartoe, zijn gebruik van de Dienst in overeenstemming te brengen met de door DESKTOPTOWORK bij die kennisgeving verstrekte aanwijzingen. Indien dit naar het oordeel van DESKTOPTOWORK noodzakelijk is kan DESKTOPTOWORK de Dienst zo nodig onverwijld (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen
- 8.2. Onverminderd de bevoegdheid tot opschorting op grond van het Burgerlijk Wetboek is DESKTOPTOWORK gerechtigd aan opdrachtgever in gebruik gegeven Diensten geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen en het verrichten van de Dienst op te schorten, indien opdrachtgever wezenlijke verplichtingen uit deze Overeenkomst, met inbegrip van de bepalingen inzake toegestaan gebruik en de betalingsverplichtingen, ook na daartoe schriftelijk te zijn gesommeerd met een termijn zoals vastgelegd in deze Overeenkomst of ten hoogste van 30 dagen, niet nakomt. Indien omstandigheden van zeer dringende aard een onverwijld opschorting nodig maken is geen voorafgaande schriftelijke sommatie nodig.
- 8.3. Van de bevoegdheid als bedoeld in het eerste lid mag slechts gebruik worden gemaakt indien de ernst van de niet-nakoming de opschorting rechtvaardigt, rekening houdende met alle voor beide partijen betrokken belangen.
- 8.4. Opdrachtgever blijft gedurende de periode van opschorting, als bedoeld in artikel 8.2, gehouden om alle harerzijds verschuldigde bedragen te voldoen.
- 8.5. De opschorting als bedoeld in het eerste lid wordt onverwijld beëindigd vanaf het moment dat opdrachtgever zijn verplichtingen alsnog nakomt.

## **9. Duur en beëindiging van de overeenkomst**

- 9.1. Deze Overeenkomst gaat in op de datum van ondertekening door beide partijen en wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, met een minimumduur van een kalendermaand.
- 9.2. DESKTOPTOWORK kan de Overeenkomst met opdrachtgever tegen en na het verstrijken van de minimumduur schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van 6 kalender maanden opzeggen. DESKTOPTOWORK zal een dergelijke opzegging schriftelijk doen. Opdrachtgever kan de Overeenkomst met DESKTOPTOWORK tegen en na het verstrijken van de minimumduur schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van 1 kalendermaand opzeggen.
- 9.3. Elk der partijen heeft het recht, in aanvulling op het algemene recht, de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:
- 9.3.1. de wederpartij surseance van betaling heeft aangevraagd of dit aan hem is verleend;
  - 9.3.2. de wederpartij in staat van faillissement is gesteld of een faillissementsaanvraag is ingediend.

## **10. Duur en beëindiging van het gebruik van een individuele dienst**

- 10.1. Individuele Diensten worden voor onbepaalde tijd in gebruik gegeven, met een minimumduur van een kalendermaand, te rekenen vanaf de datum van Beschikbaarstelling.
- 10.2. Opzegging door de opdrachtgever van de overeenkomst betreffende individuele Dienst kan geschieden tegen en na het verstrijken van de minimum duur, met inachtneming van een opzegtermijn van een kalendermaand.
- 10.3. De overeenkomsten met betrekking tot het recht op gebruik van individuele Diensten die op de datum van beëindiging van deze Overeenkomst van kracht zijn en waarvan de minimumduur nog niet



is verstreken zullen alsdan van rechtswege eindigen, zonder dat opzegging vereist is, door verloop van de minimumduur. De bepalingen van deze Overeenkomst blijven op deze overeenkomsten van kracht.

10.4. De overeenkomsten met betrekking tot het recht op gebruik van individuele Diensten die op de datum van beëindiging van deze Overeenkomst van kracht zijn en waarvan de minimumduur is verstreken zullen alsdan van rechtswege eindigen zonder dat opzegging vereist is.

10.5. Indien een Eindgebruiker de overeenkomst met opdrachtgever met betrekking tot een aan opdrachtgever in gebruik gegeven Dienst opzegt, en deze Eindgebruiker een overeenkomst met een andere opdrachtgever van DESKTOPTOWORK wenst te sluiten met betrekking tot dezelfde Dienst, zal opdrachtgever, met inachtneming van artikel 10.2, DESKTOPTOWORK daaromtrent tenminste twee weken voordat de overeenkomst met de Eindgebruiker zal eindigen informeren.

10.6. Indien een wijziging als bedoeld in artikel 2.5 van dusdanige substantiële aard is dat het een opzegging objectief gezien rechtvaardigt, is opdrachtgever gerechtigd om tijdens de minimumduur als bedoeld in artikel 9.1 het gebruik van de Individuele Dienst middels het IRMA-systeem op te zeggen. Het gebruik van de Individuele Dienst eindigt alsdan na verloop van de minimumduur. De gewijzigde tarieven zijn alsdan tijdens de minimumduur niet van toepassing op het gebruik van deze Individuele Dienst. Van deze bevoegdheid kan opdrachtgever gebruik maken tot het moment waarop de gewijzigde tarieven in werking treden.

## **11. Authenticatie**

11.1. Om gebruik te kunnen maken van de (bepaalde) Dienst(en) is Authenticatie benodigd. De opdrachtgever geeft deze Authenticatie aan de Eindgebruiker middels een individuele loginnaam en een individueel wachtwoord.

11.2. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat de loginnaam en het wachtwoord op een zodanige wijze aan de Eindgebruiker ter beschikking worden gesteld dat diefstal en/of misbruik wordt voorkomen. Eindgebruikers dienen de ontvangst van een wachtwoord te bevestigen aan opdrachtgever. De opdrachtgever zal wachtwoorden niet via derden of via onveilige elektronische berichten doorgeven.

11.3. De opdrachtgever draagt zorg voor de administratie van de loginnaam en het wachtwoord. Wanneer opdrachtgever wetenschap verkrijgt van een (dreigende) openbaring van een wachtwoord aan een niet bevoegde verkrijger is opdrachtgever verantwoordelijk voor het herstel van het geëiste beveiligingsniveau en, alle claims en/of kosten die uit deze openbaring zouden kunnen voortvloeien. De opdrachtgever zal DESKTOPTOWORK onmiddellijk van een openbaring van een loginnaam en/of wachtwoord op de hoogte stellen.

## **12. Risico en verzekering**

12.1. Het risico van verlies of beschadiging van de apparatuur, programmatuur, materialen, onderdelen, documentatie en andere producten die voorwerp zijn van de overeenkomst, gaat op opdrachtgever over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van opdrachtgever, van een door opdrachtgevergebruikte hulppersoon of eindgebruiker zijn gebracht. Vanaf dat moment is opdrachtgever verantwoordelijk voor schade die de apparatuur, programmatuur

en dergelijke aan derden mocht berokkenen. Na die datum zal DESKTOPTOWORK verloren of beschadigde programmatuur vervangen tegen de kosten van de informatiedragers en verzending.

12.2. opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat, vanaf de risico-overgang als bedoeld in 12.1 zijn

wettelijke aansprakelijkheidsverzekering de financiële gevolgen van zijn aansprakelijkheid jegens derden en DESKTOPTOWORK dekt. Opdrachtgever ziet af van elk recht op regres en vrijwaart DESKTOPTOWORK voor regres van diens assuradeuren jegens DESKTOPTOWORK.

12.3. Indien opdrachtgever zaken of rechten onder zich heeft die eigendom zijn van DESKTOPTOWORK of aan DESKTOPTOWORK of haar toeleveranciers toekomen, zal opdrachtgever DESKTOPTOWORK terstond informeren indien daarop beslag is gelegd of dreigt te worden gelegd.

12.4. Indien producten voor onderhoud of garantieservice naar DESKTOPTOWORK worden vervoerd en daarvoor tijdelijk bij DESKTOPTOWORK aanwezig zijn, zal DESKTOPTOWORK ervoor zorgen dat die producten voor die periode en tijdens het vervoer naar en van DESKTOPTOWORK, mits DESKTOPTOWORK het vervoer uitvoert, verzekerd zijn tegen verlies, beschadiging en diefstal.

### **13. Verplichtingen van DESKTOPTOWORK**

13.1. DESKTOPTOWORK zal zich inspannen om de Dienst(en), buiten de Onderhoudstijden, beschikbaar te houden.

13.2. Als gevolg van de technische structuur van het Internet kan DESKTOPTOWORK geen bandbreedte garanderen tussen het computersysteem van Eindgebruiker en enig ander computersysteem dat deel uitmaakt van het Internet. Indien wordt gerefereerd aan een bepaalde bandbreedte (bijvoorbeeld 64Kb/s), dan betreft het steeds uitsluitend de bandbreedte van de Verbinding.

13.3. DESKTOPTOWORK zal zich inspannen om de gegevens die opdrachtgever op de computersystemen van DESKTOPTOWORK opslaat zodanig te beveiligen dat tot die gegevens, naast opdrachtgever, uitsluitend de systeembeheerder(s) van DESKTOPTOWORK toegang heeft (hebben). Opdrachtgever heeft het recht kopieën van de door hem op de computersystemen van DESKTOPTOWORK opgeslagen gegevens op te vragen bij DESKTOPTOWORK. DESKTOPTOWORK is gerechtigd om voor deze service een vergoeding van de gemaakte administratiekosten aan opdrachtgever in rekening te brengen. DESKTOPTOWORK zal de gegevens slechts gedurende beperkte tijd op haar computersystemen opslaan. DESKTOPTOWORK zal de toepasselijke wetgeving met betrekking tot bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer in acht nemen.

13.4. DESKTOPTOWORK treft passende technische en organisatorische maatregelen ten behoeve van de veiligheid en de beveiliging van de Dienst(en) teneinde een passend beveiligingsniveau te bereiken. opdrachtgever is zich ervan bewust dat DESKTOPTOWORK redelijkerwijs geen volledige bescherming kan bieden tegen de veiligheidsrisico's die een verbinding met het internet meebrengt en dat deze risico's hoger zijn in het geval van een permanente verbinding met het internet. Indien opdrachtgever deze risico's wenst te verkleinen of uit te sluiten dient opdrachtgever voor eigen rekening een firewall op te zetten.

13.5. DESKTOPTOWORK behoudt zich het recht voor wijzigingen in (de toegang tot) de Dienst, de Hostnaam en/of de Toegangscode aan te brengen, indien zulks wenselijk is voor het correct functioneren van de Dienst. Indien zodanige wijzigingen direct invloed hebben op de wijze waarop opdrachtgever toegang verkrijgt tot de Dienst(en), zal DESKTOPTOWORK opdrachtgever over de wijzigingen tijdig informeren.

### **14. Verplichtingen Contractant**

14.1. Opdrachtgever verplicht zich de Overeenkomst uit te voeren en na te leven met inachtneming van de belangen van DESKTOPTOWORK. Opdrachtgever zal de levering van Diensten op geen enkele

wijze hinderen en/of vertragen.

14.2. Opdrachtgever is verplicht, op verzoek van DESKTOPTOWORK, aan DESKTOPTOWORK gegevens te verschaffen die DESKTOPTOWORK nodig heeft voor het instandhouden van de goede werking van de Diensten.

14.3. Tenzij in de overeenkomst anders is bepaald, dient opdrachtgever zorg te dragen voor de overige apparatuur, programmatuur en diensten van derden die nodig zijn om toegang te verkrijgen tot de Dienst, zoals een router, TCP/IP-programmatuur en randapparatuur. Alle gebruikte apparatuur dient te voldoen aan de eisen die de Telecomoperator en/of DESKTOPTOWORK daaraan stelt. Op verzoek van opdrachtgever zal DESKTOPTOWORK informatie over die eisen aan opdrachtgever (doen) verstrekken.

## **15. Verplichtingen van Eindgebruikers**

15.1. Opdrachtgever zal zich maximaal inspannen teneinde ervoor zorg te dragen dat haar Eindgebruikers geen oneigenlijk gebruik van de Dienst(en) zullen maken. Onder oneigenlijk gebruik wordt in ieder geval, doch niet uitsluitend verstaan: het inbreuk maken en/of wijzigingen aanbrengen op de Dienst waardoor de Dienst of andere diensten van DESKTOPTOWORK zouden kunnen worden verstoord en/of worden gehinderd.

15.2. Eindgebruiker zal de Dienst(en) slechts gebruiken in overeenstemming met Acceptable Use Policies. Eindgebruiker zal door het gebruik van de Dienst(en) geen rechten van derden schenden, zich

ten opzichte van derden niet onwettig of in strijd met de goede zeden of openbare orde gedragen, en geen schade aan derden toebrengen. In het bijzonder zal Eindgebruiker:

15.2.1. de intellectuele eigendomsrechten van derden eerbiedigen;

15.2.2. niet in strijd met wettelijke bepalingen gegevens verspreiden;

15.2.3. zich geen toegang verschaffen tot computersystemen waarvoor hij niet geautoriseerd is;

15.2.4. zonder toestemming van de desbetreffende derde geen gegevens van derden veranderen, wissen, onbruikbaar maken dan wel gegevens aan gegevens van derden toevoegen;

15.2.5. geen computervirussen verspreiden, noch andere computerprogramma's of data verspreiden met het oogmerk computerprogramma's of data van derden schade toe te brengen;

15.2.6. niet zodanig gebruik maken van de Dienst dat daardoor het telecommunicatieverkeer hinder ondervindt.

15.3. Onverminderd haar overige rechten, behoudt DESKTOPTOWORK zich het recht voor haar verplichtingen jegens Eindgebruiker op te schorten, onder meer door Eindgebruiker met onmiddellijke ingang de toegang tot de Dienst(en) te kunnen ontzeggen, indien Eindgebruiker handelt in strijd met het in artikel 15.2 bepaalde en indien het handelen van opdrachtgever dit rechtvaardigt. DESKTOPTOWORK zal wegens zodanige opschorting nimmer tot enige schadevergoeding gehouden zijn. opdrachtgever vrijwaart DESKTOPTOWORK tegen aanspraken van derden die verband houden met handelen door Eindgebruiker in strijd met het in artikel 15.2 bepaalde.

15.4. Indien een door Eindgebruiker door middel van de Dienst openbaar gemaakte publicatie van Eindgebruiker onmiskenbaar onrechtmatig is en zulks ter kennis van DESKTOPTOWORK komt, kan DESKTOPTOWORK opdrachtgever sommeren de desbetreffende publicatie binnen de kortst mogelijke

tijd, doch in ieder geval binnen vierentwintig (24) uur te verwijderen. Voldoet opdrachtgever niet aan deze sommatie, dan zal DESKTOPTOWORK de publicatie zelf van haar systemen verwijderen.

DESKTOPTOWORK zal wegens zodanige verwijdering nimmer tot enige schadevergoeding gehouden zijn.

15.5. Indien Eindgebruiker voornemens is te verhuizen dient de huidige verbinding eerst te worden opgezegd. Vervolgens kan een verbinding worden besteld voor de nieuwe locatie. Indien de initiële looptijd van de huidige Dienst niet is verlopen blijft opdrachtgever de ingevolge de overeenkomst te betalen vergoedingen verschuldigd totdat de Overeenkomst is geëindigd in overeenstemming met artikel 10.

15.6. Het is Eindgebruiker niet toegestaan om de Dienst aan derden buiten de organisatie van opdrachtgever ter beschikking te stellen, tenzij de desbetreffende computersystemen van die derden zich fysiek op de bedrijfslocatie van Eindgebruiker bevinden. Dit verbod laat de mogelijkheid onverlet dat opdrachtgever aan derden diensten verleent die mede omvatten het ter beschikking stellen aan derden van gegevens of diskruimte op computers van opdrachtgever die van de Dienst gebruik maken, bijvoorbeeld in het kader van het verlenen van web-hosting diensten.

## **16. Domeinnamen en IP-adressen**

16.1. Indien is overeengekomen dat DESKTOPTOWORK voor opdrachtgever zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/of IP-adressen, geldt het in dit artikel bepaalde.

16.2. Op aanvraag en gebruik van een domeinnaam en/of IP-adressen zijn van toepassing de dan geldende regels en procedures van de desbetreffende instanties, waaronder, doch niet beperkt tot, de

Stichting Internet Domeinregistratie Nederland, Network Solutions, Inc. (InterNIC), CORE en RIPE. De desbetreffende instantie beslist over verlening van domeinnaam en/of IP-adressen.

DESKTOPTOWORK vervult ter zake van de aanvraag slechts een bemiddelende rol en kan niet garanderen dat een aangevraagde domeinnaam of (een) bepaalde (klasse van) aangevraagde IP-adressen ook (wordt) worden verleend.

16.3. Domeinnamen worden geregistreerd op naam van (de onderneming van) opdrachtgever.

Onder

omstandigheden kan het zo zijn dat (een medewerker van) DESKTOPTOWORK wordt geregistreerd als

technisch contactpersoon voor het domein. DESKTOPTOWORK heeft echter geen enkele betrokkenheid bij het gebruik van het domein. Opdrachtgever vrijwaart DESKTOPTOWORK tegen iedere aanspraak van derden die verband houdt met gebruik van de domeinnaam. Deze vrijwaring geldt ook indien de domeinnaam is verkregen zonder bemiddeling van DESKTOPTOWORK.

## **17. Garantie**

17.1. De garantie termijn gaat in op de dag van levering van nieuwe apparatuur of, indien de levering wordt uitgesteld ten gevolge van een handeling of verzuim van opdrachtgever, op de dag waarop de levering anders zou hebben plaatsgevonden. De garantieservice is kosteloos, tenzij in de overeenkomst anders is vermeld.

17.2. Indien opdrachtgever geen onderhoudsovereenkomst met DESKTOPTOWORK heeft afgesloten, geldt gedurende de in de overeenkomst genoemde periode, maar tenminste voor een periode van drie (3) maanden de volgende garantie:

17.2.1. DESKTOPTOWORK garandeert dat fabrieksnieuw geleverde apparatuur vrij is van fabricage- en

materiaalfouten. DESKTOPTOWORK garandeert uitdrukkelijk niet dat de apparatuur zonder gebreken of onderbreking of geheel foutloos zal functioneren, of dat deze geschikt is voor een bepaald

voorgenomen gebruik.

17.2.2. De garantiewerkzaamheden worden uitgevoerd op locatie van DESKTOPTOWORK, tenzij in de overeenkomst is vermeld dat werkzaamheden worden uitgevoerd op locatie van opdrachtgever waar de apparatuur zich bevindt. In het eerste geval dient de apparatuur- of indien mogelijk de betreffende

defecte onderdelen- door en op kosten van opdrachtgever verzonden worden.

17.2.3. Arbeidsloon en reiskosten komen voor rekening van opdrachtgever tegen de daarvoor geldende tarieven, tenzij partijen uitdrukkelijk, schriftelijk anders zijn overeengekomen.

17.2.4. Garantiewerkzaamheden worden uitgevoerd gedurende de "Principal Period of Maintenance"

(PPM), er geldt geen vaste "Call Back Time" of "on-site Response Time", tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

17.2.5. De garantie is beperkt tot de vervanging of reparatie van onderdelen, naar keuze van DESKTOPTOWORK, die door DESKTOPTOWORK als ondeugdelijk worden aangemerkt.

17.2.6. DESKTOPTOWORK behoudt zich het recht voor gedurende de garantie periode "Engineering Changes" door te voeren.

17.2.7. De onderdelen worden zo nodig vervangen door nieuwe onderdelen of onderdelen die gelijkwaardig zijn aan nieuw. De oude onderdelen worden bij de-installatie eigendom van DESKTOPTOWORK, opdrachtgever zal voor zover nodig, op eerste verzoek van DESKTOPTOWORK medewerking verlenen aan het effectueren van deze eigendomsoverdracht en staat er voor in de eigendomsoverdracht te realiseren. De vervangende onderdelen worden eigendom van opdrachtgever indien en nadat opdrachtgever al de ter zake de apparatuur verschuldigde bedragen heeft voldaan.

17.3. Op de in 17.2 omschreven garantie kan geen beroep worden gedaan:

17.3.1. Indien opdrachtgever de apparatuur niet volgens haar bestemming gebruikt.

17.3.2. Indien opdrachtgever de apparatuur of enig onderdeel daarvan verplaatst, vervangt of repareert dan wel door derden laat verplaatsen, vervangen of repareren, zonder hiervoor een schriftelijke toestemming te hebben verkregen van DESKTOPTOWORK, of indien de apparatuur zich buiten Nederland bevindt.

17.3.3. Indien de apparatuur ondeskundig wordt geïnstalleerd door opdrachtgever of door opdrachtgever ingehuurde derden.

17.3.4. Indien opdrachtgever verzuimt, terstond na het moment waarop hij de schade heeft ontdekt, of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, de noodzakelijke schadebeperkende maatregelen te nemen.

17.3.5. Indien opdrachtgever gebruik maakt van hulpbenodigdheden, welke niet zijn geleverd of goedgekeurd door DESKTOPTOWORK.

17.3.6. Indien opdrachtgever de apparatuur binnen de garantietermijn verkoopt.

17.3.7. Met betrekking tot onderdelen, die bij normaal gebruik verslijten binnen de garantie termijn,

17.3.8. Met betrekking tot machines of onderdelen die wegens van buiten komende oorzaken dermate

beschadigd zijn dat reparatie niet meer mogelijk is.

17.3.9. Indien de storing wordt veroorzaakt door een niet door DESKTOPTOWORK geleverd of bij DESKTOPTOWORK in onderhoud staand of onder DESKTOPTOWORK garantie vallend product.

17.3.10. Indien de storing wordt veroorzaakt door diefstal van onderdelen, ontwrichting, overmatige verhitting, brandschade, rookschade, overmatige stofvorming, grote elektrische netspanningfluctuaties, algehele stroomuitval, overmatige vochtigheid en waterschade, blikseminslag, molest en vandalisme of andere van buiten komende oorzaken.

## **18. Terugkoop en retourzending**

18.1. Opdrachtgever zal alle door hem ten verkoop aan te bieden DESKTOPTOWORK-apparatuur verkopen aan DESKTOPTOWORK, indien DESKTOPTOWORK zich bereid verklaart de hoogste prijs te betalen die opdrachtgever voor de apparatuur van derden zou kunnen ontvangen. DESKTOPTOWORK mag hieromtrent inlichtingen inwinnen bij deze eventuele derden.

18.2. DESKTOPTOWORK is niet verplicht retourzendingen te accepteren indien zij hiervoor geen voorafgaande schriftelijke toestemming heeft gegeven. In ontvangst name van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door DESKTOPTOWORK van de door opdrachtgever opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden zaken blijven berusten bij opdrachtgever totdat zij door DESKTOPTOWORK zijn gecrediteerd.

## **19. Slotbepaling**

19.1. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden, alsmede de daarop gebaseerde overeenkomsten worden

beheerst door Nederlands recht. Partijen zullen alle geschillen, welke onverhoopt mochten ontstaan met betrekking tot enige op deze Algemene Leveringsvoorwaarden gebaseerde overeenkomst, in eerste aanleg onderwerpen aan de uitspraak van de bevoegde rechtelijke instanties te Rotterdam, tenzij partijen arbitrage of bindend advies zijn overeengekomen.

19.2. Partijen zullen een geschil zoveel mogelijk in de minne proberen te schikken.

19.3. DESKTOPTOWORK kan een overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdragen aan een andere onderneming die deel uitmaakt van de DESKTOPTOWORK Groep zonder dat daarvoor voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever is vereist. DESKTOPTOWORK is daarnaast gerechtigd om de uitvoering van de Dienst(en) geheel of gedeeltelijk uit te besteden aan derden.

19.4. Het door DESKTOPTOWORK niet uitoefenen van enig recht of niet aanwenden van enig rechtsmiddel houdt geen afstand van dat recht of verwerking van dat rechtsmiddel in. Iedere vordering van partijen op elkaar ter zake (de uitvoering) van een overeenkomst, vervalt indien zij niet binnen twee jaar na het redelijkerwijs bekend worden van de oorzaak in rechte is aangespannen.

19.5. Elektronische communicatie tussen partijen wordt gelijkgesteld aan schriftelijke communicatie, voor zover rechtens toegestaan en mogelijk en mits in een elektronisch document een persoonlijke identificatiecode van de afzender is aangebracht.

## **20. Begripsbepalingen**

“Call Back Time” Onder “Call Back Time” wordt verstaan, de tijd tussen de melding van de storing en de eerste reactie daarop van DESKTOPTOWORK.

“On site response Time” Onder “on-site Response Time” wordt verstaan de tijd tussen de melding van

de storing en de aanwezigheid van een medewerker van DESKTOPTOWORK bij opdrachtgever.

“Fixed Repair Time” Onder “Fixed Repair Time” wordt verstaan de tijd tussen de melding van de storing en het functioneel beschikbaar stellen van het betreffende hardware-onderdeel.

DESKTOPTOWORK garandeert niet dat het betreffende systeem binnen de overeengekomen periode weer beschikbaar zal zijn.

“Functioneel Beschikbaar Stellen” Onder “Functioneel Beschikbaar Stellen” wordt verstaan dat het betreffende onderdeel weer functioneert overeenkomstig de productspecificaties, zoals deze van tijd tot tijd en / of op verzoek aan opdrachtgever beschikbaar worden gesteld.

“Blokkerende Problemen” Onder “Blokkerende Problemen” wordt verstaan, een storing die het

systeem van opdrachtgever volledig stillegt.

“Principal Period of Maintenance” Maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur, met uitzondering van feestdagen.

Authenticatie: onderdeel van een beveiligingsarchitectuur. Dit houdt in; de mogelijkheid om met behulp van sleutels of wachtwoorden Eindgebruikers te kunnen onderscheiden.

Beschikbaarstelling: het moment dat CSP een Dienst heeft geactiveerd en de KLANT hiervan een elektronische mededeling heeft ontvangen.

Eindgebruiker: degene die met/namens KLANT gebruik maakt van internet, intranet, connectivity en communicatieoplossingen van CSP.

IP-VPN: Virtual Private Network op basis van het IP Protocol. Het betreft een netwerk bestemd voor data communicatie diensten.

Dienst(en): de telecommunicatieverbinding tussen het Netwerkaansluitpunt en het IP-VPN netwerk dat door CSP onder deze Overeenkomst aan KLANT in gebruik is gegeven, alsmede alle internet, intranet, connectivity en communicatieoplossingen zoals door CSP wordt aangeboden aan KLANT.

Netwerkaansluitpunt (ook IS/RA): een eindpunt van het vaste Telecommunicatienetwerk van DESKTOPTOWORK dat dient voor het aansluiten van Randapparaten.

Overeenkomst: deze overeenkomst voor het Diensten Pakket van CSP.

Randapparatuur (ook CPE): de door CSP toegestane apparatuur, waaronder begrepen het PSTN, ISDN, xDSL modem/router en/of xDSL splitter, die noodzakelijk moet worden aangesloten op een Netwerkaansluitpunt om de Eindgebruiker in staat te stellen toegang te verkrijgen tot het intranet/internet.

Telecommunicatie- netwerk: het geheel van verbindingen, met hun technische toegangsspecificaties, die overdrachten, voor zover van toepassing, routing mogelijk maken van signalen tussen Netwerkaansluitpunten.

## 2. Verwerkersovereenkomst

Ondergetekenden:

DesktopToWork, een besloten vennootschap opgericht naar het recht van Nederland statutair gevestigd te (2497GL) Den Haag aan de Laan van Waalhaven 277 en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 52698106 (hierna te noemen: “Verwerker”),

en

Organisatie: [company.name] , statutair gevestigd te postcode: [company.zip] plaats: [company.city] aan de: [company.address] en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer:[company.companyid] (hierna te noemen: “Verantwoordelijke”),

hierna gezamenlijk te noemen: “Partijen” en elk afzonderlijk: een “Partij”, verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

Deze verwerkersovereenkomst is een bijlage bij “Dienstverleningsovereenkomst DesktopToWork” (hierna: de Hoofdovereenkomst) tussen Verantwoordelijke en Verwerker. Waar in deze Verwerkersovereenkomst gerefereerd wordt aan bepalingen uit de Wbp, zal per 25 mei 2018 de corresponderende bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming worden bedoeld.

### **Artikel 1. Doeleinden van verwerking**

1.1. Verwerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst in opdracht van Verantwoordelijke persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de Hoofdovereenkomst en wel voor het afhandelen van bestellingen en betalingen voor producten of diensten van Verantwoordelijke, het in de ‘cloud’ opslaan van gegevens van Verantwoordelijke, en bijbehorende online diensten, beheer van de personeelsadministratie van Verantwoordelijke, het aanbieden en beheren van het online Customer Relationship Management-pakket van Verwerker voor Verantwoordelijke, het onderhouden van telefonisch contact met klanten van Verantwoordelijke voor afhandeling van klachten en verlening van service, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.

1.2. De persoonsgegevens die door Verwerker in het kader van de werkzaamheden als bedoeld in het vorige lid worden verwerkt en de categorieën van de betrokkenen van wie deze afkomstig zijn, zijn opgenomen in Toevoeging Verwerkersovereenkomst van de Verwerkersovereenkomst. Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Verantwoordelijke is vastgesteld. Verantwoordelijke zal Verwerker op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Verwerkersovereenkomst zijn genoemd. Verwerker mag echter de persoonsgegevens gebruiken voor kwaliteitsdoeleinden, zoals het enquêteren van de betrokkenen of het doen van wetenschappelijk of statistisch onderzoek naar de kwaliteit van haar dienstverlening.

1.3. De in opdracht van Verantwoordelijke te verwerken persoonsgegevens blijven eigendom van Verantwoordelijke en/of de betreffende betrokkenen.



## **Artikel 2. Verplichtingen Verwerker**

- 2.1. Ten aanzien van de in artikel 1 genoemde verwerkingen zal Verwerker zorg dragen voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, zoals de Wet bescherming persoonsgegevens.
- 2.2. Verwerker zal Verantwoordelijke, op diens eerste verzoek daartoe, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst.
- 2.3. De verplichtingen van de Verwerker die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Verwerker, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.
- 2.4. De Verwerker zal de Verantwoordelijke onmiddellijk in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van de Verantwoordelijke in strijd is met de in lid 1 bedoelde wetgeving.
- 2.5. Verwerker zal, voor zover dat binnen haar macht ligt, bijstand verlenen aan Verantwoordelijke ten behoeve van het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (PIA's).

## **Artikel 3. Doorgifte van persoonsgegevens**

- 3.1. Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Doorgifte naar landen buiten de Europese Unie is verboden.
- 3.2. Verwerker zal Verantwoordelijke melden om welk land of welke landen het gaat.

## **Artikel 4. Verdeling van verantwoordelijkheid**

- 4.1. De toegestane verwerkingen zullen door medewerkers van Verwerker worden uitgevoerd binnen een geautomatiseerde omgeving.
- 4.2. Verwerker is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze Verwerkersovereenkomst, overeenkomstig de instructies van Verantwoordelijke en onder de uitdrukkelijke (eind-)verantwoordelijkheid van Verantwoordelijke. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, de verzameling van de persoonsgegevens door de Verantwoordelijke, verwerkingen voor doeleinden die niet door Verantwoordelijke aan Verwerker zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Verwerker uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.
- 4.3. Verantwoordelijke garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze Verwerkersovereenkomst niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden.

## **Artikel 5. Subverwerkers**

- 5.1. Verantwoordelijke geeft toestemming voor het gebruik van Subverwerker(s) die door Verwerker worden ingeschakeld voor het verlenen van de Diensten. Verantwoordelijke verleent zijn goedkeuring voor de Subverwerker(s) zoals gespecificeerd op <https://desktoptowork.com/privacy>
- 5.2. In het geval dat Verwerker voornemens is nieuwe of meer Subverwerkers in te schakelen, zorgt Verwerker ervoor dat <https://desktoptowork.com/privacy> geupdate wordt. Verantwoordelijke zorgt voor periodieke raadpleging van <https://desktoptowork.com/privacy> Indien Verantwoordelijke redelijke grond heeft om bezwaar te maken tegen het gebruik van nieuwe of meer Subverwerkers, dient Verantwoordelijke Verwerker daarvan onmiddellijk schriftelijk binnen 14 dagen na ontvangst van de Kennisgeving Subverwerker in kennis te stellen. In het geval dat Verantwoordelijke bezwaar maakt tegen een nieuwe of andere Subverwerker, en dat bewaar niet onredelijk is, zal Verwerker redelijke inspanningen verrichten om wijzigingen in de Diensten beschikbaar te stellen aan

Verantwoordelijke of een commercieel redelijke wijziging aan te bevelen in de configuratie van Verantwoordelijke of het gebruik door Verantwoordelijke van de Diensten ter voorkoming van Verwerking van Persoonsgegevens door de nieuwe of andere Subverwerker waartegen bezwaar is gemaakt, zonder Verantwoordelijke daarbij onredelijk te belasten. Indien Verwerker die wijziging niet binnen een redelijke termijn beschikbaar kan stellen, welke termijn niet meer zal bedragen dan zestig (60) dagen, mag Verantwoordelijke het getroffen deel van de Overeenkomst van Dienstverlening beëindigen, echter uitsluitend met betrekking tot die Diensten die niet door Verwerker kunnen worden verleend zonder het gebruik van de nieuwe of andere Subverwerker waartegen bezwaar is gemaakt door middel van schriftelijke kennisgeving aan Verwerker.

5.3. Verwerker legt dezelfde gegevensbeschermingsverplichting als genoemd in deze Verwerkersovereenkomst contractueel op aan alle Subverwerkers.

5.4. Verwerker kiest de Subverwerker met de nodige zorg.

5.5. Indien zo'n Subverwerker zich bevindt in een Derde Land, zal Verwerker op schriftelijk verzoek van Verantwoordelijke, een EU-modelcontract (Verantwoordelijke > Verwerker) aangaan ten behoeve van Verantwoordelijke (op naam van Verantwoordelijke), krachtens Besluit 2010/87/EU. In dit geval instrueert en machtigt Verantwoordelijke Verwerker om Subverwerkers instructies te geven uit naam van Verantwoordelijke en om gebruik te maken van alle rechten van Verantwoordelijke jegens de Subverwerkers op basis van het EU-modelcontract.

5.6. Verwerker blijft aansprakelijk jegens Verantwoordelijke voor nakoming van de verplichtingen van Subverwerker, in het geval dat Subverwerker zijn verplichtingen niet nakomt. Verwerker is echter niet aansprakelijk voor schade en vorderingen voortvloeiend uit instructies van Verantwoordelijke aan Subverwerkers.

## **Artikel 6. Beveiliging**

6.1. Verwerker zal zich inspannen voldoende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).

6.2. Verwerker heeft in ieder geval de maatregelen genomen zoals genoemd in het Beveiligingsprotocol bekend onder de naam "ISAE3402". Verwerker mag het Beveiligingsprotocol eens per jaar eenzijdig aanpassen. Zij zal Verantwoordelijke op de hoogte stellen van aanpassingen.

6.3. Verwerker staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Verwerkersovereenkomst ontbreekt, zal Verwerker 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.

6.4. Verantwoordelijke stelt enkel persoonsgegevens aan Verwerker ter beschikking voor verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Verantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

## **Artikel 7. Meldplicht**

7.1. Verwerkingsverantwoordelijke is te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een beveiligingslek en/of datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die leidt tot een kans op nadelige gevolgen, dan wel nadelige gevolgen heeft, voor de bescherming van persoonsgegevens) aan de toezichthouder en/of betrokkenen. Om Verantwoordelijke in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt Verwerker de Verantwoordelijke binnen maximaal 1 werkdag op de hoogte van het beveiligingslek en/of het datalek.

7.2. Een melding moet alleen bij gebeurtenissen met grote impact worden gedaan, en alleen als de gebeurtenis zich daadwerkelijk voorgedaan heeft.

7.3. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht:

- De aard van de inbreuk in verband met persoonsgegevens, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie en, bij benadering, het aantal betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie;
- De naam en de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming of een ander contactpunt waar meer informatie kan worden verkregen;
- De waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk in verband met persoonsgegevens;
- De maatregelen die de Verwerker heeft voorgesteld of genomen om de inbreuk in verband met persoonsgegevens aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan.
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- IP-adres
- NAW-gegevens
- Mogelijke klanten
- Leveranciers
- Klanten

## **Artikel 8. Afhandeling verzoeken van betrokkenen**

8.1. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten richt aan Verwerker, zullen Partijen het verzoek van de betrokkene in onderling overleg afhandelen. Verantwoordelijke blijft in dat geval wel eindverantwoordelijk voor de afhandeling.

## **Artikel 9. Geheimhouding en vertrouwelijkheid**

9.1. Op alle persoonsgegevens die Verwerker van Verantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Verwerker zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij deze heeft verkregen, zelfs niet wanneer deze in een zodanige vorm is gebracht zodat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.

9.2. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Verantwoordelijke 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 verstrekte opdracht en de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

## **Artikel 10. Audit**

10.1. Verantwoordelijke heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van alle punten uit de Verwerkersovereenkomst, en alles dat daar direct verband mee houdt.

10.2. Deze audit mag eens per jaar plaatsvinden alsook bij een concreet vermoeden van misbruik van persoonsgegevens.

10.3. Verwerker zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.

10.4. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.

10.5. De kosten van de audit worden door Verantwoordelijke gedragen.

## **Artikel 11. Aansprakelijkheid**

11.1. Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat ten aanzien van aansprakelijkheid de normale wettelijke regeling geldt.

## **Artikel 12. Duur en beëindiging**

12.1. Deze Verwerkersovereenkomst komt tot stand door ondertekening van Partijen en op de datum van de laatste ondertekening.

12.2. Deze Verwerkersovereenkomst is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de Hoofdovereenkomst tussen Partijen en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.

12.3. Zodra de Verwerkersovereenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal Verwerker – naar keuze van Verantwoordelijke – alle persoonsgegevens die bij haar aanwezig zijn in originele of kopievorm retourneren aan Verantwoordelijke, en/of deze originele persoonsgegevens en eventuele kopieën daarvan verwijderen en/of vernietigen.

12.4. Deze Verwerkersovereenkomst mag worden gewijzigd op dezelfde wijze als de Hoofdovereenkomst.

## 2.1 Toevoeging verwerkersovereenkomst

### **Persoonsgegevens**

Verwerker zal in het kader van artikel 1.1 van de Verwerkersovereenkomst, de volgende (bijzondere) persoonsgegevens verwerken in opdracht van Verantwoordelijke:

- Financiële gegevens
- Contactgegevens
- IP-adres

### **Onderwerp van de verwerking**

Gebruik van aangeboden producten en diensten

### **Aard en doel van de verwerking**

Verwerker verzamelt, verwerkt en gebruikt de Persoonsgegevens van de Betrokkenen ten behoeve van Verantwoordelijke teneinde uitvoering van de overeenkomst.

### **Betrokkenen**

Van de categorieën betrokkenen:

- Klanten
- Mogelijke klanten
- Werknemers
- Leveranciers

### **Contactgegevens in geval van datalekken**

**Verantwoordelijke:**

**Verwerker:** info@desktoptowork.com

*Verantwoordelijke staat ervoor in dat de in deze Bijlage omschreven persoonsgegevens en categorieën betrokkenen volledig en correct zijn, en vrijwaart Verwerker voor enige gebreken en aanspraken die resulteren uit een incorrecte weergave door Verantwoordelijke.*

## 3. Nederland ICT voorwaarden

*De Nederland ICT Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30174840.*

### 3.1. Algemene bepalingen

#### **Art. 1 Toepasselijkheid Nederland ICT Voorwaarden.**

1.1 Deze Nederland ICT Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij leverancier goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan klant levert.

1.2 Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

1.3 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. Leverancier en klant treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.

#### **Art. 2 Aanbiedingen**

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

#### **Art. 3 Prijs en betaling**

3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Alle door leverancier kenbaar gemaakte prijzen zijn steeds in euro's en klant dient alle betalingen in euro's te voldoen.

3.2 Aan een door leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door klant geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door klant aan leverancier kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door leverancier te verrichten prestaties indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.

3.3 Indien klant volgens de tussen partijen gesloten overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover de leverancier hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.

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

3.5 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van klant, geldt dat leverancier gerechtigd is schriftelijk, conform de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aan te passen op de in de overeenkomst genoemde termijn. Indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk voorziet in de mogelijkheid van leverancier tot aanpassing van de prijzen of tarieven, geldt dat leverancier steeds gerechtigd is schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien klant in dat laatste geval niet akkoord

wenst te gaan met de aanpassing, is klant gerechtigd binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.

3.6 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan klant in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door klant betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.

3.7 Indien klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handels overeenkomsten verschuldigd. Indien klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van leverancier onverlet.

#### **Art. 4 Duur van de overeenkomst**

4.1 Indien en voor zover de tussen partijen gesloten overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.

4.2 De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd, tenzij klant of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

#### **Art. 5 Vertrouwelijkheid en overname personeel**

5.1 Klant en leverancier dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet voor leverancier indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de overeenkomst door leverancier. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

5.2 Klant erkent dat de van leverancier afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van leverancier, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.

5.3 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden, waaronder de voorwaarde dat klant een redelijke vergoeding aan leverancier betaalt.

## **Art. 6 Privacy en gegevensverwerking**

6.1 Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is, zal klant leverancier desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.

6.2 Klant vrijwaart leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door klant wordt gehouden of waarvoor klant op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan leverancier toerekenbaar zijn.

6.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van leverancier door klant worden verwerkt, ligt volledig bij klant. Klant staat er tegenover leverancier voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Klant vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

## **Art. 7 Beveiliging**

7.1 Indien leverancier op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Leverancier staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.

7.2 De door of vanwege leverancier aan klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van klant kenbaar worden gemaakt. Leverancier is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.

7.3 Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirus-programmatuur in werking hebben.

## **Art. 8 Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting**

8.1 Alle aan klant geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat alle bedragen die klant aan leverancier op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan leverancier zijn voldaan. Een klant die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van leverancier mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.

8.2 De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming indien dat recht ter zake voor leverancier gunstigere bepalingen bevat.

8.3 Rechten worden in voorkomend geval aan klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat klant alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.



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

#### **Art. 9 Risico-overgang**

9.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden

die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd, geleverd of gebruikt worden, gaat over op klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van klant of een hulppersoon van klant zijn gebracht.

#### **Art. 10 Intellectuele Eigendom**

10.1 Indien leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan.

Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor klant ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van leverancier niet aan om de aan die

ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen,

documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn

aan die welke ten behoeve van klant zijn of worden gedaan.

10.2 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

10.3 Klant zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.

10.4 Ook indien de overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het leverancier steeds toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur waaraan aan klant (direct of indirect) toegang wordt verschaft, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur

van het recht tot gebruik van deze objecten. Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten)

verwijderen of (laten) omzeilen.

10.5 Leverancier vrijwaart klant tegen elke aanspraak van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat klant leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan

leverancier. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door klant ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan leverancier ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die klant zonder schriftelijke toestemming van leverancier in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van leverancier een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal leverancier, indien mogelijk, zorg dragen dat klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur

of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van leverancier wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.

10.6 Klant staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Klant vrijwaart leverancier tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.

10.7 Leverancier is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met klant is overeengekomen.

## **Art. 11 Medewerkingsverplichtingen**

11.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Klant zal steeds tijdig alle in redelijkheid door leverancier gewenste medewerking verlenen.

11.2 Klant draagt het risico van de selectie van de door leverancier te leveren zaken, goederen en/of diensten. Klant neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen waaraan de prestatie van leverancier dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor leverancier niet bindend, behoudens indien door leverancier uitdrukkelijk anders is vermeld.

11.3 Indien klant bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van leverancier op locatie van klant werkzaamheden verrichten, draagt klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens

transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.

11.4 De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van leverancier, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door leverancier ingezette medewerkers kenbaar maken.

11.5 Indien klant in verband met de diensten en producten van leverancier programmatuur, apparatuur of andere middelen aan leverancier ter beschikking stelt, staat klant in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke leverancier nodig mocht hebben.

11.6 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door leverancier geleverde producten en/of verstrekte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.

11.7 Klant zal zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

## **Art. 12 Informatieverplichtingen**

12.1 Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door leverancier mogelijk te maken, zal klant leverancier steeds tijdig alle in redelijkheid door leverancier te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen.

12.2 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan leverancier verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door klant verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor de leverancier kenbare onjuistheden bevatten, zal de leverancier hierover navraag doen bij klant.

12.3 In verband met de continuïteit zal klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van leverancier als zodanig fungeren. Contactpersonen van klant zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door klant gewenste doelstellingen.

12.4 Leverancier is enkel gehouden klant periodiek inlichtingen te verstrekken omtrent de uitvoering van de werkzaamheden door middel van de door klant aangewezen contactpersoon.

## **Art. 13 Project- en stuurgroepen**

13.1 Wanneer beide partijen met een of meerdere door hen ingezette medewerkers deel nemen in een project- of stuurgroep, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.

13.2 Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan beide partijen deelnemen, binden leverancier slechts indien de besluitvorming geschiedt conform hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien leverancier

de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Leverancier is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of goede uitvoering van de overeenkomst.

13.3 Klant staat er voor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gerechtigd zijn voor klant bindende besluiten te nemen.

#### **Art. 14 Termijnen**

14.1 Leverancier spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden de leverancier niet en hebben steeds een indicatief karakter.

14.2 Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen leverancier en klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.

14.3 In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij klant leverancier een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te

bevatten, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

14.4 Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is leverancier gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

14.5 Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als

partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar)

meerwerk voordoet, is voor klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

#### **Art. 15 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst**

15.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een

redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant en alle

verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door klant of een door klant in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

15.2 Indien klant op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij klant bewijst dat leverancier ten aanzien van het wezenlijke

deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in

verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en

worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

15.3 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Leverancier zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

15.4 Klant is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.

15.5 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of

gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Leverancier kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van klant direct of indirect wijzigt. Leverancier is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval klant onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van klant tot toegang en/of gebruik van de diensten van leverancier, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van leverancier vereist is.

## **Art. 16 Aansprakelijkheid van leverancier**

16.1 De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met klant overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale

aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro) bedragen.

16.2 De totale aansprakelijkheid van leverancier voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).

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

16.4 De in artikel 16.1 tot en met 16.3 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.

16.5 De in artikel 16.1 tot en met 16.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.

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

16.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen leverancier vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

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

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

## **Art. 17 Overmacht**

17.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige

wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van

overmacht. Onder overmacht aan de zijde van leverancier wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van leverancier, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan leverancier is

voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog en (viii) algemene vervoersproblemen.

17.2 Indien een overmachtsituatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## **Art. 18 Wijziging en meerwerk**

18.1 Indien leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier. Leverancier is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

18.2 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal leverancier klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

## **Art. 19 Overdracht van rechten en verplichtingen**

19.1 Klant zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.

19.2 Leverancier is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

## **Art. 20 Toepasselijk recht en geschillen**

20.1 De overeenkomsten tussen leverancier en klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

20.2 Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. De plaats van arbitrage is Den Haag.

20.3 Indien een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, binnen de bevoegdheid van de kantonrechter vallen is elk der partijen, in afwijking van het bepaalde in artikel 20.2, gerechtigd

de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde Rechtbank. Voorgaande bevoegdheid komt aan partijen enkel toe indien ter zake van dat geschil nog geen arbitrale procedure

aanhangig is gemaakt conform het bepaalde in artikel 20.2. Indien de zaak met inachtneming van het in dit artikel 20.3 bepaalde door één of meer der partijen ter behandeling en beslissing bij de wettelijk

bevoegde Rechtbank aanhangig is gemaakt, is de kantonrechter van die Rechtbank bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

20.4 Elk der partijen is ter zake van een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, in alle

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

### 3.2. Dienstverlening

*De in dit hoofdstuk 'Dienstverlening' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten van welke aard dan ook (en al dan niet in een van de andere hoofdstukken van deze algemene voorwaarden nader uitgewerkt) aan klant verleent.*

#### **Art. 21 Uitvoering**

21.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen zijn diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.

21.2 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes of certificaten wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van een opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van de bedrijfsleiding van leverancier.

21.3 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.

21.4 Leverancier is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van klant op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden



opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van leverancier.

#### **Art. 22 Service Level Agreement**

22.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Klant zal leverancier steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.

22.2 Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door leverancier aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud

of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van leverancier zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door klant te leveren tegenbewijs zal de

door leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

#### **Art. 23 Back-up**

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

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

### **3.3. Software-as-a-Service (SaaS)**

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

#### **Art. 24 Uitvoering SaaS-dienst**

24.1 Leverancier verricht de SaaS-dienst slechts in opdracht van klant. Het staat klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door leverancier verleende diensten op het gebied van SaaS.

24.2 Indien leverancier op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens

van klant, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan klant in rekening

worden gebracht.

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

24.4 Leverancier kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Leverancier is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

24.5 Leverancier kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden.

24.6 Leverancier is nimmer gehouden klant een fysieke drager te verstrekken met daarop de in het kader van de SaaS-dienst aan klant ter beschikking te stellen en te houden programmatuur.

## **Art. 25 Garantie**

25.1 Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Leverancier zal zich er voor inspannen fouten als bedoeld in artikel 30.3 in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld.

Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door leverancier is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van klant is ontwikkeld, kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan klant in rekening brengen.

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

25.3 Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden

programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

#### **Art. 26 Bescherming van persoonsgegevens**

26.1 Klant heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van

persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij klant. Partijen houden het er voor dat leverancier ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is.

26.2 Leverancier zal, zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen aan de door klant na te komen verplichtingen als bedoeld in artikel 26.1. De kosten verbonden aan deze ondersteuning zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van leverancier begrepen en komen voor rekening van klant.

#### **Art. 27 Aanvang van de dienstverlening; vergoeding**

27.1 Uitvoering van de door leverancier te verlenen SaaS-dienst begint binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Klant draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de

overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.

27.2 Klant is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door leverancier verleende SaaS-dienst telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

### **3.4. Programmatuur**

*De bepalingen in dit hoofdstuk 'Programmatuur' zijn, naast de Algemene Bepalingen, van toepassing indien leverancier programmatuur anders dan op basis van een SaaS-dienst voor gebruik aan klant ter beschikking stelt.*

#### **Art. 28 Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen**

28.1 Leverancier stelt aan klant op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen computerprogramma's en de overeengekomen gebruikersdocumentatie gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking, hierna te noemen 'de programmatuur'. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

28.2 De verplichting tot terbeschikkingstelling door leverancier en het gebruiksrecht van klant strekken

zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van klant strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie worden niet aan

klant ter beschikking gesteld, ook niet indien klant bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.

28.3 Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.

28.4 Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is klant gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.

28.5 Leverancier kan verlangen dat klant de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat klant bij leverancier, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen. Leverancier is steeds gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen. Klant zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

28.6 Klant mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Klant zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.

28.7 Het is klant nimmer toegestaan de programmatuur en de dragers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal klant een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van klant gebruikt.

28.8 Klant zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van leverancier uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van leverancier toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. Leverancier zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

28.9 Partijen houden het er voor dat de tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.

28.10 Leverancier is niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande leverancier gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan leverancier verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

## **Art. 29 Aflevering en installatie**

29.1 Leverancier zal, te zijner keuze, de programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door leverancier te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de programmatuur online aan klant voor aflevering

beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van de leverancier in papieren dan wel digitale vorm in een door leverancier bepaalde taal verstrekt.

29.2 Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal leverancier de programmatuur bij klant installeren.

Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal klant zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

### **Art. 30 Acceptatie**

30.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt klant de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van leverancier op grond van de garantieregeling van artikel 34. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door klant.

30.2 Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 30.3

tot en met 30.10 van toepassing.

30.3 Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Leverancier heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de programmatuur dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.

30.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is klant niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.

30.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is klant verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door leverancier schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.

30.6 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

- a. indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
- b. indien leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 30.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 30.8 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel
- c. indien klant enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.

30.7 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal klant uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan leverancier rapporteren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te brengen.

30.8 Klant mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 34 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.

30.9 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.

30.10 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat leverancier gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van klant op grond van artikel 30.8 betreffende kleine gebreken en artikel 34 betreffende de garantie.

### **Art. 31 Beschikbaarstelling**

31.1 Leverancier zal de programmatuur binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aan klant ter beschikking stellen.

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

### **Art. 32 Gebruiksrechtvergoeding**

32.1 De voor het recht tot gebruik door klant te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:

- a. indien partijen niet zijn overeengekomen dat leverancier zorg draagt voor installatie van de programmatuur:

- bij aflevering van de programmatuur;
- of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;
- b. indien partijen zijn overeengekomen dat leverancier zorg draagt voor installatie van de programmatuur:
  - bij voltooiing van die installatie;
  - of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

### **Art. 33 Wijzigingen in de programmatuur**

33.1 Behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is klant niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier.

Leverancier

is gerechtigd zijn toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Klant draagt het volle risico van alle door of in opdracht van klant door derden - al dan niet met toestemming van leverancier - aangebrachte wijzigingen.

### **Art. 34 Garantie**

34.1 Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeen gekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Leverancier garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.

34.2 Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van klant of van andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien klant zonder schriftelijke toestemming van leverancier wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.

34.3 Herstel van fouten geschiedt op een door leverancier te bepalen locatie en wijze. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.

34.4 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

34.5 Leverancier heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 34.2 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

### **Art. 35 Programmatuur van toeleveranciers**

35.1 Indien en voor zover leverancier programmatuur van derden aan klant ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die programmatuur, de (licentie)- voorwaarden van desbetreffende derden in de

verhouding tussen leverancier en klant van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie)- voorwaarden van die derden door leverancier schriftelijk aan klant is medegedeeld en die voorwaarden

bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan klant zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan klant geen beroep toe op een nalaten van leverancier om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.

35.2 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen klant en leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

### **3.5. Ontwikkeling programmatuur en websites**

*De bepalingen in dit hoofdstuk 'Ontwikkeling programmatuur en websites' zijn, naast de Algemene Bepalingen en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien leverancier programmatuur en/of een website ten behoeve van klant ontwerpt en/of ontwikkelt en eventueel de programmatuur en/of website installeert.*

#### **Art. 36 Specificaties en ontwikkeling van programmatuur/website**

36.1 Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur of website aan leverancier zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg

schriftelijk specificeren welke programmatuur of website ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.

36.2 Leverancier zal de programmatuur en/of website met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en - in voorkomend geval – met inachtneming van de met klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan leverancier

verlangen dat klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.

36.3 Indien partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het

ontwerpen en/of ontwikkelen van (onderdelen van) de programmatuur of website op iteratieve wijze

geschiedt (bijvoorbeeld Scrum), aanvaarden partijen dat de werkzaamheden bij aanvang niet zullen worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties en tevens dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'time-box') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Klant aanvaardt het risico dat de programmatuur en/of de website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties zullen beantwoorden. Klant zal zorg dragen voor een permanente, actieve en door de organisatie van klant gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Klant garandeert dat de door hem ingezette medewerkers welke worden benoemd in sleutelposities, beschikken over de voor deze positie benodigde beslissingsbevoegdheden. Klant waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbeslissingen. Bij gebreke van tijdige en



duidelijke voortgangsbepalingen van de zijde van klant conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is leverancier gerechtigd - doch niet verplicht - de naar zijn

oordeel passende beslissingen te nemen.

36.4 Indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in artikel 36.3, dan is het

bepaalde in artikel 30.1, artikel 30.4 tot en met 30.8 en artikel 34.1 niet van toepassing. Klant aanvaardt de programmatuur en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is'). Leverancier is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot herstel van fouten, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

36.5 Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal leverancier de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.

36.6 Desgevraagd zal klant leverancier in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van klant te verrichten.

36.7 In de prestatieverplichtingen van leverancier ten aanzien van de ontwikkeling van een website zijn niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content management systeem'.

36.8 In de prestatieverplichtingen van leverancier zijn niet begrepen het onderhoud van de programmatuur en/of de website, en/of het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers en/of

beheerders daarvan. Indien in afwijking van het vorenstaande door leverancier tevens onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan leverancier verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier in rekening gebracht.

#### **Art. 37 Aflevering, installatie en acceptatie**

37.1 Het bepaalde in artikel 29 inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.

37.2 Tenzij leverancier op grond van de overeenkomst de programmatuur en/of website op zijn eigen

computersysteem ten behoeve van klant zal 'hosten', zal leverancier de website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan klant afleveren dan wel online aan

klant voor aflevering beschikbaar stellen.

37.3 Het bepaalde in artikel 30 van deze algemene voorwaarden inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.

#### **Art. 38 Gebruiksrecht**

38.1 Leverancier stelt de in opdracht van klant ontwikkelde programmatuur en/of website en de eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan klant ter beschikking.

38.2 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan klant ter beschikking

worden gesteld, in welk geval klant gerechtigd zal zijn wijzigingen in de programmatuur aan te brengen.

38.3 Leverancier is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.

38.4 Het bepaalde in artikel 28 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.

38.5 Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten volledig en uitsluitend door klant worden gedragen, gelden - zulks in afwijking van het bepaalde in artikel 38.4 - voor klant geen beperkingen in het recht tot gebruik van de programmatuur en/of website.

#### **Art. 39 Vergoeding**

39.1 Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur en/of websites telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

39.2 In de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden is tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de programmatuur of website gedurende de looptijd van de overeenkomst begrepen.

39.3 In de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur is niet begrepen een vergoeding voor de door klant benodigde hulpprogrammatuur en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur. Evenmin is in de vergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers ervan.

#### **Art. 40 Garantie**

40.1 Het bepaalde in artikel 34 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.

40.2 Leverancier staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde website goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur. Leverancier staat er evenmin voor in dat de website goed werkt in samenhang met alle soorten apparatuur.

### **3.6. Onderhoud van programmatuur en support**

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

#### **Art. 41 Onderhoudsdiensten**

41.1 Indien overeengekomen verricht leverancier onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur in de zin van artikel 30.3 en - zulks uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 42.

41.2 Klant zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal leverancier zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van leverancier op de door leverancier te bepalen wijze en termijn aan klant ter beschikking worden gesteld. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Klant zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

41.3 Het bepaalde in de artikelen 34.3 en 34.4 is van overeenkomstige toepassing.

41.4 Indien leverancier het onderhoud online verricht, zal klant tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en netwerkfaciliteiten.

41.5 Klant zal alle door leverancier verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.

41.6 Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door leverancier zelf aan klant is

geleverd, zal klant, indien leverancier dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Klant staat er voor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Klant verleent leverancier het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.

41.7 Het onderhoud door leverancier laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van klant voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet. Klant zal zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

#### **Art. 42 Nieuwe versies van programmatuur**

42.1 Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van leverancier.

42.2 Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is leverancier niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.

42.3 Leverancier kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit klant een nadere schriftelijke overeenkomst met leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. Leverancier kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe

versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Leverancier is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

42.4 Leverancier kan van klant verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, programmatuur e.d.) aanpast

indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

### **Art. 43 Supportdiensten**

43.1 Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur omvat, zal leverancier telefonisch of

per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Leverancier zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Leverancier staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden

ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van leverancier.

43.2 Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van

zogenoeten 'standby-diensten' omvat, zal leverancier één of meer personeelsleden beschikbaar houden

tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is klant

gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te

roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de programmatuur.

Leverancier staat er niet voor in dat alle storingen tijdig zullen worden verholpen.

43.3 Het onderhoud en de andere overeengekomen diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

### **Art. 44 Vergoeding**

44.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.

44.2 Bedragen ter zake het onderhoud van de programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk zijn verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst.

De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd ongeacht of klant de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

Hoofdstuk 7. Advisering en consultancy De in dit hoofdstuk 'Advisering en consultancy' opgenomen

bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien leverancier diensten verleent op het gebied van advisering en consultancy.

#### **Art. 45 Uitvoering advies en consultancydiensten**

45.1 De doorlooptijd van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die klant verstrekt en de medewerking van klant en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal leverancier zich daarom niet tevoren verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.

45.2 De dienstverlening van leverancier wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van leverancier.

45.3 Het gebruik dat klant maakt van een door leverancier afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van klant. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam leverancier mag worden verwacht, berust geheel bij klant, onverminderd het recht van leverancier met alle middelen tegenbewijs te leveren.

45.4 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier is klant niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van leverancier en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van leverancier. Klant zal de adviezen of rapportages van leverancier niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

#### **Art. 46 Rapportage**

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

#### **Artikel 47 Vergoeding**

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

### **3.7. Detacheringsdiensten**

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

#### **Art. 48 Detacheringsdiensten**

48.1 Leverancier zal de in de overeenkomst genoemde medewerker aan klant ter beschikking stellen om onder leiding en toezicht van klant werkzaamheden te verrichten. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van klant. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal de medewerker veertig uur per week tijdens de voor leverancier gebruikelijke werkdagen aan klant ter beschikking worden gesteld.

48.2 Klant kan de ter beschikking gestelde medewerker slechts inzetten voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden indien leverancier daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd.

48.3 Het is klant slechts toegestaan de ter beschikking gestelde medewerker aan een derde door te lenen om onder leiding en toezicht van die derde werkzaam te zijn indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.

48.4 Leverancier zal zich er voor inspannen dat de ter beschikking gestelde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen, behoudens bij ziekte of uitdiensttreding van de medewerker. Ook indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd na overleg met klant deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde kwalificaties.

48.5 Klant is gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde medewerker te verzoeken (i) indien de ter beschikking gestelde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en klant dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden gemotiveerd aan leverancier kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de ter beschikking gestelde medewerker. Leverancier zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. Leverancier staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van klant op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van klant wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant betreffende de verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

#### **Art. 49 Duur van de detacheringsovereenkomst**

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

#### **Art. 50 Arbeidsduur, werktijden en arbeidsomstandigheden**

50.1 De werktijden, rusttijden en arbeidsduur van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan de bij klant gebruikelijke tijden en duur. Klant staat er voor in dat de werk- en rusttijden en de arbeidsduur voldoen aan de ter zake relevante wet- en regelgeving.

50.2 Klant zal leverancier informeren omtrent een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van zijn bedrijf of organisatie.

50.3 Klant is jegens leverancier en de ter beschikking gestelde medewerker gehouden tot nakoming van de relevante wet- en regelgeving op het gebied van de veiligheid van de werkplek en de arbeidsomstandigheden.

#### **Art. 51 Overwerkvergoeding en reistijd**

51.1 Indien de ter beschikking gestelde medewerker in opdracht of op verzoek van klant per dag langer werkt dan het overeengekomen of gebruikelijke aantal werkuren dan wel werkzaam is buiten de bij leverancier gebruikelijke werkdagen, is klant voor deze uren het overeengekomen overwerktaarif of, bij gebreke van een overeengekomen overwerktaarif, het bij leverancier gebruikelijke overwerktaarif verschuldigd. Desgevraagd zal leverancier klant informeren over de geldende overwerktaarven.

51.2 Kosten en reistijd zullen aan klant in rekening worden gebracht overeenkomstig de bij leverancier gebruikelijke regels en maatstaven. Desgevraagd zal leverancier klant informeren over de daarvoor gebruikelijke regels en maatstaven.

#### **Art. 52 Inlenersaansprakelijkheid en overige aansprakelijkheid**

52.1 Leverancier zal zorg dragen voor de tijdige en volledige afdracht van de voor de ter beschikking gestelde medewerker in verband met de overeenkomst met klant te betalen loonbelasting, premies voor sociale verzekeringen en omzetbelasting. Leverancier vrijwaart klant voor alle vorderingen van de belastingdienst dan wel van de instanties voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving die vanwege de overeenkomst met klant verschuldigd zijn, onder de voorwaarde dat klant leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan leverancier. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van klant, tegen deze vorderingen te verweren.

52.2 Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de kwaliteit van de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding van klant tot stand zijn gekomen.

### **3.8. Opleiding en Trainingen**

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

#### **Art. 53 Aanmelding en annulering**

53.1 Een aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door leverancier.

53.2 Klant draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer doet niets af aan de verplichtingen van klant op grond van de overeenkomst. Het is klant toegestaan een deelnemer voor een opleiding te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier.

53.3 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van leverancier aanleiding geeft, is leverancier gerechtigd de opleiding te annuleren, te combineren met één of meerdere opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. Leverancier behoudt zich het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen. Leverancier is gerechtigd organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen.

53.4 De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding door klant of deelnemers worden beheerst door de bij leverancier gebruikelijke regels. Een annulering dient altijd schriftelijk en voorafgaand aan de opleiding of het desbetreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of nietverschijning doen niets af aan de betaalverplichtingen die klant op grond van de overeenkomst heeft.

#### **Art. 54 Uitvoering opleiding**

54.1 Klant aanvaardt dat leverancier de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.

54.2 Klant zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door leverancier voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding.

54.3 Indien leverancier bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat leverancier er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of

zonder onderbrekingen functioneert. Indien leverancier de opleiding uitvoert op locatie van klant, zal klant zorg dragen voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende apparatuur en programmatuur.

54.4 Het afnemen van een examen of een toets maakt niet deel uit van de overeenkomst.

54.5 Voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, opleidingsmaterialen of -middelen is klant een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt

eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.

54.6 Indien de opleiding op basis van e-learning wordt aangeboden, zijn de bepalingen van het 'Hoofdstuk Software-as-a-Service (SaaS)' zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

#### **Art. 55 Prijs en betaling**

55.1 Leverancier kan verlangen dat klant vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. Leverancier kan deelnemers uitsluiten van deelname indien klant heeft nagelaten

voor tijdige betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van leverancier.

55.2 Tenzij leverancier uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de opleiding is vrijgesteld van BTW in de zin van artikel 11 van de Wet op de Omzetbelasting 1968, is klant over de vergoeding tevens BTW verschuldigd. Leverancier is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd zijn prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van BTW voor opleidingen.

### **3.9. Hosting**

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

#### **Art. 56 Hostingdiensten**

56.1 Leverancier zal de met klant overeengekomen hostingdiensten verrichten.



56.2 Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal klant de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen

hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een

uitsluitend en specifiek voor klant gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is

overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door klant niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende

periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal leverancier een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.

56.3 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal klant zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Leverancier is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

56.4 Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van backup-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.

56.5 Leverancier kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantoor tijden laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met klant.

56.6 Indien leverancier op grond van de overeenkomst diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient klant de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal leverancier een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken.

Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door klant beoogde resultaten. Klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij leverancier gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Leverancier staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend.

#### **Art. 57 Notice and Take Down**

57.1 Klant zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.

57.2 Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is leverancier steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico

van klant. Klant zal op eerste schriftelijk verzoek van leverancier data en/of informatie onverwijld van de systemen van leverancier verwijderen, bij gebreke waarvan leverancier gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Leverancier is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 57.1 aan klant per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door leverancier jegens klant. Leverancier is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens klant aansprakelijk te zijn.

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

### **3.10. Koop van apparatuur**

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

#### **Art. 58 Koop en verkoop**

58.1 Leverancier verkoopt de apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen, gelijk klant deze van leverancier koopt.

58.2 Leverancier staat er niet voor in dat de apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het

feitelijke en/of door klant beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.

58.3 In de verkoopverplichting van leverancier zijn niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.

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

#### **Art. 59 Aflevering**

59.1 De door leverancier aan klant verkochte apparatuur en/of zaken zullen aan klant af-magazijn worden geleverd. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal leverancier de aan klant verkochte zaken afleveren of laten afleveren op een door klant aan te wijzen plaats. In dat geval zal leverancier klant, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur en/of zaken af te leveren.

59.2 In de koopprijs van de apparatuur en/of zaken zijn niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d. Deze kosten worden in voorkomend geval aan klant in rekening gebracht.

59.3 Indien klant leverancier verzoekt tot verwijdering van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur) dan wel indien leverancier daartoe wettelijk verplicht is, kan leverancier dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij hem

gebruikelijke tarieven. Indien en voor zover het leverancier wettelijk niet is toegestaan betaling van een vergoeding te verlangen (bijv. in het kader van de zogeheten 'oud voor nieuw regeling'), zal hij deze vergoeding in voorkomend geval niet van klant vragen.

59.4 Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal leverancier de apparatuur en/of zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door leverancier is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software. Leverancier is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.

59.5 Leverancier is steeds gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

#### **Art. 60 Proefopstelling**

60.1 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal leverancier gehouden zijn tot het plaatsen van een proefopstelling met betrekking tot de apparatuur waarvoor klant belangstelling heeft.

Leverancier mag aan een proefopstelling (financiële) voorwaarden verbinden. Een proefopstelling behelst het tijdelijk op zicht plaatsen van apparatuur in een standaarduitvoering, exclusief accessoires, in een door klant ter beschikking te stellen ruimte, alvorens klant definitief besluit de desbetreffende apparatuur wel of niet te kopen. Klant is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van apparatuur die onderdeel uitmaakt van een proefopstelling.

#### **Art. 61 Omgevingseisen**

61.1 Klant draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door leverancier gespecificeerde vereisten voor de apparatuur en/of zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.

61.2 Klant draagt ervoor zorg dat door derden uit te voeren werkzaamheden, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

#### **Art. 62 Garantie**

62.1 Leverancier zal zich er naar beste vermogen voor inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte apparatuur en/of andere verkochte zaken, alsmede in onderdelen die door leverancier in het

kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze fouten binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij leverancier zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van leverancier niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is leverancier gerechtigd de apparatuur en/of de zaken kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van leverancier. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur, zaken of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik,

van buiten komende oorzaken zoals brand of waterschade, of indien klant zonder toestemming van leverancier wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door leverancier in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. Leverancier zal een zodanige toestemming niet op

onredelijke gronden onthouden.

62.2 Ieder ander of verdergaand beroep van klant op nonconformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken dan het bepaalde in artikel 62.1 is uitgesloten.

62.3 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.

62.4 Leverancier heeft uit hoofde van de koopovereenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in artikel

62.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

### **Art. 63 Apparatuur van toeleverancier**

63.1 Indien en voor zover leverancier apparatuur afkomstig van een derde aan klant verkoopt, zullen, voor wat betreft die apparatuur, in de verhouding tussen leverancier en klant de verkoopvoorwaarden van die derde van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de verkoopvoorwaarden van die derde door leverancier schriftelijk aan klant is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan klant zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan klant geen beroep toe op een nalaten van leverancier om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.

63.2 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen klant en leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

## **3.11. Huur van apparatuur**

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

### **Art. 64 Huur en verhuur**

64.1 Leverancier verhuurt aan klant de in de huurovereenkomst genoemde apparatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie.

64.2 In de verhuur is niet begrepen de terbeschikkingstelling van programmatuur op separate gegevensdragers en de gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de apparatuur, zoals batterijen, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.

64.3 De huur vangt aan op de dag van terbeschikkingstelling van de apparatuur aan klant.

### **Art. 65 Voorinspectie**

65.1 Leverancier kan vóór of bij gelegenheid van de terbeschikkingstelling bij wijze van voorinspectie in

aanwezigheid van klant een beschrijving van de staat van de apparatuur opstellen, met vermelding van

geconstateerde gebreken. Leverancier kan verlangen dat klant het opgestelde rapport met deze beschrijving voor akkoord ondertekent alvorens leverancier de apparatuur aan klant in gebruik verstrekt. De in die staat vermelde gebreken in de apparatuur komen voor rekening van leverancier. Partijen zullen bij constatering van gebreken overeenkomen of, en zo ja op welke wijze en op welke termijn het herstel van de in de staat vermelde gebreken geschiedt.

65.2 Als klant niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in artikel 65.1, heeft leverancier het recht om deze inspectie buiten aanwezigheid van klant uit te voeren en het rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor klant.

65.3 Indien geen voorinspectie wordt uitgevoerd, wordt klant geacht de apparatuur in goede en onbeschadigde staat te hebben ontvangen.

#### **Art. 66 Gebruik van de apparatuur**

66.1 Klant zal de apparatuur uitsluitend in overeenstemming met de op grond van de overeenkomst beoogde bestemming en op de in die overeenkomst genoemde locaties gebruiken in en ten behoeve van zijn eigen organisatie of bedrijf. Gebruik van de apparatuur door of ten behoeve van derden is niet

toegestaan. Het recht tot gebruik van de apparatuur is niet overdraagbaar. Het is klant niet toegestaan de apparatuur aan een derde in onderhuur te geven of een derde anderszins het (mede-)gebruik ervan te geven.

66.2 Klant zelf zal de apparatuur installeren, monteren en gebruiksgereed maken.

66.3 Het is klant niet toegestaan de apparatuur of enig deel daarvan als onderpand of zekerheidsobject, op welke wijze dan ook, te gebruiken of op andere wijze daarover te beschikken.

66.4 Klant zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en als goed huisvader onder zich houden. Klant zal voldoende maatregelen nemen ter voorkoming van schade. Bij schade aan de apparatuur zal klant leverancier daarvan onverwijld in kennis stellen. Klant is voor schade aan de apparatuur jegens leverancier aansprakelijk. In alle gevallen is klant jegens leverancier aansprakelijk ingeval van diefstal, verlies of verduistering van de apparatuur tijdens de duur van de huur.

66.5 Klant zal de apparatuur niet geheel of gedeeltelijk veranderen of daaraan iets toevoegen. Indien in

voorkomend geval toch veranderingen of toevoegingen zijn aangebracht, zal klant deze uiterlijk bij het einde van de huurovereenkomst ongedaan maken of verwijderen.

66.6 Tussen partijen geldt dat gebreken aan de door of in opdracht van klant aan de apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen en alle uit die veranderingen of toevoegingen voortvloeiende gebreken van de apparatuur geen gebreken in de zin van artikel 7:204 van het BW zijn. Klant heeft ter zake van deze gebreken geen enkele aanspraak jegens leverancier. Leverancier is niet gehouden tot herstel of onderhoud van deze gebreken.

66.7 Klant heeft geen aanspraak op enige vergoeding in verband met door klant aangebrachte veranderingen van dan wel toevoegingen aan de gehuurde apparatuur die bij of na het einde van de huurovereenkomst, om welke reden dan ook, niet ongedaan gemaakt of verwijderd zijn.

66.8 Klant zal leverancier terstond schriftelijk in kennis stellen van een eventueel beslag op de apparatuur, onder opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. Klant zal de

beslagleggende deurwaarder onverwijld inzage geven in de huurovereenkomst.

#### **Art. 67 Onderhoud van gehuurde apparatuur**

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

67.2 Klant zal door hem geconstateerde gebreken in de gehuurde apparatuur terstond schriftelijk kenbaar maken. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen om bij wijze van correctief onderhoud de gebreken in de apparatuur die voor zijn rekening komen, binnen een redelijke termijn te herstellen. Leverancier is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de apparatuur. Klant zal leverancier desgevraagd in de gelegenheid stellen correctief en/of preventief onderhoud uit te voeren. Partijen zullen tevoren in goed overleg de dagen en tijdstippen waarop onderhoud plaats vindt met elkaar bespreken. Gedurende de periode van onderhoud heeft klant geen recht op vervangende apparatuur.

67.3 Uitgesloten van de verplichting tot herstel van gebreken zijn:

- het herstel van gebreken die klant bij het aangaan van de huurovereenkomst heeft aanvaard;
- het herstel van gebreken als gevolg van oorzaken die van buitenaf komen;
- het herstel van gebreken die aan klant, zijn personeelsleden en/of door klant ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend;
- het herstel van gebreken die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik of gebruik in strijd met de documentatie;
- het herstel van gebreken die het gevolg zijn van gebruik van de apparatuur in strijd met de gebruiksbestemming;
- het herstel van gebreken die het gevolg zijn van ongeautoriseerd aan de apparatuur aangebrachte wijzigingen of toevoegingen.

67.4 Indien leverancier de in het vorige lid bedoelde gebreken herstelt of laat herstellen, is klant de daaraan verbonden kosten volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier verschuldigd.

67.5 Leverancier is steeds gerechtigd er voor te kiezen herstel van gebreken achterwege te laten en de apparatuur door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur te vervangen.

67.6 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane data.

#### **Art. 68 Eindinspectie en teruggave**

68.1 Klant zal de apparatuur bij het einde van de huurovereenkomst in de oorspronkelijke staat aan leverancier teruggeven. Kosten van vervoer in verband met de teruggave zijn voor rekening van klant.

68.2 Klant zal vóór of uiterlijk op de laatste werkdag van de huurtermijn zijn medewerking verlenen aan een gezamenlijke eindinspectie van de staat van de apparatuur. Van de bevindingen daarbij wordt door

partijen gezamenlijk een rapport opgemaakt, dat door beide partijen moet worden ondertekend. Indien

klant niet meewerkt aan deze eindinspectie, is leverancier gerechtigd om deze inspectie buiten aanwezigheid van klant uit te voeren en het bedoelde rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor klant.

68.3 Leverancier is gerechtigd om de gebreken die zijn vermeld in het rapport van de eindinspectie en die redelijkerwijs voor rekening en risico van klant komen, op kosten van klant te doen herstellen. Klant

is aansprakelijk voor schade van leverancier wegens tijdelijke onbruikbaarheid dan wel verdere onverhuurbaarheid van de apparatuur.

68.4 Indien klant bij het einde van de huur een door hem aan de apparatuur aangebrachte verandering niet ongedaan heeft gemaakt of een toevoeging daaraan niet heeft verwijderd, geldt tussen partijen dat klant geacht wordt afstand te hebben gedaan van ieder recht op die veranderingen en/of toevoegingen.

Hoofdstuk 13. Onderhoud van apparatuur De in dit hoofdstuk 'Onderhoud van apparatuur' opgenomen

bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien leverancier apparatuur van welke aard dan ook ten behoeve van klant onderhoudt.

#### **Art. 69 Onderhoudsdiensten**

69.1 Leverancier zal het onderhoud verrichten met betrekking tot de in de overeenkomst genoemde apparatuur, mits de apparatuur in Nederland is opgesteld.

69.2 Gedurende de tijd dat leverancier de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft klant geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.

69.3 De inhoud en omvang van de te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is leverancier verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door klant bij leverancier zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in deze algemene voorwaarden verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen van de apparatuur aan de door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van die apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien klant deze storing kan aantonen en de desbetreffende storing bovendien kan worden gereproduceerd. Leverancier is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot preventief onderhoud.

69.4 Klant zal, onmiddellijk nadat zich een storing aan de apparatuur voordoet, leverancier daarvan in kennis stellen door middel van een gedetailleerde omschrijving.

69.5 Klant zal alle door leverancier verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, zoals de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. Klant is gehouden het personeel van leverancier of door leverancier aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan leverancier ten behoeve van het onderhoud ter beschikking te stellen.

69.6 Alvorens de apparatuur aan leverancier voor onderhoud aan te bieden draagt klant er zorg voor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende reservekopie is gemaakt.

69.7 Op verzoek van leverancier zal een ter zake kundige medewerker van klant voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn.

69.8 Klant is bevoegd niet door leverancier geleverde apparatuur en systemen op de apparatuur aan te sluiten en daarop programmatuur te installeren.

69.9 Indien het naar het oordeel van leverancier voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere apparatuur of met programmatuur worden getest, zal klant de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van leverancier stellen.

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

69.11 Klant draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat leverancier deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft. Het wordt aan klant overgelaten dit risico te verzekeren.

#### **Art. 70 Onderhoudsvergoeding**

70.1 In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:

- kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, stempels, inkt- (cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires;
- kosten van (het vervangen van) onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan leverancier;
- werkzaamheden ten behoeve van revisie van de apparatuur;
- modificaties aan de apparatuur;
- verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

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

#### **Art. 71 Uitsluitingen**

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

71.2 Tot de onderhoudsverplichtingen van leverancier behoren niet:

- het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de apparatuur anders dan door of namens leverancier;
- het gebruik van de apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van klant om de apparatuur tijdig te laten onderhouden. Onder de onderhoudsverplichtingen van leverancier vallen evenmin onderzoek of herstel van storingen die verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur.

71.3 Indien leverancier onderzoek en/of onderhoud verricht in verband met het in de artikel(en) 71.1 en/of 71.2 bepaalde, kan leverancier de kosten van dat onderzoek en/of onderhoud volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen. Het voorgaande laat al hetgeen klant aan leverancier ter zake van onderhoud verschuldigd is, onverlet.

71.4 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.