ultimum
By Outtask

Algemene voorwaarden Ultimum MSP B.V.

Versie 2025.03

ALGEMENE VOORWAARDEN ULTIMUM MSP B.V.

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1 Toepasselijkheid Voorwaarden

1.1 Deze Algemene Voorwaarden (hierna ook: deze algemene voorwaarden) zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Ultimum MSP B.V. (hierna: de leverancier) goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan klant levert.

1.2 Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden gelden slechts 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 en voor zover leverancier producten of diensten van derden aan klant ter beschikking stelt of daartoe toegang verleent, gelden met betrekking tot die producten of diensten de (licentie- of verkoop)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen leverancier en klant, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie- of verkoop)voorwaarden van die derden door leverancier aan klant is medegedeeld en een redelijke mogelijkheid is geboden om van die voorwaarden kennis te nemen. In afwijking van de voorgaande zin komt aan klant geen beroep toe op een nalaten van leverancier om te voldoen aan voornoemde verplichting, indien klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.

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

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

1.7 Onverminderd het bepaalde in artikel 1.4, geldt in geval van tegenstrijdigheid van tussen partijen gemaakte afspraken hetgeen is bepaald in deze algemene voorwaarden, tenzij partijen schriftelijk uitdrukkelijk en onder verwijzing naar deze voorwaarden daarvan zijn afgeweken. In geval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit hoofdstukken van deze voorwaarden, geldt hetgeen is bepaald in een eerder hoofdstuk, tenzij uitdrukkelijk daarvan is afgeweken.

Artikel 2 Aanbiedingen

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

Artikel 3 Prijs en betaling

3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere product- of dienstspecifieke door de overheid opgelegde heffingen. Alle door leverancier kenbaar gemaakte prijzen zijn in euro's en klant dient in euro's te betalen.

3.2 Aan een door leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting kan klant geen rechten of verwachtingen ontlenen, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door klant kenbaar gemaakt budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.

3.3 Bestaat klant volgens de overeenkomst uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, dan is elk van die (rechts)personen tegenover de leverancier hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.

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

3.5 Bij een periodieke betalingsverplichting van klant mag leverancier, schriftelijk en conform de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aanpassen op de in de overeenkomst genoemde termijn. Voorziet de overeenkomst niet uitdrukkelijk in de mogelijkheid tot aanpassing van de prijzen of tarieven, dan mag de leverancier schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aanpassen. Indien klant in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is klant gerechtigd binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.

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

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

3.8 Indien klant bezwaar heeft tegen een factuur van leverancier, zal klant dit bezwaar binnen veertien dagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd aan leverancier kenbaar maken. Bezwaren tegen een factuur schorten de betalingsverplichting van klant niet op.

3.9 Tarieven worden jaarlijks aangepast met ingang van 1 januari (van het nieuwe jaar) op basis van "CBS-index "Dienstenprijsindex (DPI)"; Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100; Jaarmutaties - 3e Kwartaal". Ultimum MSP B.V. zal klant hiervan minimaal 1 maand van tevoren op de hoogte stellen. Prijswijziging van derden zullen meteen worden gecommuniceerd en doorgevoerd worden.

Artikel 4 Duur van de overeenkomst

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

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

Artikel 5 Vertrouwelijkheid

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

5.2 Klant erkent dat de door of via leverancier ter beschikking gestelde programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van leverancier, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.

Artikel 6 Privacy en gegevensverwerking

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

6.2 Klant vrijwaart leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn of worden verwerkt waarvoor klant op grond van de wet verantwoordelijk is, tenzij klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan leverancier toerekenbaar zijn.

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

6.4 Indien leverancier op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van klant, zijn medewerkers of gebruikers, kunnen alle daaraan verbonden kosten aan klant in rekening worden gebracht.

6.5 Indien leverancier als verwerker, als bedoeld in de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens, prestaties verricht voor klant, dan is tevens Hoofdstuk 2 ‘Standaardclausules voor verwerkingen’ van toepassing.

Artikel 7 Beveiliging

7.1 Indien leverancier op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Leverancier staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aan leverancier bekende aard, omvang en context van de te beveiligen informatie, de doeleinden en het normale gebruik van zijn producten en diensten, en de waarschijnlijkheid en ernst van voorzienbare risico’s, niet onredelijk is.

7.2 De door of vanwege leverancier aan klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen zijn vertrouwelijk en zullen door klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van klant kenbaar worden gemaakt. Leverancier is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen. Klant is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en het tijdig verstrekken en intrekken van toegangs- en identificatiecodes.

7.3 Indien de beveiliging of het testen daarvan betrekking heeft op programmatuur, apparatuur of infrastructuur die niet door leverancier zelf aan klant is geleverd, dan staat klant ervoor in dat alle benodigde licenties of goedkeuringen zijn verkregen om bedoelde dienstverlening te mogen uitvoeren. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met de uitvoering van deze dienstverlening. Klant vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering, uit welke hoofde dan ook, in verband met de uitvoering van deze dienstverlening.

7.4 Leverancier is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd aan te passen indien dit noodzakelijk is als gevolg van veranderende omstandigheden.

7.5 Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en adequaat beveiligd houden.

7.6 Leverancier kan aanwijzingen geven aan klant met betrekking tot de beveiliging, welke tot doel hebben om incidenten of de gevolgen van incidenten die de beveiliging kunnen aantasten te voorkomen of te minimaliseren. Indien klant dergelijke aanwijzingen van leverancier of een relevant overheidsorgaan niet of niet tijdig opvolgt, dan is leverancier niet aansprakelijk en vrijwaart klant leverancier voor de schade die daardoor mocht ontstaan.

7.7 Het is leverancier steeds toegestaan technische en organisatorische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur of andere werken waartoe klant (direct of indirect) toegang wordt verschaft, ook in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Klant zal dergelijke technische voorzieningen niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

Artikel 8 Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting

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

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

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

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

Artikel 9 Risico-overgang

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

Artikel 10 Intellectuele eigendom

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

10.2 Indien leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een dergelijke 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, knowhow of andere werken of materialen over zal gaan op klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van leverancier niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, protocollen, standaarden en dergelijke zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf, hetzij voor derden. Leverancier heeft tevens het recht de algemene beginselen, ideeën en programmeertalen die gebruikt zijn voor het vervaardigen, dan wel aan de ontwikkeling ten grondslag liggen van enig werk, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren voor zichzelf of voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van klant zijn of worden gedaan.

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

10.4 Leverancier vrijwaart klant tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat klant leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan leverancier. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt met:

(i) door klant ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan leverancier ter beschikking gestelde werken of materialen, of

(ii) wijzigingen die klant zonder schriftelijke toestemming van leverancier in de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere werken of materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen.

Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom, of indien naar het oordeel van leverancier een gerede kans bestaat dat een dergelijke inbreuk zich voordoet, zal leverancier, indien mogelijk, zorg dragen dat klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van leverancier wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.

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

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

10.7 Leverancier is gerechtigd het beeldmerk, logo of de naam van klant te gebruiken in zijn externe communicatie.

Artikel 11 Uitvoering diensten

11.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen om de 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 leverancier in de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.

1.2 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.

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

11.4 Leverancier is niet gehouden om bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van klant op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, worden de desbetreffende werkzaamheden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van leverancier.

Artikel 12 Informatie- en overige medewerkingsverplichtingen

12.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Klant zal steeds tijdig alle redelijke medewerking verlenen.

12.2 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan leverancier verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door klant verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor leverancier kenbare onjuistheden bevatten, zal 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 Klant draagt het risico van de selectie van de door leverancier te leveren zaken, goederen en/of diensten. Klant neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen aan de prestatie juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal en normalisatiebladen vermelde maten en gegevens zijn voor leverancier niet bindend, tenzij door leverancier uitdrukkelijk anders is vermeld.

12.5 Indien klant bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. In geval 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 als gevolg van transmissiefouten, storingen of de niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.

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

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

12.8 Klant zal zelf zorgdragen voor de benodigde apparatuur, infrastructuur en ondersteunende programmatuur en de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren en tunen. Indien nodig zal klant de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Artikel 13 Project- en stuurgroepen

13.1 Wanneer beide partijen met één of meerdere door hen ingezette medewerkers deelnemen in een project- of stuurgroep, 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 daarover schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebrek aan schriftelijke afspraken daaromtrent, indien leverancier de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Leverancier is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of goede uitvoering van de overeenkomst.

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

Artikel 14 Termijnen

14.1 Leverancier spant zich er redelijkerwijs voor in om 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 leverancier niet en hebben 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. Klant dient leverancier hierbij een redelijke termijn te stellen ter zuivering van de tekortkoming en deze termijn dient te zijn verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat leverancier adequaat kan 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 volgende fase behoren uit te stellen totdat klant de resultaten van de 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 (zoals meerwerk of wijziging van specificaties) of een wijziging in de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen. Evenmin is leverancier gebonden aan een overeengekomen termijn indien klant zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst meerwerk voordoet, is voor klant nimmer een grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 15 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

15.1 Elk der partijen is bevoegd de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts te ontbinden indien de andere partij, na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn wordt gesteld 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 voorgaande onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

15.3 Indien een overeenkomst die 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 een redelijke termijn in acht te worden genomen. Leverancier is wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.

15.4 Klant is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht die voor bepaalde tijd is aangegaan, dan wel een overeenkomst die door volbrenging eindigt, tussentijds op te zeggen.

15.5 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien:

- aan de wederpartij – al dan niet voorlopig – surseance van betaling is verleend,
- ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd,
- de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van een reconstructie of samenvoeging van ondernemingen.

Leverancier kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling en 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 artikel nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden of tot schadevergoeding. Ingeval klant onherroepelijk in staat van faillissement verkeert, eindigt alsdan automatisch het recht van klant tot gebruik van de door leverancier ter beschikking gestelde programmatuur, websites en diensten, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van leverancier vereist is.

Artikel 16 Aansprakelijkheid van leverancier

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

16.2 De aansprakelijkheid voor directe schade is beperkt tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de maximale aansprakelijkheid gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro) bedragen.

16.3 Voor schade door overlijden, lichamelijk letsel of materiële beschadiging van zaken geldt een maximale aansprakelijkheid van € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend euro).

16.4 Aansprakelijkheid voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant en schade verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten, is uitgesloten.

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

16.6 De in artikel 16.2 tot en met 16.5 bedoelde beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.

16.7 Aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat pas nadat klant leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke stelt en leverancier ook na het verstrijken van de gestelde redelijke termijn toerekenbaar tekort blijft schieten.

16.8 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat klant de schade zo spoedig mogelijk schriftelijk bij leverancier meldt.

16.9 Klant vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid in verband met een door klant geleverd product waarin door leverancier geleverde onderdelen of diensten zijn verwerkt, tenzij klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die onderdelen of diensten.

Artikel 17 Overmacht

17.1 Geen van partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting, waaronder enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van leverancier wordt mede verstaan:

- overmacht van toeleveranciers van leverancier,
- het niet naar behoren nakomen van verplichtingen door toeleveranciers die door klant aan leverancier zijn voorgeschreven,
- gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan leverancier is voorgeschreven,
- overheidsmaatregelen,
- elektriciteitsstoringen,
- storingen in internet-, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten,
- (cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme,
- algemene vervoersproblemen,
- pandemieën en vergelijkbare verstorende omstandigheden waarop partijen geen invloed hebben.

17.2 Indien een overmachtsituatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. De reeds op grond van de overeenkomst verrichte prestaties worden in dat geval naar rato afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens nog iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 18 Service Level Agreement

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

18.2 Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten zodanig gemeten dat vooraf door leverancier aangekondigde buitengebruikstellingen wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud, of andere vormen van service, evenals omstandigheden buiten de invloedssfeer van leverancier, buiten beschouwing blijven. Behoudens door klant te leveren tegenbewijs, zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

Artikel 19 Back-up

19.1 Indien de dienstverlening aan klant op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van klantgegevens omvat, zal leverancier met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen termijnen – en bij gebreke daarvan ten minste eenmaal per week – een volledige back-up maken van de bij hem aanwezige gegevens van klant. Indien geen bewaartermijn is overeengekomen, bewaart leverancier de back-up gedurende de bij leverancier gebruikelijke termijn. Leverancier zal de back-up met zorg bewaren.

19.2 Klant blijft zelf verantwoordelijk voor het nakomen van alle op hem rustende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

Artikel 20 Wijziging en meerwerk

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

20.2 Klant erkent dat wijzigingen en meerwerk kunnen leiden tot een verschuiving van (leverings)termijnen en (oplever)data. Door leverancier aangegeven nieuwe (leverings)termijnen en (oplever)data vervangen de eerder overeengekomen termijnen en data.

20.3 Indien voor de overeenkomst een vaste prijs is overeengekomen, zal leverancier klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties zoals bedoeld in dit artikel.

Artikel 21 Overdracht van rechten en verplichtingen

21.1 Klant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen die hij op grond van een overeenkomst heeft, aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

21.2 Leverancier is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden. Klant verleent hierbij bij voorbaat onherroepelijke medewerking en toestemming voor de (gehele of gedeeltelijke) overdracht.

Artikel 22 Toepasselijk recht en geschillen

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

22.2 Geschillen die voortvloeien uit de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of uit nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (www.sgoa.eu). Dit laat onverlet het recht van elk der partijen om een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en om conservatoire rechtsmaatregelen te treffen. De plaats van arbitrage is Amsterdam of een andere plaats zoals vermeld in het Arbitragereglement.

22.3 Indien een geschil voortvloeiend uit de overeenkomst binnen de bevoegdheid van de Nederlandse kantonrechter valt, is elk der partijen, in afwijking van artikel 22.2, gerechtigd de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde rechtbank in Nederland. Deze bevoegdheid geldt echter alleen indien nog geen arbitrale procedure conform artikel 22.2 is gestart. Indien een zaak met inachtneming van het bepaalde in dit artikel 22.3 door een of meer partijen aanhangig is gemaakt bij de wettelijk bevoegde rechtbank, is de kantonrechter van die rechtbank bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

22.4 Elk der partijen is gerechtigd een geschil naar aanleiding van de overeenkomst of uit nadere overeenkomsten voortvloeiende geschillen via ICT-mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te laten beslechten. De wederpartij is verplicht om actief deel te nemen aan een aangemelde ICT-mediation, hetgeen in ieder geval inhoudt dat men ten minste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen bijwoont om deze buitengerechtelijke geschiloplossing een kans te geven. Het staat partijen vrij de mediation op elk moment na de eerste gezamenlijke bespreking te beëindigen. Dit artikel laat onverlet het recht van partijen om, indien nodig, een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen of conservatoire rechtsmaatregelen te treffen.

Hoofdstuk 2. Standaardclausules voor verwerkingen

De in dit hoofdstuk ‘Standaardclausules voor verwerkingen‘ opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke(n) als (sub)verwerker (data processor) zoals bedoeld in de wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.

Deze Standaardclausules voor verwerkingen vormen samen met de praktische afspraken over verwerkingen in de overeenkomst of een aparte bijlage (bijvoorbeeld een Data Pro Statement) een verwerkersovereenkomst zoals bedoeld in artikel 28, lid 3 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel 23 Algemeen

23.1 Leverancier verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van klant en in overeenstemming met de schriftelijke instructies van klant.

23.2 Klant, dan wel diens opdrachtgever, is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG, heeft de zeggenschap over de verwerking van de persoonsgegevens en bepaalt het doel en de middelen voor de verwerking van deze gegevens.

23.3 Leverancier treedt op als verwerker in de zin van de AVG en heeft daarom geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens. Leverancier neemt geen zelfstandige beslissingen over onder meer het gebruik van de persoonsgegevens buiten de instructies van klant om.

23.4 Leverancier geeft uitvoering aan de AVG zoals uiteengezet in dit hoofdstuk "Standaardclausules voor verwerkingen" en in de overeenkomst. Het is de verantwoordelijkheid van klant om op basis van deze informatie te beoordelen of leverancier afdoende garanties biedt met betrekking tot de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen, zodat de verwerking aan de vereisten van de AVG voldoet en de rechten van betrokkenen voldoende worden gewaarborgd.

23.5 Klant garandeert dat hij conform de AVG handelt, dat hij zijn systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligt en dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens rechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van een derde.

23.6 Klant is niet gerechtigd om een door een toezichthoudende autoriteit aan hem opgelegde bestuurlijke boete, op welke rechtsgrond dan ook, te verhalen op leverancier. Onder "toezichthouder" wordt in dit hoofdstuk verstaan een toezichthoudende autoriteit zoals bedoeld in de AVG.

Artikel 24 Beveiliging

24.1 Leverancier treft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zoals beschreven in de overeenkomst. Bij het implementeren van deze maatregelen houdt leverancier rekening met:

- de stand van de techniek,
- de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen,
- de aard, omvang en context van de verwerkingen,
- de aard van zijn producten en diensten,
- de verwerkingsrisico's en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen,
- het door leverancier beoogde gebruik van zijn producten en diensten.

24.2 Tenzij expliciet anders vermeld in de overeenkomst, is het product of de dienst van leverancier niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens of gegevens over strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten, zoals bedoeld in de AVG.

24.3 Leverancier streeft ernaar dat de door hem getroffen beveiligingsmaatregelen passend zijn voor het door leverancier beoogde gebruik van het product of de dienst.

24.4 De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van klant en met inachtneming van de in artikel 24.1 genoemde factoren, een passend beveiligingsniveau voor de verwerking van de door klant verstrekte of gebruikte persoonsgegevens.

24.5 Leverancier behoudt zich het recht voor om de beveiligingsmaatregelen aan te passen indien dit noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven waarborgen. Leverancier zal belangrijke wijzigingen vastleggen en klant waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.

24.6 Klant kan leverancier verzoeken om aanvullende beveiligingsmaatregelen te treffen. Leverancier is niet verplicht om dergelijke verzoeken in te willigen, tenzij anders overeengekomen in de overeenkomst. Indien leverancier instemt met de door klant gevraagde extra beveiligingsmaatregelen, kan leverancier de kosten die verband houden met de implementatie ervan bij klant in rekening brengen. Deze extra beveiligingsmaatregelen worden pas door leverancier geïmplementeerd nadat deze schriftelijk door beide partijen zijn overeengekomen.

Artikel 25 Inbreuken in verband met persoonsgegevens

25.1 Leverancier garandeert niet dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden volledig doeltreffend zijn. Indien leverancier een inbreuk in verband met persoonsgegevens ontdekt, zal hij klant zonder onredelijke vertraging informeren. In de overeenkomst is vastgelegd op welke wijze leverancier klant informeert over dergelijke inbreuken. Indien hierover geen specifieke afspraken zijn gemaakt, zal leverancier op de gebruikelijke wijze contact opnemen met de door klant aangewezen contactpersoon.

25.2 Het is de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke (klant of diens opdrachtgever) om te beoordelen of de inbreuk in verband met persoonsgegevens, waarover leverancier heeft geïnformeerd, moet worden gemeld aan de toezichthouder en/of de betrokkenen. Leverancier is niet verplicht om dergelijke inbreuken zelfstandig te melden aan de toezichthouder of betrokkenen.

25.3 Leverancier zal, indien nodig, nadere informatie verstrekken over de inbreuk en zijn medewerking verlenen bij de noodzakelijke informatievoorziening aan klant ten behoeve van een melding aan de toezichthouder of betrokkenen.

25.4 Leverancier kan de redelijke kosten die hij in dit kader maakt in rekening brengen bij klant tegen zijn op dat moment geldende tarieven.

Artikel 26 Geheimhouding

26.1 Leverancier waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken, gebonden zijn aan een geheimhoudingsplicht.

26.2 Leverancier is gerechtigd persoonsgegevens te verstrekken aan derden indien en voor zover verstrekking noodzakelijk is:

- op grond van een rechterlijke uitspraak,
- een wettelijk voorschrift,
- een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie, of
- voor de goede uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 27 Verplichtingen bij beëindiging

27.1 Indien de verwerkersovereenkomst eindigt, zal leverancier alle onder zich zijnde en van klant ontvangen persoonsgegevens binnen de in de overeenkomst opgenomen termijn verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessable). Indien overeengekomen, zal leverancier deze gegevens in een machineleesbaar formaat terugbezorgen aan klant.

27.2 Leverancier kan de kosten die hij maakt voor de uitvoering van artikel 27.1 in rekening brengen bij klant. Nadere afspraken hierover kunnen worden vastgelegd in de overeenkomst.

27.3 Het bepaalde in artikel 27.1 geldt niet indien een wettelijke regeling leverancier verplicht de persoonsgegevens geheel of gedeeltelijk te bewaren. In dat geval zal leverancier de gegevens alleen blijven verwerken voor zover dit noodzakelijk is op grond van de wet. Dit artikel is tevens niet van toepassing indien leverancier verwerkingsverantwoordelijke is in de zin van de AVG met betrekking tot de betreffende persoonsgegevens.

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

28.1 Leverancier zal, waar mogelijk, zijn medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van klant die verband houden met door betrokkenen ingeroepen rechten op grond van de AVG. Indien leverancier direct door een betrokkene wordt benaderd, zal hij deze waar mogelijk doorverwijzen naar klant.

28.2 Indien klant op grond van de AVG verplicht is een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een daaropvolgende voorafgaande raadpleging uit te voeren, zal leverancier hieraan medewerking verlenen, mits klant hiervoor een redelijk verzoek indient.

28.3 Leverancier zal op verzoek van klant alle informatie ter beschikking stellen die redelijkerwijs nodig is om naleving van de gemaakte afspraken over gegevensverwerking aan te tonen. Dit kan onder andere door:

- een geldig Data Pro Certificate of een daaraan ten minste gelijkwaardig certificaat,
- een auditrapport (Third Party Memorandum) opgesteld door een onafhankelijke deskundige in opdracht van leverancier, of
- andere door leverancier te verstrekken informatie.

Indien klant desondanks redelijke twijfel heeft over de naleving van de overeenkomst door leverancier, mag hij maximaal éénmaal per jaar een audit laten uitvoeren door een onafhankelijke en gecertificeerde externe deskundige. Deze deskundige:

- moet aantoonbare ervaring hebben met het type verwerkingen zoals vastgelegd in de overeenkomst,
- mag niet door leverancier worden geweigerd, tenzij hij de concurrentiepositie van leverancier in gevaar brengt,
- mag uitsluitend controleren op naleving van de afspraken over gegevensverwerking,
- is gebonden aan een geheimhoudingsplicht en zal uitsluitend rapporteren over geconstateerde tekortkomingen,
- verstrekt een afschrift van zijn rapport aan leverancier.

Leverancier kan een audit, deskundige of diens instructies weigeren indien deze:

- in strijd zijn met de AVG of andere toepasselijke wetgeving, of
- een ontoelaatbare inbreuk vormen op de door leverancier getroffen beveiligingsmaatregelen.

28.4 Partijen zullen zo spoedig mogelijk in overleg treden over de bevindingen in het auditrapport en over de eventueel voorgestelde verbetermaatregelen. Deze maatregelen worden opgevolgd voor zover dit redelijkerwijs van beide partijen kan worden verwacht.

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

Artikel 29 Subverwerkers

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

29.2 Klant geeft leverancier toestemming om andere subverwerkers in te schakelen voor de uitvoering van zijn verplichtingen op grond van de overeenkomst.

29.3 Leverancier is niet verplicht tot geheimhouding van de door klant verstrekte informatie en gegevens voor zover verstrekking noodzakelijk is voor:

- de goede uitvoering van de overeenkomst door leverancier of een derde, en/of
- (a) een cessie van rechten en/of (b) de overdracht van de overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen aan een derde.

29.4 Leverancier zal klant informeren over wijzigingen in de door leverancier ingeschakelde subverwerkers. Klant heeft het recht bezwaar te maken tegen een dergelijke wijziging.

Hoofdstuk 3. Software-as-a-Service (SaaS)

De in dit hoofdstuk 'Software-as-a-Service (SaaS)' opgenomen bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten verricht onder de naam of op het gebied van Software-as-a-Service (SaaS).

Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden wordt onder SaaS verstaan:

> het door leverancier 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van functionaliteit aan klant via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan klant een fysieke drager of download met de onderliggende programmatuur ter beschikking wordt gesteld.

Artikel 30 Uitvoering van de SaaS-dienst

30.1 Leverancier verricht de SaaS-dienst in opdracht van klant. Klant mag de SaaS-dienst uitsluitend ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken, en alleen voor zover dit noodzakelijk is voor het door leverancier beoogde gebruik.

Klant is niet gerechtigd derden gebruik te laten maken van de SaaS-dienst.

30.2 Leverancier kan wijzigingen aanbrengen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst. Indien dergelijke wijzigingen substantieel zijn en een wijziging in de processen van klant tot gevolg hebben, zal leverancier klant hierover tijdig informeren.

De kosten van deze wijzigingen komen voor rekening van klant, tenzij:

- de wijzigingen noodzakelijk zijn als gevolg van wijzigingen in relevante wet- en regelgeving,
- de wijzigingen voortvloeien uit voorschriften van bevoegde instanties, of
- leverancier de kosten van de wijziging op zich neemt.

Indien klant niet akkoord gaat met een wijziging, kan hij de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt.

30.3 Leverancier kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende programmatuur. Leverancier is niet verplicht specifieke eigenschappen of functionaliteiten te handhaven, wijzigen of toevoegen, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

30.4 Leverancier kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor:

- preventief onderhoud
- correctief onderhoud
- adaptief onderhoud
- andere vormen van service

Leverancier zal de onderbreking niet langer laten duren dan noodzakelijk en zal deze waar mogelijk laten plaatsvinden op momenten waarop de SaaS-dienst het minst intensief wordt gebruikt.

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

30.6 Bij gebreke van nadere afspraken is klant zelf verantwoordelijk voor:

- de inrichting, configuratie en parametrisering van de SaaS-dienst,
- het tunen, converteren en uploaden van data,
- het aanpassen van de gebruikte apparatuur en gebruikersomgeving.

Artikel 31 Garantie

31.1 Leverancier staat er niet voor in dat de SaaS-dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert.

Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen om fouten (zoals bedoeld in artikel 36.3) in de onderliggende programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen, mits:

- de fouten betrekking hebben op programmatuur die door leverancier zelf is ontwikkeld, en
- klant de fout gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier meldt.

Leverancier kan het herstel van de fout uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende programmatuur beschikbaar is.

Leverancier staat niet in voor het herstel van fouten in de SaaS-dienst die niet door leverancier zelf is ontwikkeld.

Leverancier mag tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleemvermijdende maatregelen implementeren.

Kosten:

Indien (een onderdeel van) de SaaS-dienst in opdracht van klant is ontwikkeld, kan leverancier de kosten voor herstel in rekening brengen.

Leverancier is niet verplicht andere onvolkomenheden te herstellen.

Indien leverancier bereid is herstelactiviteiten uit te voeren buiten de in dit artikel genoemde verplichtingen, is hij gerechtigd hiervoor een aparte vergoeding te vragen.

31.2 Klant is verantwoordelijk voor het voorkomen en beperken van de gevolgen van storingen, inclusief:

- fouten in de SaaS-dienst
- verminking of verlies van gegevens
- andere incidenten

Leverancier verstrekt informatie over preventieve maatregelen en verklaart zich bereid om klant hierin te ondersteunen tegen door leverancier vastgestelde tarieven.

31.3 Leverancier staat er niet voor in dat de SaaS-dienst tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

Artikel 32 Aanvang van de dienstverlening en vergoeding

32.1 Aanvang van de SaaS-dienst

De door leverancier te verlenen SaaS-dienst (en eventuele bijbehorende support) vangt aan binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst, tenzij anders overeengekomen.

Indien geen specifieke ingangsdatum is vastgelegd, gaat de SaaS-dienst van start op het moment dat leverancier de benodigde toegangsgegevens of middelen ter beschikking stelt aan klant.

Klant draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.

32.2 Vergoeding

Klant is de vergoeding verschuldigd zoals opgenomen in de overeenkomst.

Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door leverancier verleende SaaS-dienst steeds per kalendermaand vooraf verschuldigd.

Artikel 33 Aanvullende bepalingen

33.1 Overeenkomende bepalingen

De volgende artikelen zijn overeenkomstig van toepassing op de SaaS-dienst:

34.3, 34.5, 34.8, 36.1 (met uitzondering van de verwijzing naar artikel 40), 36.11, 42.4, 43.1, 43.2, 56.2, 56.4 en 63. In deze artikelen dienen de termen als volgt te worden geïnterpreteerd:

- ‘Programmatuur’ wordt gelezen als ‘SaaS-dienst’
- ‘Aflevering’ wordt gelezen als ‘aanvang van de dienstverlening’

Hoofdstuk 4. Programmatuur

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Programmatuur' zijn, naast de algemene bepalingen, van toepassing indien leverancier programmatuur, apps, bijbehorende databanken en/of gebruikersdocumentatie (hierna gezamenlijk 'programmatuur') anders dan op basis van een SaaS-dienst ter beschikking stelt aan klant.

Artikel 34 Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

34.1 Gebruikslicentie

Leverancier stelt de overeengekomen programmatuur gedurende de looptijd van de overeenkomst op basis van een gebruikslicentie ter beschikking aan klant.

Het recht tot gebruik van de programmatuur is:

- Niet-exclusief
- Niet-overdraagbaar
- Niet-verpandbaar
- Niet-sublicentieerbaar

34.2 Objectcode en broncode

De verplichting tot terbeschikkingstelling door leverancier en het gebruiksrecht van klant beperkt zich uitsluitend tot de objectcode van de programmatuur.

Klant heeft geen recht op de broncode van de programmatuur.

Leverancier zal de broncode en bijbehorende technische documentatie niet ter beschikking stellen, ook niet indien klant bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.

34.3 Naleving gebruiksbeperkingen

Klant is verplicht strikt te voldoen aan alle overeengekomen beperkingen met betrekking tot het gebruiksrecht van de programmatuur.

34.4 Gebruik in combinatie met specifieke apparatuur

Indien overeengekomen is dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur mag worden gebruikt, is klant gerechtigd de programmatuur bij een storing van die apparatuur tijdelijk op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.

34.5 Activering via codes

Leverancier kan eisen dat klant de programmatuur pas in gebruik neemt nadat klant bij leverancier, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur de benodigde activeringscodes heeft verkregen.

34.6 Gebruik binnen eigen organisatie

Klant mag de programmatuur uitsluitend gebruiken:

- Binnen zijn eigen bedrijf of organisatie
- Voor het beoogde gebruik zoals overeengekomen

Klant mag de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van:

- Software-as-a-Service (SaaS)
- Outsourcing

34.7 Verbod op overdracht aan derden

Het is klant nimmer toegestaan om:

- De programmatuur, bijbehorende codes of gegevensdragers te verkopen, verhuren, vervreemden of verpanden
- De programmatuur of bijbehorende toegangsmiddelen op enige wijze ter beschikking te stellen aan derden
- Derden toegang te geven tot de programmatuur, ook niet via hosting. Ook indien een derde partij de programmatuur uitsluitend ten behoeve van klant zou gebruiken, blijft dit niet toegestaan.

34.8 Controle op naleving

Leverancier kan te allen tijde een onderzoek uitvoeren om te controleren of klant de gebruiksbeperkingen naleeft.

Klant zal op eerste verzoek van leverancier onverwijld:

- Medewerking verlenen aan een onderzoek
- Toegang verschaffen tot gebouwen en systemen

Leverancier zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij verkrijgt vertrouwelijk behandelen, voor zover deze informatie geen betrekking heeft op het gebruik van de programmatuur zelf.

34.9 Geen koopovereenkomst

Partijen komen overeen dat de terbeschikkingstelling van programmatuur nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.

34.10 Onderhoud en ondersteuning

Leverancier is niet verplicht onderhoud te verrichten of ondersteuning te verlenen voor de programmatuur, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

Indien klant wel onderhoud of ondersteuning wenst, kan leverancier een aparte schriftelijke overeenkomst eisen.

Artikel 35 Aflevering en installatie

35.1 Afleveringsvorm

Leverancier zal de programmatuur, naar eigen keuze:

- Op een overeengekomen gegevensdrager leveren, of
- Bij gebreke van specifieke afspraken: op een door leverancier gekozen gegevensdrager, of
- Online ter beschikking stellen voor download of installatie

Eventuele gebruikersdocumentatie wordt verstrekt:

- In papieren vorm, of Digitaal, in een door leverancier bepaalde taal

35.2 Installatie

Installatie van de programmatuur door leverancier vindt alleen plaats indien dit uitdrukkelijk is overeengekomen.

Bij gebreke van afspraken hierover is klant zelf verantwoordelijk voor:

- Installatie van de programmatuur
- Inrichting en parametrisering
- Tuning en onderhoud
- Aanpassen van gebruikte apparatuur en omgeving

Artikel 36 Acceptatie

36.1 Acceptatie zonder test (‘as is, where is’)

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').

Dit betekent dat klant de programmatuur accepteert met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van leverancier zoals bedoeld in artikel 40 (Garantie).

In dit geval geldt de programmatuur als geaccepteerd:

- Bij de aflevering, of
- Indien een installatie door leverancier overeengekomen is, bij voltooiing van de installatie.

36.2 Acceptatie met test

Indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen, zijn de artikelen 36.3 t/m 36.12 van toepassing.

36.3 Definitie van fouten

Een ‘fout’ in de programmatuur betekent:

- Dat de programmatuur substantieel niet voldoet aan de door leverancier schriftelijk opgegeven functionele of technische specificaties.
- Indien het gaat om maatwerkprogrammatuur, dat deze niet voldoet aan de schriftelijk overeengekomen specificaties.

Een fout moet aantoonbaar en reproduceerbaar zijn. Klant is verplicht onverwijld melding te maken van fouten.

Leverancier heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere onvolkomenheden dan fouten zoals hierboven gedefinieerd.

36.4 Acceptatietest en testperiode

Indien een acceptatietest is overeengekomen:

- Testperiode bedraagt veertien (14) dagen na aflevering of installatie.
- Gedurende de testperiode mag de programmatuur niet operationeel worden gebruikt.
- Klant voert de test zorgvuldig uit met gekwalificeerd personeel.

36.5 Acceptatiecriteria

- Klant dient te toetsen of de programmatuur:
- Voldoet aan de door leverancier opgegeven specificaties.
- (Bij maatwerkprogrammatuur) voldoet aan de overeengekomen functionele en technische specificaties.
- Klant zorgt ervoor dat alle testdata wettelijk en contractueel toegestaan is.

36.6 Acceptatievoorwaarden

De programmatuur wordt als geaccepteerd beschouwd:

- Op de eerste dag na de testperiode, tenzij klant een testrapport heeft ingediend.
- Zodra leverancier de in het testrapport genoemde fouten heeft hersteld, tenzij het gaat om kleine fouten die acceptatie niet verhinderen (artikel 36.9).
- Indien klant de programmatuur gebruikt voor operationele doeleinden, geldt dit als acceptatie.

36.7 Testresultaten en herstel

Indien klant fouten ontdekt, moet hij deze uiterlijk op de laatste dag van de testperiode schriftelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan leverancier rapporteren.

Leverancier zal zich inspannen om de fouten binnen een redelijke termijn te herstellen en mag daarbij:

- Tijdelijke oplossingen of workarounds implementeren.
- Probleemvermijdende maatregelen nemen.

36.8 Kleine fouten en subjectieve aspecten

Klant mag acceptatie niet weigeren om redenen die geen betrekking hebben op de overeengekomen specificaties.

Klant mag acceptatie niet onthouden vanwege:

- Kleine fouten die het operationele gebruik redelijkerwijs niet hinderen.
- Subjectieve aspecten zoals het esthetische ontwerp van de gebruikersinterface.

36.9 Acceptatie per fase

Indien de programmatuur in fasen wordt geleverd, heeft de niet-acceptatie van een fase geen invloed op eerder geaccepteerde fasen.

36.10 Gevolgen van acceptatie

Na acceptatie geldt dat leverancier gekweten is van zijn verplichtingen betreffende de levering, installatie en functionele werking van de programmatuur.

Acceptatie heeft geen invloed op:

- Het recht van klant om kleine fouten te laten corrigeren (artikel 36.9).
- Eventuele garantieclaims (artikel 40).

Artikel 37 Beschikbaarstelling

37.1 Leveringstermijn

Leverancier stelt de programmatuur binnen een redelijke termijn na het sluiten van de overeenkomst aan klant ter beschikking.

37.2 Beëindiging van de overeenkomst

Bij beëindiging van de overeenkomst moet klant:

- Alle exemplaren van de programmatuur retourneren, of
- Indien vernietiging is overeengekomen, dit schriftelijk aan leverancier bevestigen.

Leverancier is niet verplicht assistentie te verlenen bij dataconversie na beëindiging.

Artikel 38 Gebruiksrechtvergoeding

38.1 Betalingsmomenten

De vergoeding voor het gebruiksrecht is verschuldigd:

- Bij aflevering, of
- Bij installatie, indien overeengekomen dat leverancier de installatie verzorgt.

Indien sprake is van periodieke betalingen, is de vergoeding verschuldigd:

- Bij aflevering/installatie voor de eerste periode.
- Vervolgens bij aanvang van elke nieuwe periode.

Artikel 39 Wijzigingen in de programmatuur

39.1 Wijzigingsbeperkingen

Klant mag de programmatuur niet wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier.

Leverancier kan:

- Toestemming weigeren.
- Voorwaarden verbinden aan wijzigingen.

Klant draagt het volledige risico voor wijzigingen die zonder toestemming zijn uitgevoerd.

Artikel 40 Garantie

40.1 Herstel van fouten

Leverancier zal zich inspannen om fouten binnen een redelijke termijn te herstellen als deze:

Binnen drie (3) maanden na aflevering of

Binnen drie (3) maanden na acceptatie schriftelijk en gedetailleerd zijn gemeld.

Leverancier staat niet in voor:

- Geschiktheid voor een specifiek gebruik door klant.
- Ononderbroken werking van de programmatuur.
- Het verhelpen van alle fouten.

Herstel is kosteloos, tenzij de programmatuur maatwerk is en niet tegen een vaste prijs is ontwikkeld.

40.2 Beperkingen op herstel

Kosten voor herstel kunnen in rekening worden gebracht als fouten het gevolg zijn van:

- Onjuist gebruik door klant.
- Externe oorzaken.

Herstelverplichting vervalt als klant zonder schriftelijke toestemming wijzigingen aanbrengt.

40.3 Wijze van herstel

Leverancier mag:

- Herstel uitvoeren op een door hem gekozen locatie.
- Tijdelijke oplossingen of workarounds implementeren.

40.4 Geen herstel van dataverlies

Leverancier is niet verantwoordelijk voor:

- Herstel van verloren of verminkte gegevens.

40.5 Beperkte garantieperiode

Leverancier heeft geen verplichtingen tot herstel van fouten die na de garantieperiode van drie maanden worden gemeld.

Hoofdstuk 5. Onderhoud en Support

Artikel 41 Onderhoudsdiensten

41.1 Onderhoudsverplichting

Indien overeengekomen, omvat onderhoud:

- Foutherstel (artikel 36.3).
- Nieuwe versies van de programmatuur (artikel 42).

41.2 Herstel van fouten

Klant meldt fouten gedetailleerd.

Leverancier spant zich in om fouten te corrigeren en kan:

- Tijdelijke oplossingen of workarounds implementeren.

Klant is verantwoordelijk voor:

- Installatie van updates.
- Configuratie en tuning.

Artikel 42 Nieuwe versies van programmatuur

42.1 Beschikbaarheid van nieuwe versies

Onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur, uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen.

Indien onderhoud de levering van nieuwe versies omvat, vindt deze plaats uitsluitend op initiatief van leverancier.

42.2 Beëindiging ondersteuning oude versies

Drie maanden na het beschikbaar stellen van een nieuwe versie is leverancier niet meer verplicht om:

- Fouten in de vorige versie te herstellen.
- Ondersteuning of onderhoud te bieden voor voorgaande versies.

42.3 Nieuwe functionaliteit en aanpassingen

Leverancier kan voor nieuwe functionaliteiten een aanvullende schriftelijke overeenkomst en extra vergoeding vereisen.

Leverancier kan onderdelen uit een eerdere versie ongewijzigd overnemen, maar:

- Staat er niet voor in dat alle functies uit de vorige versie behouden blijven.
- Is niet verplicht om specifieke functionaliteiten te behouden, te wijzigen of toe te voegen.

42.4 Systeemeisen voor nieuwe versies

Leverancier kan van klant verlangen dat deze zijn apparatuur, besturingssysteem, webbrowser of andere programmatuur aanpast als dat nodig is voor het correct functioneren van de nieuwe versie.

Artikel 43 Supportdiensten

43.1 Algemene ondersteuning

Indien overeengekomen, zal leverancier gebruikers en beheerders van de programmatuur ondersteunen via:

- Online, telefonisch of e-mail ondersteuning over het gebruik en functioneren van de programmatuur.

Reactie op supportverzoeken binnen een redelijke termijn volgens gebruikelijke procedures.

Klant moet supportmeldingen volledig en gedetailleerd beschrijven, zodat leverancier adequaat kan reageren.

Meldingen dienen volgens de overeengekomen procedures te worden ingediend.

Leverancier staat niet in voor:

- De juistheid, volledigheid of tijdigheid van supportreacties.
- Ondersteuning buiten de gebruikelijke werktijden.

43.2 Standby-diensten

Indien overeengekomen, stelt leverancier standby-personeel beschikbaar op bepaalde dagen en tijden.

Klant mag bij spoedeisende storingen contact opnemen, maar leverancier kan niet garanderen dat problemen direct worden opgelost.

43.3 Start van supportdiensten

Supportdiensten starten op de ingangsdatum van de overeenkomst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 44 Vergoeding

44.1 Betalingsmoment

Indien geen specifiek betalingsschema is overeengekomen, zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten vooraf per kalendermaand verschuldigd.

44.2 Betalingsplicht

Vergoeding is verschuldigd vanaf de start van de overeenkomst, ongeacht of klant daadwerkelijk gebruik maakt van de programmatuur, onderhoud of ondersteuning.

Hoofdstuk 6. Advisering en consultancy

Toepasselijk op advies- en consultancydiensten die leverancier levert zonder direct toezicht van klant.

Artikel 45 Uitvoering van advies- en consultancydiensten

45.1 Onafhankelijke uitvoering

Leverancier voert de advies- en consultancydiensten zelfstandig uit, zonder leiding of toezicht van klant.

45.2 Geen vaste doorlooptijd

Leverancier is niet gebonden aan een vaste doorlooptijd, omdat de uitvoering afhankelijk is van:

- Kwaliteit van door klant verstrekte informatie.
- Medewerking van klant en derden.

45.3 Werkdagen en -tijden

Diensten worden uitsluitend uitgevoerd op de gebruikelijke werkdagen en werktijden van leverancier.

45.4 Gebruik en risico van advies

Klant is zelf verantwoordelijk voor:

- De wijze waarop hij het advies of de rapportages van leverancier gebruikt.
- De gevolgen van het gebruik van het advies binnen zijn organisatie.
- De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam leverancier mag worden verwacht, berust geheel bij klant, onverminderd het recht van leverancier met alle middelen tegenbewijs te leveren.

45.5 Geheimhouding en gebruik van adviezen

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier is klant niet gerechtigd:

Een mededeling aan een derde te doen over de werkmethoden of technieken van leverancier.

Adviezen of rapportages van leverancier aan derden te verstrekken of openbaar te maken.

Artikel 46 Rapportage

46.1 Periodieke rapportage

Leverancier rapporteert periodiek over de voortgang, zoals schriftelijk overeengekomen.

Klant moet leverancier vooraf informeren over:

- Rapportagevoorkeuren (vorm, inhoud, aandachtspunten).
- Prioriteiten en beschikbaarheid van eigen personeel.
- Feiten en omstandigheden die de dienstverlening beïnvloeden.

Klant is verantwoordelijk voor:

- Interne verspreiding van de verstrekte informatie.
- Terugkoppeling aan leverancier op basis van de ontvangen informatie.

Artikel 47 Vergoeding

47.1 Betalingstermijn

Indien geen specifiek betalingsschema is overeengekomen, geldt:

Alle vergoedingen voor advies- en consultancydiensten zijn achteraf per kalendermaand verschuldigd.Hoofdstuk 7. Detacheringsdiensten *De in dit hoofdstuk 'Detacheringsdiensten' opgenomen be palingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze al gemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier een of meer medewerkers aan klant ter beschikking stelt ten einde onder toezicht en leiding van klant werkzaam te zijn*.

Artikel 48 Detacheringsdiensten

48.1 Inzet en beschikbaarheid

Leverancier stelt de in de overeenkomst genoemde medewerker ter beschikking van klant om werkzaamheden uit te voeren onder leiding en toezicht van klant.

- Klant draagt het risico voor de resultaten van deze werkzaamheden.
- Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt de medewerker veertig uur per week tijdens de gebruikelijke werkdagen van leverancier beschikbaar gesteld.

48.2 Beperkingen in de inzet

Klant mag de medewerker alleen voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden inzetten met voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier.

48.3 Uitzondering voor doorlening

Doorlening van de medewerker aan een derde partij, waarbij deze onder leiding en toezicht van die derde werkt, is alleen toegestaan als dit schriftelijk is overeengekomen.

48.4 Vervanging van de medewerker

Leverancier spant zich in om de medewerker gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikbaar te houden, tenzij sprake is van:

- Ziekte
- Uitdiensttreding van de medewerker

Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op een specifieke medewerker, kan leverancier, na overleg met klant, deze persoon vervangen door een of meerdere personen met gelijkwaardige kwalificaties.

48.5 Recht op vervanging door klant

Klant mag om vervanging van de medewerker verzoeken in de volgende gevallen:

- De medewerker voldoet aantoonbaar niet aan de overeengekomen kwaliteitseisen en klant meldt dit binnen drie werkdagen na aanvang schriftelijk en gemotiveerd.
- Bij langdurige ziekte of uitdiensttreding van de medewerker.

Leverancier zal een verzoek tot vervanging met prioriteit behandelen, maar kan niet garanderen dat vervanging mogelijk is. Indien vervanging niet (direct) mogelijk is, vervallen alle aanspraken van klant op verdere nakoming van de overeenkomst en op schadevergoeding. De betalingsverplichting van klant voor reeds verrichte werkzaamheden blijft in stand.

Artikel 49 Duur van de detacheringsovereenkomst

49.1 Looptijd en opzegging

In afwijking van artikel 4 geldt dat als er geen specifieke looptijd voor de detachering is overeengekomen, de overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.

- In dat geval geldt een opzegtermijn van één kalendermaand na een eventuele initiële looptijd.
- Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

Artikel 50 Arbeidsduur, werktijden en arbeidsomstandigheden

50.1 Werktijden en naleving wetgeving

De werktijden, rusttijden, vakantie en overige arbeidsvoorwaarden van de gedetacheerde medewerker worden afgestemd op de bij klant gebruikelijke regelingen.

- Klant staat ervoor in dat deze regelingen voldoen aan relevante wet- en regelgeving.

50.2 Voorgenomen sluiting van het bedrijf

Klant dient leverancier tijdig te informeren over een geplande (tijdelijke) sluiting van zijn bedrijf of organisatie.

Artikel 51 Overwerkvergoeding en reistijd

51.1 Overwerkregeling

Indien de medewerker in opdracht of op verzoek van klant langer werkt dan:

- De overeengekomen werkuren per dag, of
- Buiten de gebruikelijke werkdagen van leverancier,

is klant verplicht het overeengekomen overwerktarief te betalen. Indien geen specifiek overwerktarief is overeengekomen, geldt het bij leverancier gebruikelijke tarief.

51.2 Reiskosten en reistijd

Kosten en reistijd worden aan klant in rekening gebracht conform de bij leverancier geldende tarieven en maatstaven.
Desgevraagd zal leverancier hierover informeren.

Artikel 52 Inlenersaansprakelijkheid en overige aansprakelijkheid

52.1 Afdracht belastingen en sociale premies

Leverancier draagt zorg voor tijdige en volledige afdracht van:

- Loonbelasting
- Premies volksverzekeringen
- Premies werknemersverzekeringen
- Inkomensafhankelijke bijdrage Zvw
- Omzetbelasting

Leverancier vrijwaart klant tegen vorderingen van de Belastingdienst en sociale verzekeringsinstanties, mits:

- Klant leverancier direct schriftelijk informeert over een eventuele vordering.
- Klant leverancier volledig in staat stelt zich tegen deze vorderingen te verweren, inclusief het treffen van schikkingen.

Klant verleent hiertoe de nodige volmachten en medewerking.

52.2 Beperking aansprakelijkheid voor werkzaamheden

Leverancier is niet aansprakelijk voor de kwaliteit van de werkzaamheden die onder leiding en toezicht van klant zijn uitgevoerd.

Hoofdstuk 8. Opleiding en trainingen

Deze bepalingen gelden naast de algemene voorwaarden voor alle door leverancier aangeboden opleidingen, cursussen, workshops, trainingen en seminars (hierna: opleidingen), ongeacht de vorm (bijv. fysiek of digitaal).

Artikel 53 Aanmelding en annulering

53.1 Aanmelding en bevestiging

Aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk te geschieden en is bindend na schriftelijke bevestiging door leverancier.

53.2 Geschiktheid en vervanging van deelnemers

Klant is verantwoordelijk voor:

- De keuze van de opleiding.
- De geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers.

Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer ontslaat klant niet van de betalingsverplichting.

- Vervanging van een deelnemer is toegestaan, mits vooraf schriftelijk overeengekomen met leverancier.

53.3 Wijziging of annulering door leverancier

Leverancier behoudt zich het recht voor om:

- De opleiding te annuleren bij onvoldoende aanmeldingen.
- De opleiding te combineren met een andere opleiding.
- De datum of locatie van de opleiding te wijzigen.
- Inhoudelijke of organisatorische wijzigingen aan te brengen.

53.4 Annulering door klant

Annulering door klant of deelnemers is alleen geldig als deze schriftelijk is ingediend vóór aanvang van de opleiding.
De volgende kostenregeling is van toepassing:

Annuleringsperiode	**Verschuldigde vergoeding**
Meer dan 8 weken voor aanvang	**50%** van de overeengekomen prijs (min. €150,-)
8 tot 4 weken voor aanvang	**75%** van de overeengekomen prijs
4 weken of minder voor aanvang	**100%** van de overeengekomen prijs

Niet-verschijning ontslaat klant niet van de betalingsverplichting.

Hoofdstuk 8. Opleiding en Trainingen

Deze bepalingen zijn van toepassing op alle door leverancier aangeboden opleidingen, cursussen, workshops, trainingen en seminars, ongeacht de vorm (bijv. fysiek of digitaal).

Artikel 54 Uitvoering Opleiding

54.1 Inhoud en opzet

Leverancier bepaalt zelfstandig de inhoud en diepgang van de opleiding.

54.2 Verantwoordelijkheid klant

Klant dient:

- Deelnemers te informeren over de opleidingsvoorwaarden en gedragsregels.
- Toe te zien op naleving van deze regels door deelnemers.

54.3 Gebruik van apparatuur en programmatuur

Leverancier staat er niet voor in dat de door hem gebruikte apparatuur of programmatuur foutloos of zonder onderbrekingen functioneert.

Indien de opleiding op locatie van klant plaatsvindt, dient klant zorg te dragen voor een geschikte lesruimte en goed functionerende apparatuur en programmatuur.

Indien de faciliteiten van klant onvoldoende blijken en dit de kwaliteit van de opleiding beïnvloedt, kan leverancier besluiten om:

- De opleiding niet te starten.
- De opleiding in te korten of te beëindigen.

54.4 Examen of toetsing

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

54.5 Kosten opleidingsmateriaal

Voor documentatie, opleidingsmaterialen en certificaten (inclusief duplicaten) kan een aparte vergoeding worden gerekend.

54.6 E-learning

Indien de opleiding via e-learning wordt aangeboden, zijn de bepalingen van Hoofdstuk 3 'Software-as-a-Service (SaaS)' zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Artikel 55 Prijs en Betaling

55.1 Betaling vooraf

Leverancier kan eisen dat klant de verschuldigde vergoeding voorafgaand aan de opleiding voldoet.

Indien klant nalaat tijdig te betalen, kan leverancier deelnemers uitsluiten van deelname, zonder dat dit andere rechten van leverancier aantast.

55.2 Vooronderzoek

Indien leverancier een vooronderzoek uitvoert voor een opleidingsplan of opleidingsadvies, kunnen de hieraan verbonden kosten apart worden gefactureerd.

55.3 Btw en prijswijzigingen

Indien leverancier niet expliciet heeft aangegeven dat de opleiding vrijgesteld is van btw op grond van artikel 11 van de Wet op de Omzetbelasting 1968, is klant btw verschuldigd.

Leverancier is gerechtigd prijzen aan te passen als het wettelijk btw-regime voor opleidingen wijzigt.

Hoofdstuk 9. Hosting

De bepalingen in dit hoofdstuk zijn van toepassing op alle hostingdiensten en aanverwante diensten die leverancier aanbiedt.

Artikel 56 Hostingdiensten

56.1 Levering van hostingdiensten

Leverancier zal de overeengekomen hostingdiensten aan klant leveren.

56.2 Schijfruimte en dataverkeer

Klant mag de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Tenzij schriftelijk anders vastgelegd, is het dataverkeer per periode beperkt tot een maximum.

Niet-gebruikt dataverkeer kan niet worden meegenomen naar een volgende periode.

Bij overschrijding van de schijfruimte of dataverkeer kan leverancier een extra vergoeding in rekening brengen conform de gebruikelijke tarieven.

56.3 Beheer en verantwoordelijkheid klant

Klant is verantwoordelijk voor:

- Het beheer en de instellingen van de hostingdienst.
- De juiste inzet en configuratie van de dienst.

Klant dient zelf de benodigde (hulp)programmatuur te installeren en de gebruiksomgeving aan te passen.

Leverancier is niet verplicht om dataconversie uit te voeren, tenzij schriftelijk overeengekomen.

56.4 Beveiliging, back-up en recovery

Beveiligings-, back-up-, uitwijk- en recoverydiensten maken alleen deel uit van de overeenkomst indien dit expliciet schriftelijk is overeengekomen.

56.5 Onderhoud en tijdelijke buitengebruikstelling

Leverancier kan de hostingdienst tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud.

Onderhoud wordt zo kort mogelijk gehouden en, indien mogelijk, buiten kantooruren uitgevoerd.

Leverancier zal klant zo mogelijk vooraf informeren.

56.6 Domeinnaamregistratie

Indien leverancier namens klant diensten verricht met betrekking tot domeinnamen (aanvraag, verlenging, overdracht), dan geldt:

- Klant dient de regels van de verantwoordelijke domeinnaaminstantie in acht te nemen.
- Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de toekenning of tijdige verwerking van een domeinnaamaanvraag.
- Alle kosten voor domeinnaamregistratie zijn voor rekening van klant.
- Leverancier garandeert niet dat een door klant gewenste domeinnaam wordt toegekend.

Artikel 57 Notice and Takedown

57.1 Gedragsregels klant

Klant dient zich te allen tijde correct en wettelijk te gedragen en zich te onthouden van:

- Het schenden van intellectuele eigendomsrechten van derden.
- Inbreuk op privacywetgeving.
- Onrechtmatige verspreiding van gegevens.
- Ongeoorloofde toegang tot systemen of netwerkstructuren.
- Het verspreiden van virussen of andere schadelijke software.
- Overtreding van enige andere wettelijke verplichting.

57.2 Maatregelen door leverancier

Indien klant zich niet aan deze regels houdt, kan leverancier:

- Klant verzoeken om binnen een gestelde termijn gegevens of informatie te verwijderen.
- Bij gebreke daarvan de toegang tot de gegevens blokkeren of deze verwijderen.
- De toegang van klant tot de systemen tijdelijk of permanent ontzeggen.
- De overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen zonder schadeplichtigheid.

57.3 Leverancier als neutrale partij

Leverancier zal geen standpunt innemen in een geschil tussen klant en een derde partij over de rechtmatigheid van bepaalde gegevens.

Klant dient een dergelijk geschil zelf af te handelen en leverancier daarover volledig te informeren.

Hoofdstuk 10. Koop van Apparatuur

De bepalingen in dit hoofdstuk zijn van toepassing op de verkoop van apparatuur en andere fysieke goederen door leverancier.

Artikel 58 Koop en Verkoop

58.1 Verkoop en specificaties

Leverancier verkoopt de overeengekomen apparatuur en/of andere zaken conform de schriftelijk vastgelegde specificaties.

58.2 Geschiktheid voor gebruik

Leverancier staat er niet voor in dat de apparatuur of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het door klant beoogde gebruik, tenzij dit expliciet en zonder voorbehoud schriftelijk is overeengekomen.

58.3 Niet inbegrepen zaken

De volgende zaken maken geen deel uit van de verkoopovereenkomst, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen:

- Montage- en installatiematerialen.
- Programmatuur.
- Verbruiksartikelen (batterijen, inktcartridges, toners).
- Kabels en accessoires.

58.4 Gebruikersdocumentatie

Leverancier staat er niet voor in dat:

- De bij de apparatuur meegeleverde montage- en installatievoorschriften foutloos zijn.
- De apparatuur de in deze documentatie vermelde eigenschappen bezit.

Hoofdstuk 10. Koop van Apparatuur

Artikel 59 Aflevering

59.1 Levering en transport

Apparatuur en/of zaken worden af-magazijn geleverd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Indien overeengekomen, verzorgt leverancier transport naar een door klant aangewezen locatie en informeert hij klant vooraf over het geplande aflevermoment.

59.2 Kosten transport en installatie

De kosten voor vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, tijdelijke voorzieningen en vergelijkbare zaken zijn niet inbegrepen in de koopprijs en worden apart gefactureerd.

59.3 Verwijdering oude apparatuur

Indien klant wenst dat leverancier oude materialen (zoals netwerken, verpakkingsmateriaal, apparatuur of opgeslagen data) verwijdert of vernietigt, kan dit alleen via een schriftelijke opdracht.

Kosten hiervoor worden apart berekend volgens de gebruikelijke tarieven, tenzij wetgeving (zoals de 'oud-voor-nieuw' regeling) verbiedt om een vergoeding te vragen.

59.4 Installatie en configuratie

Indien overeengekomen, installeert, configureert en sluit leverancier de apparatuur aan.

Dataconversie en software-installatie maken hier geen deel van uit.

Klant is verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventuele benodigde vergunningen.

59.5 Gedeeltelijke levering

Leverancier mag de overeenkomst in deelleveringen uitvoeren.

Artikel 60 Proefopstelling

60.1 Voorwaarden voor proefopstelling

Slechts indien schriftelijk overeengekomen, plaatst leverancier een proefopstelling van de apparatuur die klant overweegt te kopen.

Leverancier mag hieraan financiële voorwaarden verbinden.

60.2 Verantwoordelijkheid klant

Een proefopstelling omvat standaardapparatuur zonder accessoires en wordt geplaatst in een door klant ter beschikking gestelde ruimte.

Klant is volledig aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van de apparatuur.

Artikel 61 Omgevingseisen

61.1 Technische vereisten

Klant dient te zorgen voor een omgeving die voldoet aan de door leverancier opgegeven vereisten, zoals:

- Temperatuur en luchtvochtigheid
- Technische aansluitingen en infrastructuur

61.2 Werkzaamheden derden

Klant draagt zorg voor tijdige en adequate uitvoering van bouwkundige werkzaamheden of andere aanpassingen door derden.

Artikel 62 Garantie

62.1 Garantieperiode en voorwaarden

Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen om materiaal- en fabricagefouten in de geleverde apparatuur binnen drie maanden na aflevering kosteloos te herstellen.

Indien herstel niet mogelijk is of te lang duurt, mag leverancier de apparatuur kosteloos vervangen door een vergelijkbaar product.

Dataconversie als gevolg van vervanging valt buiten de garantie.

62.2 Uitsluitingen van garantie

Garantie vervalt indien de fouten het gevolg zijn van:

- Onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik
- Buitenkomende oorzaken zoals brand- of waterschade
- Wijzigingen aan de apparatuur door klant zonder toestemming van leverancier

62.3 Kosten buiten garantie

Werkzaamheden en herstel buiten de garantieperiode worden in rekening gebracht volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier.

62.4 Beperking van aansprakelijkheid

Alle andere aanspraken op non-conformiteit dan wat in artikel 62.1 is bepaald, zijn uitgesloten.

Hoofdstuk 11. Onderhoud van Apparatuur

Artikel 63 Onderhoudsdiensten

63.1 Toepassingsgebied

Leverancier verricht onderhoud aan de in de overeenkomst genoemde apparatuur, mits deze zich in Nederland bevindt.

63.2 Geen recht op vervangende apparatuur

Gedurende het onderhoud heeft klant geen recht op een vervangend apparaat.

63.3 Inhoud onderhoud

De specifieke onderhoudsdiensten en serviceniveaus worden schriftelijk overeengekomen.

Indien geen onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal leverancier zich inspannen om storingen binnen een redelijke termijn te verhelpen.

Een storing wordt alleen erkend als klant deze kan aantonen en reproduceerbaar is.

63.4 Meldingsplicht klant

Klant dient storingen onmiddellijk en gedetailleerd schriftelijk aan leverancier te melden.

63.5 Medewerking klant

Klant verleent volledige medewerking aan onderhoudswerkzaamheden, inclusief:

- Toegang tot de locatie en apparatuur
- Tijdelijke stopzetting van het gebruik van de apparatuur

63.6 Back-ups en risico's

Klant dient vóór onderhoud back-ups te maken van alle gegevens en programmatuur.

Klant draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van apparatuur tijdens onderhoud en wordt geadviseerd dit risico te verzekeren.

Artikel 64 Onderhoudsvergoeding

64.1 Kosten niet inbegrepen in standaardonderhoud

De volgende kosten vallen niet onder het standaardonderhoud en worden apart gefactureerd:

- Vervanging van verbruiksartikelen (zoals batterijen, toners, kabels).
- Herstel van schade door onjuiste aanpassingen door derden.
- Herinstallatie, verhuizing of transportkosten van apparatuur.

64.2 Betalingsverplichting klant

Onderhoudsvergoeding is verschuldigd ongeacht of klant de apparatuur in gebruik heeft of gebruik maakt van onderhoudsdiensten.

Artikel 65 Uitsluitingen van onderhoud

65.1 Storingen die niet onder onderhoud vallen

Leverancier is niet verantwoordelijk voor storingen die het gevolg zijn van:

- Onoordeelkundig gebruik of gebruikersfouten.
- Externe factoren zoals internet- of stroomstoringen.
- Problemen met niet door leverancier geleverde apparatuur of software.

65.2 Uitsluitingen onderhoudsverplichting

Onderhoud omvat niet:

- Herstel van storingen veroorzaakt door wijzigingen aan de apparatuur door derden.
- Problemen veroorzaakt door verkeerd gebruik of onvoldoende onderhoud door klant.
- Storingen die voortkomen uit geïnstalleerde software (tenzij anders overeengekomen).

65.3 Extra kosten voor niet-gedekte werkzaamheden

Onderzoek of herstel van storingen die niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, worden gefactureerd tegen gebruikelijke tarieven.

65.4 Geen verantwoordelijkheid voor dataverlies

Leverancier is nimmer verplicht om gegevens te herstellen die verloren zijn gegaan door storingen of onderhoudswerkzaamheden.