

## ALGEMENE VOORWAARDEN

Dit zijn de algemene voorwaarden van Broad Horizon B.V., ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 56619359 (hierna: Broad Horizon) en alle moeder-, dochter-, en zusterondernemingen die aan Broad Horizon verbonden zijn (hierna gezamenlijk aangeduid als: Leverancier). U contracteert niet met Broad Horizon, maar met de onderneming (of ondernemingen) binnen de groep afzonderlijk. Met welke onderneming u een overeenkomst aangaat, wordt kenbaar gemaakt middels het aanbod van Leverancier.

Deze algemene voorwaarden bestaan uit een algemeen deel en een aantal afzonderlijke modules. De bepalingen in het algemeen deel zijn op alle overeenkomsten van toepassing die u met Leverancier sluit. Afhankelijk van de geleverde producten en diensten kunnen er aanvullend één of meerdere modules op de overeenkomst van toepassing zijn.

### ALGEMEEN DEEL

#### Artikel 1 Definities

Alle met hoofdletter geschreven begrippen in deze Algemene Voorwaarden, zowel in enkelvoud als in meervoud, hebben de betekenis die daaraan aan dit artikel wordt toegekend.

Account: iedere persoonlijke gebruikersinterface waarvan Opdrachtgever gebruik kan maken om (bepaalde aspecten van) de Diensten te gebruiken, dan wel om de Diensten te beheren of te configureren en welke wordt afgeschermd door middel van inloggegevens.

Algemene Voorwaarden: het onderhavige document, inclusief de aangehechte Modules die hiermee onlosmakelijk verbonden zijn.

Diensten: de activiteiten die Leverancier voor Opdrachtgever zal verrichten en welke nader worden gedefinieerd in de tussen partijen gesloten Hoofdovereenkomst.

Hoofdovereenkomst: het document (bijvoorbeeld een offerte, opdrachtformulier of mantelovereenkomst) waarin wordt vastgelegd welke Diensten er door Leverancier geleverd zullen worden en welke prijzen hiervoor door Opdrachtgever verschuldigd zijn.

Intellectuele Eigendomsrechten: alle rechten van intellectuele eigendom en aanverwante rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, rechten op domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.

Kantoortijden: de tijd van 9:00 en 17:30 (Nederlandse tijd) op Werkdagen.

Klantdata: alle gegevens die door Opdrachtgever (of de eindgebruikers van de Diensten) worden opgeslagen via of met gebruik van de Diensten, of die anderszins door Opdrachtgever (of de eindgebruikers van de Diensten) aan Leverancier beschikbaar worden gesteld.

Modules: de hoofdstukken A tot en met F die aan de Algemene Voorwaarden zijn aangehecht en die betrekking hebben op specifieke onderdelen van de Diensten.

Opdrachtgever: iedere rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf die een Overeenkomst met Leverancier sluit.

Overeenkomst: iedere tussen Leverancier en Opdrachtgever gesloten overeenkomst, met inbegrip van de Hoofdovereenkomst, de Algemene Voorwaarden, een eventuele Service Level Agreement en een eventuele afzonderlijk gesloten Verwerkersovereenkomst.

Service Level Agreement: de eventuele tussen partijen gesloten nadere overeenkomst waarin afspraken worden gemaakt over de kwaliteit van de geleverde Diensten, welke gekoppeld wordt aan concrete en meetbare kernprestatie-indicatoren.

Vertrouwelijke Informatie: alle informatie die als vertrouwelijk is aangemerkt, waarvan het vertrouwelijke karakter binnen 14 dagen na verstrekking wordt gemeld of waarvan de ontvangende partij redelijkerwijs moet begrijpen dat deze van vertrouwelijke aard is.

Verwerkersovereenkomst: de eventuele tussen partijen gesloten nadere overeenkomst waarin afspraken worden gemaakt over de omgang met en beveiliging van persoonsgegevens.

Werkdagen: de dagen van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officieel erkende Nederlandse feestdagen of andere dagen waarvan Leverancier vooraf schriftelijk heeft aangegeven gesloten te zijn.

#### Artikel 2 Toepasselijkheid en totstandkoming

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en aanbiedingen van Leverancier en op alle tussen partijen gesloten Overeenkomsten. Dit geldt uitdrukkelijk ook voor eventuele toekomstige offertes, aanbiedingen of Overeenkomsten waarbij deze Algemene Voorwaarden niet opnieuw aan Opdrachtgever ter hand zijn gesteld.
- 2.2 Alle offertes en aanbiedingen van Leverancier zijn vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na de datum die in de offerte of het aanbod is vermeld. Leverancier is niet verplicht om een aanvaarding aan te nemen na het verstrijken van deze termijn, maar indien Leverancier daartoe overgaat, geldt de offerte of het aanbod alsnog als aanvaard.

- 2.3 Indien met Opdrachtgever meerdere (rechts)personen of ondernemingen worden aangeduid, zijn deze (rechts)personen of ondernemingen hoofdelijk gehouden tot nakoming van alle verplichtingen die voortvloeien uit de gesloten Overeenkomst.
- 2.4 Indien Leverancier een offerte of aanbieding (mede) baseert op gegevens of informatie afkomstig van Opdrachtgever welke onjuist blijkt te zijn, heeft Leverancier het recht om de offerte, het aanbod of de reeds tot stand gekomen Overeenkomst daarop aan te passen dan wel om de reeds gesloten Overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.
- 2.5 Leverancier is niet gebonden aan een door Opdrachtgever uitgebrachte afwijkende aanvaarding van de offerte of het aanbod, ook niet wanneer de afwijking slechts ondergeschikte aspecten betreft zoals bedoeld in artikel 6:225 lid 2 BW.
- 2.6 Indien Opdrachtgever de offerte of het aanbod niet uitdrukkelijk aanvaardt, maar wel die indruk wekt (bijvoorbeeld door bepaalde Diensten te laten verrichten die onderdeel zijn van de offerte of het aanbod), geldt de offerte of het aanbod eveneens als aanvaard.

### Artikel 3 Rangorderegeling

- 3.1 De Overeenkomst tussen partijen bestaat uit verschillende onderdelen, waaronder de Hoofdovereenkomst, deze Algemene Voorwaarden en mogelijk een Service Level Agreement of een afzonderlijke Verwerkersovereenkomst.
- 3.2 Bij tegenstrijdigheden tussen de verschillende onderdelen van de Overeenkomst, geldt de volgende rangorde (waarbij de eerder genoemde documenten of Modules voorrang hebben op de later genoemde documenten of Modules):
  - a. Hoofdovereenkomst
  - b. Service Level Agreement (indien van toepassing)
  - c. Algemene Voorwaarden
    - Module F: Telecommunicatie en internettoegang
    - Module E: Reselling door Opdrachtgever
    - Module D: Detachering
    - Module C: Ontwikkel- en implementatiediensten
    - Module B: Cloud- en hostingdiensten
    - Module A: Levering van software
    - Algemeen deel
  - d. Verwerkersovereenkomst (indien van toepassing)

Voor het overige gelden de verschillende documenten aanvullend op elkaar.

### Artikel 4 Uitvoering van de Overeenkomst

- 4.1 De datum van aanvaarding door Opdrachtgever geldt telkens als ingangsdatum voor de Diensten, tenzij anders overeengekomen.
- 4.2 Leverancier zal zich inspannen om de Diensten binnen het overeengekomen tijdsplan (of binnen een redelijke termijn indien geen tijdsplan is overeengekomen) te leveren. Door Leverancier genoemde termijnen zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen.
- 4.3 De Diensten zullen door Leverancier steeds op basis van "best effort" worden geleverd aan Opdrachtgever,

tenzij door Leverancier uitdrukkelijk een concreet resultaat of een specifieke garantie is toegezegd in de Overeenkomst.

- 4.4 Leverancier heeft het recht om de Overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en om de verschillende fasen afzonderlijk aan Opdrachtgever te factureren.
- 4.5 Leverancier heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Eventuele kosten die hiermee gepaard gaan, komen alleen voor rekening van Opdrachtgever als dit vooraf is overeengekomen. Indien ingeschakelde derden in opdracht van Leverancier persoonsgegevens verwerken ten behoeve van Opdrachtgever, gelden de afspraken uit de Verwerkersovereenkomst, voor zover van toepassing tussen Opdrachtgever en Leverancier.
- 4.6 Leverancier zal bij de uitvoering van de Overeenkomst rekening houden met redelijke verzoeken van Opdrachtgever, of gemotiveerd aangeven waarom zij dit niet doet. Als Opdrachtgever ondanks deze motivatie staat op het doorvoeren van het verzoek, zal Leverancier (voor zover het verzoek redelijkerwijs uitvoerbaar is) de werkzaamheden uitvoeren op risico van Opdrachtgever.

### Artikel 5 Medewerking door Opdrachtgever

- 5.1 Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig is om een juiste en tijdige levering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle informatie en materialen waarvan Leverancier aangeeft dat deze nodig zijn, of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs hoort te begrijpen dat deze nodig zijn, tijdig en kosteloos aan Leverancier beschikbaar worden gesteld.
- 5.2 Indien Opdrachtgever niet of niet tijdig de medewerking verleend zoals omschreven in het vorige lid, heeft Leverancier het recht om de Diensten op te schorten totdat de medewerking alsnog door Opdrachtgever is verleend.
- 5.3 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de aan Opdrachtgever verstrekte informatie en materialen. Leverancier heeft het recht maar niet de verplichting om deze op juistheid en volledigheid te onderzoeken. Indien blijkt dat de informatie of materialen onjuistheden bevatten of onvolledig zijn, heeft Leverancier het recht om de Diensten op te schorten totdat Opdrachtgever de tekortkomingen heeft verholpen.
- 5.4 In de situatie zoals hiervoor beschreven in artikel 5.1 en 5.3 kan Leverancier alle gemaakte redelijke kosten wegens het niet kunnen verrichten van de Diensten (bijvoorbeeld wegens het beschikbaar houden van personeel) bij Opdrachtgever in rekening brengen. Leverancier zal zich echter inspannen om deze kosten beperkt te houden.
- 5.5 Indien Opdrachtgever aan Leverancier bepaalde informatiedragers, elektronische bestanden, software of andere materialen beschikbaar stelt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen, malware of defecten.

- 5.6 Indien Leverancier in het kader van de Overeenkomst werkzaamheden uitvoert ten kantore van Opdrachtgever, of op een andere door hem aangewezen locatie, zal Opdrachtgever aan Leverancier alle redelijke ondersteuning en faciliteiten beschikbaar stellen die nodig zijn voor de levering van de Diensten, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen.
- 5.7 Opdrachtgever is verplicht om bij het gebruik van de Diensten alle redelijke adviezen en instructies van Leverancier op te volgen.

## Artikel 6 Meerwerk

- 6.1 Opdrachtgever kan Leverancier op ieder moment verzoeken tot het verrichten van werkzaamheden die buiten de Overeenkomst vallen (oftewel verzoeken om "meerwerk"). Leverancier is echter niet verplicht om dergelijke verzoeken in te willigen.
- 6.2 Leverancier zal Opdrachtgever in het geval van meerwerk vooraf informeren over de hiermee gepaard gaande (geschatte) kosten en zal het meerwerk pas uitvoeren na akkoord van Opdrachtgever. Het voorgaande geldt echter niet bij meerwerk dat noodzakelijk is in het kader van de reeds overeengekomen Diensten. Dergelijk meerwerk kan zonder toestemming van Opdrachtgever op basis van nacalculatie worden uitgevoerd.
- 6.3 Leverancier zal bij het uitvoeren van meerwerk telkens uitgaan van de overeengekomen tarieven, of bij het ontbreken daarvan van de gebruikelijke tarieven. Leverancier kan verlangen dat er voor het uitvoeren van het meerwerk een aanvullende overeenkomst wordt gesloten.

## Artikel 7 Acceptatietest

- 7.1 Indien dit is overeengekomen of voortvloeit uit de aard van de Diensten, kan Opdrachtgever (de resultaten van) de Diensten onderwerpen aan een acceptatietest. Opdrachtgever zal de acceptatietest uitvoeren conform het in dit artikel bepaalde.
- 7.2 Partijen zullen steeds voorafgaand aan het uitvoeren van de Overeenkomst schriftelijk vastleggen aan welke vereisten (de resultaten van) de Diensten moeten voldoen. Leverancier zal vervolgens de Diensten uitvoeren en de resultaten daarvan opleveren bij Opdrachtgever.
- 7.3 Opdrachtgever zal binnen 14 dagen na oplevering door Leverancier een acceptatietest uitvoeren en (de resultaten van) de Diensten schriftelijk goed- of afkeuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze termijn (de resultaten van) de Diensten afkeurt, of indien Opdrachtgever (de resultaten van) de Diensten operationeel in gebruik neemt, worden deze geacht te zijn aanvaard. Opdrachtgever dient een eventuele afkeuring steeds voldoende te motiveren, zodat Leverancier de mogelijkheid heeft om eventuele gebreken te herstellen.
- 7.4 Opdrachtgever kan (de resultaten van) de Diensten slechts afkeuren indien deze niet voldoen aan de in de Overeenkomst vastgelegde vereisten of specificaties.

Opdrachtgever zal zijn goedkeuring niet onthouden op grond van kleine gebreken, maar dergelijke gebreken zullen door Leverancier desalniettemin zo spoedig mogelijk na acceptatie worden hersteld.

- 7.5 In het geval van afkeuring zal Leverancier zich maximaal inspannen om de reden van afkeuring zo spoedig mogelijk weg te nemen. Dit kan Leverancier doen door gemotiveerd aan te geven waarom de reden van afkeuring niet opgaat, dan wel door aanpassingen door te voeren in (de resultaten van) de Diensten. Opdrachtgever zal vervolgens opnieuw een acceptatietest uitvoeren conform artikel 7.3.
- 7.6 Indien (de resultaten van) de Diensten door Opdrachtgever herhaaldelijk (ten minste 3 keer) worden afgekeurd en één van de partijen verdere aanpassing niet meer zinvol acht, hebben beide partijen het recht om het betreffende onderdeel van de Overeenkomst op te zeggen. Opdrachtgever is in dat geval slechts gehouden tot vergoeding van de reeds door Leverancier verrichte werkzaamheden en geleverde Diensten, maar heeft niet het recht om (de resultaten van) de Diensten verder te blijven gebruiken.
- 7.7 Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, kan Leverancier de uitvoering van de Diensten in een volgende fase opschorten totdat Opdrachtgever de resultaten van de voorgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 7.8 Na acceptatie van (de resultaten van) de Diensten door Opdrachtgever vervalt de aansprakelijkheid van Leverancier voor eventuele gebreken in het opgeleverde.

## Artikel 8 Levering van zaken

- 8.1 Indien er door Leverancier op grond van de Overeenkomst bepaalde zaken aan Opdrachtgever geleverd worden, gaat het risico over op Opdrachtgever op het moment dat de zaken op de overeengekomen of opgegeven plaats zijn afgeleverd.
- 8.2 Alle door Leverancier aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Leverancier totdat Opdrachtgever het volledige overeengekomen bedrag heeft voldaan. Opdrachtgever heeft niet het recht om de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken door te verkopen of te verpanden, dan wel op een andere wijze te bezwaren.
- 8.3 Opdrachtgever zal Leverancier zo spoedig mogelijk op te hoogte stellen als een derde rechten wil vestigen of doen gelden dan wel beslag wil (laten) leggen op de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken. Opdrachtgever geeft hierbij aan Leverancier onvoorwaardelijk en niet-herroepbaar toestemming om in een zodanig geval de plaatsen te betreden waar de zaken zich bevinden teneinde deze terug te nemen.
- 8.4 Op de door Leverancier geleverde zaken rust uitsluitend de door fabrikant gegeven garantie, tenzij in de Overeenkomst expliciet aanvullende garanties worden afgegeven.

## Artikel 9 Trainingen

- 9.1 Indien de Diensten bestaan uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan Leverancier vóór aanvang daarvan betaling van de ter zake verschuldigde bedragen verlangen.
- 9.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Leverancier aanleiding geeft, is Leverancier gerechtigd om de opleiding, cursus of training te annuleren, te combineren met andere sessies dan wel op een latere datum of een ander tijdstip te laten plaatsvinden.
- 9.3 Opdrachtgever kan deelname aan een opleiding, cursus of training tot 10 Werkdagen voor aanvang kosteloos annuleren. In het geval dat Opdrachtgever zijn deelname te laat annuleert wordt door Leverancier een bedrag van 50% van de overeengekomen vergoeding in rekening gebracht. Bij annulering minder dan 5 Werkdagen voor aanvang van de opleiding, cursus of training wordt het volledige overeengekomen bedrag aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 9.4 Het in artikel 9.2 en 9.3 bepaalde geldt niet voor opleidingen, cursussen of trainingen die voor Opdrachtgever op maat zijn gemaakt en/of die exclusief voor Opdrachtgever worden verzorgd. Dergelijke trainingen kunnen niet door Leverancier worden samengevoegd met andere sessies en kunnen eveneens niet door Opdrachtgever worden geannuleerd. Wel kan een dergelijke opleiding, cursus of training wegens onvoorziene omstandigheden in overleg met Opdrachtgever naar een andere datum of een ander tijdstip worden verplaatst.

## Artikel 10 Producten en diensten van derden

- 10.1 Indien Opdrachtgever via Leverancier producten of diensten afneemt van derden (zoals hardware of softwarelicenties), gelden daarvoor de bepalingen zoals opgenomen in dit artikel.
- 10.2 Leverancier heeft het recht om op verzoek van Opdrachtgever een bestelling te plaatsen bij derde partijen. Leverancier heeft geen invloed op het al dan niet accepteren van deze bestelling door de betreffende partij en kan hierover geen garanties geven.
- 10.3 Met betrekking tot de producten of diensten van derden komt er, tenzij anders overeengekomen, een rechtstreekse overeenkomst tot stand tussen de betreffende derde partij en Opdrachtgever. Leverancier is geen partij bij deze overeenkomst en is niet verantwoordelijk voor enige rechten of verplichtingen die daaruit voortvloeien.
- 10.4 Op het gebruik van producten of diensten van derden kunnen aanvullende en/of afwijkende voorwaarden van toepassing zijn. Deze voorwaarden zijn op aanvraag bij Leverancier beschikbaar. Opdrachtgever stemt op voorhand met deze voorwaarden in en is ervan op de hoogte dat deze tussentijds kunnen worden aangepast of aangevuld.
- 10.5 Facturatie van de producten of diensten van derden kan zowel via Leverancier als direct aan

Opdrachtgever geschieden. Indien facturatie via Leverancier verloopt, heeft Opdrachtgever niet het recht om betaling op te schorten in het geval van een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst door de betreffende derde partij.

- 10.6 Opdrachtgever erkent dat er voor overeenkomsten met derde partijen afwijkende looptijden en/of beëindigingsgronden kunnen gelden. Leverancier heeft het recht deze overeenkomsten op verzoek van Opdrachtgever op te zeggen of te ontbinden, in overeenstemming met de hiervoor geldende voorwaarden van de betreffende derde partij.

## Artikel 11 Intellectuele Eigendomsrechten

- 11.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, berusten alle Intellectuele Eigendomsrechten op de door Leverancier onder de Overeenkomst beschikbaar gestelde of ontwikkelde materialen bij Leverancier of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om de materialen te gebruiken voor de duur van de Overeenkomst en in overeenstemming met de daarin vervatte voorwaarden.
- 11.2 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in de materialen dan wel om enige aanduidingen van Intellectuele Eigendomsrechten uit de materialen te verwijderen of aan te passen. Het is daarnaast uitdrukkelijk niet toegestaan om aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter uit deze materialen te verwijderen.
- 11.3 Leverancier heeft het recht om de (bedrijfs)naam, het logo en een algemene beschrijving van Opdrachtgever te gebruiken voor promotionele doeleinden.

## Artikel 12 Klantdata

- 12.1 Alle rechten op Klantdata, met inbegrip van eventuele hierop rustende Intellectuele Eigendomsrechten, berusten bij Opdrachtgever. Leverancier zal hierop geen eigendomsaanspraken doen.
- 12.2 Opdrachtgever verstrekt hierbij een beperkt gebruiksrecht aan Leverancier om de Klantdata te gebruiken gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor zover dit nodig is ten behoeve van de levering van de Diensten.
- 12.3 Tenzij anders overeengekomen, is Leverancier niet gehouden tot het inladen en/of migreren van Klantdata als onderdeel van de Diensten. Leverancier kan voor ondersteuning in dit kader afzonderlijke kosten bij Opdrachtgever in rekening brengen.
- 12.4 Indien en voor zover de Klantdata bestaat uit persoonsgegevens, zijn hierop de afspraken van toepassing zoals neergelegd in de Verwerkersovereenkomst, indien en voor zover overeengekomen tussen Opdrachtgever en Leverancier.
- 12.5 Indien de Overeenkomst eindigt, ongeacht de reden van beëindiging, zal Leverancier de Klantdata zo spoedig mogelijk vernietigen of verwijderen, echter

met inachtneming van het bepaalde in artikel 13 (Exit-regeling).

## Artikel 13 Exit-regeling

- 13.1 Indien de Overeenkomst wordt beëindigd, zal Leverancier zich maximaal inspannen om redelijke ondersteuning te bieden bij de migratie of overstap naar een andere dienst dan wel een andere ICT-toeleverancier. Eventuele hiermee gepaard gaande kosten komen volledig voor rekening van Opdrachtgever.
- 13.2 Indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van de in het vorige lid bedoelde exit-ondersteuning, dient Opdrachtgever hiervoor uiterlijk op de datum waarop de Overeenkomst eindigt een schriftelijk verzoek bij Leverancier in te dienen.
- 13.3 Leverancier is pas gehouden om medewerking te verlenen aan de migratie of overstap van Opdrachtgever indien alle door Opdrachtgever verschuldigde bedragen en eventuele andere verplichtingen uit de Overeenkomst volledig zijn voldaan of nagekomen.

## Artikel 14 Geheimhouding

- 14.1 Beide partijen zullen Vertrouwelijke Informatie van de andere partij strikt geheimhouden en slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze wordt verstrekt.
- 14.2 De ontvangende partij zorgt dat Vertrouwelijke Informatie van de verstreckende partij eenzelfde niveau van bescherming krijgt als dienst eigen vertrouwelijke informatie, maar minstens een redelijk niveau van bescherming.
- 14.3 Partijen leggen de hiervoor beschreven verplichting met betrekking tot Vertrouwelijke Informatie ook op aan hun werknemers en eventuele ingeschakelde derden.
- 14.4 De plicht tot het geheimhouden van Vertrouwelijke Informatie geldt niet indien en voor zover de ontvangende partij kan bewijzen dat deze:
  - a. voor de datum van verstrekking al in het bezit was van de ontvangende partij;
  - b. verkrijgbaar is bij een derde zonder dat deze enige geheimhoudingsplicht jegens de verstreckende partij zou schenden door de verstrekking;
  - c. beschikbaar is uit openbare bronnen, zoals kranten, octrooidatabanken, publiek toegankelijke websites of diensten; of
  - d. onafhankelijk en zonder gebruikmaking van enige informatie van de verstreckende partij is ontwikkeld door de ontvangende partij.
- 14.5 Indien een partij een bevel tot afgifte van Vertrouwelijke Informatie van een bevoegde instantie ontvangt, heeft zij het recht om tot afgifte over te gaan. De verstreckende partij wordt echter zo spoedig mogelijk (vooraf) over het bevel geïnformeerd, tenzij dit niet is toegestaan. Indien de verstreckende partij aangeeft maatregelen te willen nemen tegen het bevel (bijvoorbeeld via een kort geding), zal de

ontvangende partij wachten met afgifte tot hierop is beslist, voor zover dit wettelijk mogelijk is.

- 14.6 In het geval van overtreding van het in dit artikel bepaalde is de ontvangende partij aan de verstreckende partij een direct opeisbare boete verschuldigd van €10.000,- per overtreding, onverminderd het recht van de verstreckende partij om schadevergoeding te vorderen indien de daadwerkelijk geleden schade hoger is dan het verschuldigde boetebedrag.

## Artikel 15 Betalingsvoorwaarden

- 15.1 Als compensatie voor de Diensten is Opdrachtgever de prijzen verschuldigd zoals opgenomen in de Overeenkomst. Alle door Leverancier afgegeven prijzen zijn in euro's en exclusief btw en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen.
- 15.2 Leverancier heeft het recht om de Diensten vooraf te factureren. Opdrachtgever stemt hierbij in met elektronische facturatie door Leverancier. Voor alle door Leverancier verstuurd facturen geldt een betaaltermijn van 14 dagen.
- 15.3 Indien Opdrachtgever het niet eens is met de inhoud van een factuur, heeft Opdrachtgever het recht om het betwiste (maar niet het overige) deel van de factuur op te schorten. Een eventuele betwisting dient binnen de betaaltermijn schriftelijk aan Leverancier kenbaar te worden gemaakt. Leverancier zal na betwisting zo spoedig mogelijk beoordelen of dit al dan niet terecht is. In het geval de betwisting onterecht blijkt, zal Opdrachtgever het openstaande bedrag alsnog binnen 14 dagen voldoen. Bij een terecht betwisting zal Leverancier aan Opdrachtgever zo spoedig mogelijk een creditfactuur doen toekomen.
- 15.4 Indien Opdrachtgever, behoudens de situatie beschreven in het vorige lid, een factuur niet of niet volledig binnen de betalingstermijn voldoet, is hij van rechtswege (zonder voorafgaande ingebrekestelling) in verzuim. Leverancier is in een zodanig geval gerechtigd om:
  - a. bij Opdrachtgever over het openstaande bedrag de wettelijke rente voor handelstransactie in rekening te brengen; en
  - b. de Diensten geheel of gedeeltelijk op te schorten tot het openstaande bedrag volledig door Opdrachtgever is voldaan.
- 15.5 Indien Opdrachtgever een openstaande factuur na aanmaning of ingebrekestelling wederom niet voldoet, heeft Leverancier het recht om de vordering uit handen te geven. Eventuele door Leverancier gemaakte buitengerechtelijke en gerechtelijke (incasso)kosten, waaronder de kosten voor juristen, advocaten, deurwaarders en incassobureaus, komen in een dergelijk geval volledig voor rekening van Opdrachtgever.
- 15.6 Indien Leverancier als gevolg van een niet-tijdige betaling door Opdrachtgever de Diensten heeft opgeschort, heeft Leverancier het recht om voor het deblokken en/of heraansluiten van de Diensten een vergoeding bij Leverancier in rekening brengen van €975,- exclusief de daadwerkelijk besteedde uren

door Leverancier welke conform haar gebruikelijke uurtarief in rekening wordt gebracht bij Opdrachtgever.

- 15.7 Leverancier heeft het recht om voor het versturen van een aanmaning aan Opdrachtgever €85,- aan administratiekosten in rekening te brengen.
- 15.8 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen zijn eventuele door Leverancier genoemde prijzen en (uur)tarieven exclusief onkosten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de door Leverancier gemaakte reis- en verblijfskosten.
- 15.9 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen heeft Leverancier voor het verrichten van Diensten buiten Kantoortijden het recht om een opslag van 150% ten opzichte van de gebruikelijke prijzen en (uur)tarieven in rekening te brengen.
- 15.10 Opdrachtgever is niet gerechtigd om de op hem rustende betalingsverplichtingen te verrekenen met enige vorderingen op Leverancier, uit welke hoofde dan ook.
- 15.11 Indien Leverancier gerede twijfel heeft over de voldoening van een betalingsverplichting door Opdrachtgever, heeft Leverancier het recht een bankgarantie of borgstelling te verlangen, dan wel een waarborgsom te vorderen. Het bedrag daarvan zal niet hoger zijn dan het bedrag dat Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst in redelijkheid gedurende de aankomende 6 maanden verschuldigd zal zijn.

## Artikel 16 Prijswijzigingen

- 16.1 Indien de Overeenkomst betrekking heeft op het doorlopend of herhaaldelijk leveren van Diensten (oftewel indien de Overeenkomst een duurovereenkomst betreft), gelden voor het doorvoeren van prijswijzigingen de onderstaande uitgangspunten:
  - a. Leverancier heeft het recht om de prijzen voor de Diensten jaarlijks eenzijdig te verhogen met een percentage van maximaal 5 procent, mits deze prijsverhoging minimaal 1 maand van tevoren schriftelijk bij Opdrachtgever is aangekondigd.
  - b. Leverancier heeft het recht om de prijzen per direct te verhogen indien de prijsverhoging verband houdt met veranderingen in wet- en regelgeving, dan wel gewijzigde tarieven van toeleveranciers die pro rata aan Opdrachtgever worden doorberekend (zoals stroomkosten, netwerkkosten en licentiekosten).
- 16.2 Bij het doorvoeren van prijsverhogingen conform het vorige lid heeft Opdrachtgever niet het recht om de Overeenkomst op te zeggen.
- 16.3 Eventuele andere of hogere prijsverhogingen dan hiervoor bedoeld kunnen door Leverancier alleen worden doorgevoerd indien Opdrachtgever hierover ten minste 1 maand van tevoren schriftelijk is geïnformeerd. Opdrachtgever heeft in een zodanig geval het recht om het betreffende onderdeel van de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen en uiterlijk tot de datum waarop de prijsverhoging ingaat.

## Artikel 17 Aansprakelijkheid

- 17.1 De aansprakelijkheid van Leverancier voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, een onrechtmatige daad of anderszins, is beperkt tot het bedrag dat Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst aan Leverancier verschuldigd is (exclusief btw) over een periode van 6 maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade, tot maximaal €50.000,- per jaar, ongeacht het aantal gebeurtenissen.
- 17.2 Onverminderd het hiervoor bepaalde is Leverancier nadrukkelijk niet aansprakelijk voor indirecte schade. Onder indirecte schade wordt in het onderhavige geval verstaan: gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill en schade als gevolg van bedrijfsstagnatie.
- 17.3 Onverminderd het hiervoor bepaalde is Leverancier nooit aansprakelijk voor een hoger bedrag dan de verzekeraar ter zake uitkeert, vermeerderd met het eigen risico van Leverancier.
- 17.4 De aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever de Leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij aan Leverancier een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt geboden en Leverancier ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Leverancier in staat is om adequaat te reageren.
- 17.5 Enige in de Overeenkomst opgenomen beperkingen of uitsluitingen van aansprakelijkheid van Leverancier komen te vervallen in het geval van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Leverancier, dan wel dood of lichamelijk letsel.
- 17.6 Iedere vordering van Opdrachtgever tot schadevergoeding vervalt indien Opdrachtgever de schade niet binnen 14 dagen na ontdekking schriftelijk bij Leverancier heeft gemeld.

## Artikel 18 Overmacht

- 18.1 Leverancier is niet verplicht tot nakoming van de Overeenkomst indien de nakoming is verhinderd als gevolg van overmacht.
- 18.2 Onder overmacht wordt in ieder geval maar niet uitsluitend verstaan: brand, overstromingen, stakingen, stroomstoringen, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, overmacht van toeleveranciers van Leverancier, netwerkaanvallen en (D)DoS-aanvallen (tenzij en slechts voor zover bescherming hiertegen als onderdeel van de Diensten wordt afgenomen), in- en uitvoerbelemmeringen, oorlog en terreur. Eventuele liquiditeitsproblemen aan de zijde van Opdrachtgever kwalificeren uitdrukkelijk niet als overmacht.
- 18.3 Voor zover Leverancier ten tijde van het ontstaan van de overmachtsituatie reeds een deel van haar verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze alsnog kan nakomen, en aan dit gedeelte een

zelfstandige waarde toekomt, heeft Leverancier het recht om het nagekomen of na te komen gedeelte afzonderlijk uit te voeren en aan Opdrachtgever te factureren.

- 18.4 In het geval van overmacht kan Leverancier de uitvoering van de Overeenkomst opschorten zolang de overmachtssituatie voortduurt. Indien de overmachtssituatie langer duurt dan 3 maanden, hebben beide partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen, zonder enige verplichting tot schadevergoeding jegens de andere partij.

## Artikel 19 Overname aan personeel

- 19.1 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om zolang de relatie met Leverancier voortduurt, alsmede binnen één jaar na afloop daarvan medewerkers van Leverancier in dienst te nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier.
- 19.2 Onder medewerkers van Leverancier worden in dit artikel verstaan: alle personen die in dienst zijn van Leverancier of een aan Leverancier gelieerde onderneming, of die niet langer dan 6 maanden geleden in dienst waren van Leverancier of een aan Leverancier gelieerde onderneming, ongeacht de reden van uitdiensttreding.
- 19.3 In het geval van overtreding van het in dit artikel beschreven verbod is Opdrachtgever een direct opeisbare boete aan Leverancier verschuldigd van €25.000,- per overtreding, vermeerderd met een boete van €2.500,- voor iedere dag dat de overtreding voortduurt tot een maximum van €100.000,-, onverminderd het recht van Leverancier om volledige schadevergoeding te vorderen

## Artikel 20 Duur en beëindiging

- 20.1 Indien de Overeenkomst betrekking heeft op het leveren van bepaalde Diensten die eindigen door het volbrengen van specifieke werkzaamheden of taken (oftewel als het een "eenmalige overeenkomst" betreft), is de looptijd van de Overeenkomst gelijk aan de periode die nodig is om de betreffende Diensten te leveren.
- 20.2 Indien de Overeenkomst betrekking heeft op de periodieke of constante levering van bepaalde Diensten (oftewel als het een "duurovereenkomst" betreft), wordt de looptijd schriftelijk vastgelegd. Indien partijen geen nadere afspraken over de looptijd hebben gemaakt, wordt Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een periode van ten minste 12 maanden.
- 20.3 Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is die voor bepaalde tijd is aangegaan, kan deze door beide partijen schriftelijk worden opgezegd tegen het einde van de looptijd met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden. Bij het uitblijven van een dergelijke opzegging wordt de Overeenkomst steeds stilzwijgend met eenzelfde periode verlengd.
- 20.4 Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is welke voor onbepaalde tijd is aangegaan, dan kan

deze door beide partijen na een initiële periode van 12 maanden op ieder moment schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 6 maanden.

- 20.5 Indien de Overeenkomst betrekking heeft op Diensten die gekwalificeerd kunnen worden als elektronische communicatiedienst in de zin van artikel 1.1 Tw, geldt in afwijking van het hiervoor bepaalde dat de betreffende Overeenkomst wordt aangegaan voor een initiële periode van 12 maanden. Na deze initiële periode wordt de Overeenkomst stilzwijgend voor onbepaalde tijd verlengd en kan deze door beide partijen op ieder moment schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
- 20.6 Het is partijen niet toegestaan om de Overeenkomst tussentijds op te zeggen, behoudens de gevallen waarvoor in deze Algemene Voorwaarden of in andere onderdelen van de Overeenkomst expliciet een uitzondering is gemaakt.
- 20.7 Indien Opdrachtgever bepaalde (onderdelen van) Diensten zelf kan deactiveren, uitschakelen of verwijderen, is Opdrachtgever er zelf voor verantwoordelijk om dit uit te voeren vóór de datum waarop de Overeenkomst eindigt. Als Opdrachtgever dit nalaat, kan Leverancier kosten in rekening brengen voor het beschikbaar houden van de Diensten en wordt de Overeenkomst geacht te zijn verlengd voor de periode dat de Diensten in gebruik zijn. Alleen op uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtgever zal Leverancier de betreffende Diensten deactiveren, uitschakelen of verwijderen.
- 20.8 Leverancier heeft het recht om de Overeenkomst met directe ingang (geheel of gedeeltelijk) op te schorten dan wel de Overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) op te zeggen of te ontbinden, indien:
- Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet of niet tijdig nakomt en de tekortkomingen niet binnen een redelijke termijn na ingebrekestelling herstelt. Een voorafgaande ingebrekestelling is echter niet noodzakelijk in de gevallen waarin het verzuim op grond van de wet van rechtswege intreedt;
  - Opdrachtgever faillissement aanvraagt of failliet wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of surseance van betaling krijgt verleend, het bedrijf van Opdrachtgever wordt geliquideerd of diens bedrijfsactiviteiten worden gestaakt;
  - door vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Leverancier kan worden gevergd dat zij de Overeenkomst onder de oorspronkelijk overeengekomen condities voldoet; of
  - er zich omstandigheden voordoen waardoor nakoming van de Overeenkomst onmogelijk wordt, of waardoor ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Leverancier kan worden gevergd.
- 20.9 In het geval van ontbinding van de Overeenkomst vindt er geen ongedaanmaking plaats van de Diensten die reeds geleverd zijn en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen. De

toepasselijkheid van artikel 6:271 e.v. BW wordt hierbij door partijen uitdrukkelijk uitgesloten.

- 20.10 Na opzegging of ontbinding van de Overeenkomst zijn eventuele resterende vorderingen van Leverancier op Opdrachtgever direct opeisbaar, ongeacht de reden van beëindiging.

## Artikel 21 Wijzigingen

- 21.1 Leverancier behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden te wijzigen en zal wijzigingen minimaal 1 maand van tevoren schriftelijk bij Opdrachtgever aankondigen. Eventuele wijzigingen gelden ook voor reeds gesloten Overeenkomsten.
- 21.2 Als Opdrachtgever een wijziging niet wenst te accepteren, kan Opdrachtgever binnen 14 dagen na de aankondiging schriftelijk bezwaar maken. Indien Leverancier besluit om de wijziging ondanks het bezwaar van Opdrachtgever door te voeren, kan Opdrachtgever de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen en uiterlijk tot de datum waarop de wijziging in werking treedt.
- 21.3 De hierboven beschreven procedure geldt niet voor wijzigingen van ondergeschikt belang of voor wijzigingen in het voordeel van Opdrachtgever. Dergelijke wijzigingen kunnen door Leverancier eenzijdig en met directe ingang worden doorgevoerd.
- 21.4 Wijzigingen in andere onderdelen van de Overeenkomst (zoals de Hoofdovereenkomst) kunnen alleen worden doorgevoerd met schriftelijke instemming van beide partijen.

## Artikel 22 Overdracht rechten en plichten

- 22.1 Partijen kunnen de rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst slechts overdragen aan een derde met schriftelijke toestemming van de andere partij.
- 22.2 In afwijking van het hiervoor bepaalde heeft Leverancier het recht om de Overeenkomst zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever over te dragen aan een moeder-, zuster- of dochtermaatschappij dan wel aan een derde partij in het geval van fusie of overname. Leverancier zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk schriftelijk informeren indien een dergelijke overdracht heeft plaatsgevonden.

## Artikel 23 Rechts- en forumkeuze

- 23.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 23.2 Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle eventuele geschillen tussen partijen die verband houden met de Overeenkomst worden voorgelegd aan de Nederlandse rechter in het arrondissement waarin Leverancier gevestigd is.

## Artikel 24 Overige bepalingen

- 24.1 Indien een bepaling uit de Overeenkomst nietig, vernietigbaar of anderszins ongeldig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in een zodanig geval ter vervanging een nieuwe bepaling vaststellen waarmee zoveel als rechtens mogelijk aan de bedoeling van de oorspronkelijke clause gestalte wordt gegeven.
- 24.2 Onder "schriftelijk" valt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie via e-mail, mits de identiteit en integriteit van de e-mail voldoende vaststaat, opzegging en ontbinding van de Overeenkomst uitgezonderd.
- 24.3 De door Leverancier ontvangen of opgeslagen versie van communicatie, evenals eventuele door Leverancier bijgehouden logbestanden of verrichte metingen met betrekking tot de Diensten gelden als authentiek bewijs, behoudens tegenbewijs van Opdrachtgever.
- 24.4 Opdrachtgever zal Leverancier steeds onverwijld schriftelijk op hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer of rekeningnummer.
- 24.5 De Algemene Voorwaarden zijn beschikbaar in zowel het Nederlands als in het Engels. Bij eventuele verschillen in de inhoud of strekking van deze verschillende versies, is telkens de Nederlandse versie bindend.

## MODULE A: LEVERING VAN SOFTWARE

### Artikel 25 Levering van de software

- 25.1 De software die Leverancier aan Opdrachtgever zal leveren, wordt nader beschreven in de tussen partijen gesloten Hoofdovereenkomst.
- 25.2 De software kan door Leverancier beschikbaar worden gesteld op een daarvoor gebruikelijke (elektronische) gegevensdrager, dan wel door het beschikbaar stellen van de software via het internet in de vorm van een downloadbaar bestand. Indien de software door Leverancier via het internet ("as a service") beschikbaar wordt gesteld, gelden hiervoor in aanvulling en met voorrang op deze Module de bepalingen in Module B (Cloud- en hostingdiensten).
- 25.3 De software wordt door Leverancier "AS IS" geleverd en voor zover toegestaan met uitsluiting van alle impliciete en expliciete aanspraken op conformiteit en juistheid. Leverancier kan geen garantie geven dat de software beantwoordt aan de verwachtingen van Opdrachtgever, dan wel dat deze vrij is of op enig moment vrij zal zijn van fouten.

### Artikel 26 Installatie en configuratie van de software

- 26.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor de installatie en configuratie van de software. Leverancier kan kosten in rekening brengen bij



Opdrachtgever voor eventuele ondersteuning in dit kader.

- 26.2 Tenzij anders overeengekomen is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk om te controleren of de software geschikt is voor de door hem gebruikte systemen. Op verzoek van Opdrachtgever kan Leverancier informatie verschaffen over de geldende systeemvereisten. Deze vereisten kunnen in de loop der tijd veranderen bij het uitbrengen van updates of upgrades voor de software.

## Artikel 27 Onderhoud en ondersteuning

- 27.1 Leverancier en diens toeleveranciers kunnen updates en upgrades uitbrengen om fouten in de software op te lossen of de prestaties daarvan te verbeteren. Dit kan resulteren in een verandering in functionaliteit. Tenzij het beschikbaar stellen van updates en upgrades onderdeel is van de overeengekomen Diensten, kunnen aan het beschikbaar stellen van updates of upgrades aanvullende kosten verbonden zijn.
- 27.2 Tenzij dit onderdeel is van de overeengekomen Diensten, is Opdrachtgever er zelf voor verantwoordelijk om in het geval van updates of upgrades over te stappen op een nieuwe versie van de software. Leverancier kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor schade als gevolg van fouten of problemen die zijn opgelost in een nieuwe versie van de software.
- 27.3 Indien Opdrachtgever verzoekt om technische en/of praktische ondersteuning bij het gebruik van de software, kan Leverancier hiervoor aanvullende kosten in rekening brengen, tenzij deze ondersteuning expliciet onderdeel is van de overeengekomen Diensten.

## Artikel 28 Intellectuele Eigendomsrechten

- 28.1 Opdrachtgever verkrijgt ten aanzien van de software uitsluitend de niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet-sublicentieerbare gebruiksrechten voor de duur van de Overeenkomst die schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 28.2 Het aan Opdrachtgever verstrekte gebruiksrecht heeft uitsluitend betrekking op de objectcode van de software. Opdrachtgever heeft uitdrukkelijk geen recht op (een kopie van) de broncode, behoudens de gevallen waarin dit bij dwingend recht is toegestaan.
- 28.3 Op het gebruik van de software kunnen aanvullende voorwaarden van de betreffende toeleverancier van toepassing zijn. Deze voorwaarden zijn te raadplegen via de website van de toeleverancier en/of zijn op aanvraag bij Leverancier beschikbaar.
- 28.4 Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk niet toegestaan om de software te reverse engineeren (bijvoorbeeld door middel van decompilatie), behoudens de gevallen waarin dit bij dwingend recht is toegestaan.
- 28.5 Leverancier kan (technische) maatregelen nemen ter bescherming van de beschikbaar gestelde software. Indien dergelijke beveiligingsmaatregelen zijn

genomen, is het Opdrachtgever niet toegestaan om deze beveiliging te ontwijken of te verwijderen.

- 28.6 Leverancier en diens toeleveranciers hebben het recht een onderzoek uit te voeren ter controle van de naleving van de op de software van toepassing zijnde voorwaarden en gebruiksbeperkingen. Opdrachtgever zal hieraan alle redelijke medewerking verlenen en zal toegang verlenen tot alle locaties, gegevens en informatie voor zover dit bij de uitvoering van het onderzoek redelijkerwijs nodig is. De door Opdrachtgever gemaakte kosten in dit kader komen voor diens eigen rekening.

## MODULE B: CLOUD- EN HOSTINGDIENSTEN

### Artikel 29 Levering van de Diensten

- 29.1 De Diensten die Leverancier aan Opdrachtgever zal leveren, worden nader beschreven in de tussen partijen gesloten Hoofdovereenkomst.
- 29.2 De Diensten worden door Leverancier "AS IS" geleverd en voor zover toegestaan met uitsluiting van alle impliciete en expliciete aanspraken op conformiteit en juistheid. Leverancier kan geen garantie geven dat de Diensten beantwoorden aan de verwachtingen van Opdrachtgever, dan wel dat deze vrij zijn of op enig moment vrij zullen zijn van fouten.

### Artikel 30 Installatie en configuratie van de Diensten

- 30.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor de installatie en configuratie van de Diensten. Leverancier kan kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever voor eventuele ondersteuning in dit kader.
- 30.2 Opdrachtgever heeft niet het recht om zelfstandig aanpassingen te maken of om software te installeren binnen door Leverancier beheerde Diensten (zoals maar niet beperkt tot online werkplaatsen en virtual private servers) zonder schriftelijke toestemming van Leverancier.
- 30.3 Opdrachtgever heeft geen recht op (toegang tot) eventuele door de Leverancier gemaakte configuraties. Leverancier is derhalve ook niet verplicht om Opdrachtgever informatie te verschaffen over deze configuraties dan wel op de bijbehorende configuratiebestanden aan Opdrachtgever te verstrekken in het geval van beëindiging van de Overeenkomst.

### Artikel 31 Accounts

- 31.1 Om gebruik te kunnen maken van de Diensten, dan wel om de Diensten te kunnen beheren of configureren, heeft Opdrachtgever mogelijk een Account nodig. Deze Accounts worden door Leverancier verstrekt of kunnen door Opdrachtgever zelf worden aangemaakt.
- 31.2 Opdrachtgever is er zelf voor verantwoordelijk om inloggegevens voor Accounts strikt geheim te houden.

Eventuele door Leverancier verstrekte dan wel door Opdrachtgever aangemaakte Accounts zijn persoonsgebonden en mogen niet worden gebruikt door meerdere personen.

- 31.3 Het is uitdrukkelijk niet toegestaan om de inloggegevens voor Accounts zonder toestemming van Leverancier te delen met derden. Opdrachtgever zal alle eindgebruikers (zoals personeel, inhuurkrachten en stagiaires), instrueren om vertrouwelijk met de inloggegevens om te gaan.
- 31.4 Alle handelingen die worden verricht via een Account komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Leverancier mag ervan uitgaan dat deze handelingen door Opdrachtgever zelf dan wel met toestemming van Opdrachtgever zijn verricht.
- 31.5 Indien Opdrachtgever vermoedt of constateert dat er misbruik wordt gemaakt van een Account, dient hij direct alle maatregelen te nemen die nodig zijn om (verder) misbruik te voorkomen, bijvoorbeeld door het aanpassen van het wachtwoord. Indien Opdrachtgever niet de mogelijkheid heeft om zelf maatregelen te nemen, dient Opdrachtgever direct een melding te maken bij Leverancier, zodat Leverancier de nodige maatregelen kan treffen.

## Artikel 32 Gebruiksregels

- 32.1 Het is Opdrachtgever verboden om de Diensten te gebruiken in strijd met Nederlandse of andere toepasselijke wet- en regelgeving, dan wel op een wijze die anderszins onrechtmatig is.
- 32.2 Onverminderd het hiervoor bepaalde is het Opdrachtgever uitdrukkelijk niet toegestaan, ongeacht of dit rechtmatig is, om met gebruik van de Diensten bepaalde materialen op te slaan of te verspreiden die:
- een kwaadaardige inhoud (zoals virussen, malware of andere schadelijke software) bevatten of een verwijzing hiernaar bevatten;
  - inbreuk maken op rechten van derden (zoals Intellectuele Eigendomsrechten), dan wel onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, discriminerend of haatdragend zijn;
  - informatie bevatten over (of die behulpzaam kunnen zijn bij) het schenden van rechten van derden, zoals hacktools of uitleg over computercriminaliteit die bedoeld is om de lezer criminele gedragingen te (doen) plegen en niet om zich daartegen te kunnen verdedigen;
  - een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of een andere grondslag verwerken van persoonsgegevens van derden; of
  - hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materialen die inbreuk maken op Intellectuele Eigendomsrechten.
- 32.3 Het is Opdrachtgever slechts toegestaan om met gebruik van de Diensten (ongevraagde) commerciële, charitatieve of ideële communicatie te verspreiden met inachtneming van de daarvoor geldende wet- en regelgeving.
- 32.4 Opdrachtgever onthoudt zich ervan om met gebruik van de Diensten andere klanten van Leverancier te hinderen dan wel schade toe te brengen aan de systemen of netwerken van Leverancier of derden. Het is verboden om processen of programma's op te starten waarvan Opdrachtgever weet of moet weten dat deze Leverancier of derden hinderen, of dat deze schade kunnen veroorzaken.
- 32.5 Alle gedragingen van eindgebruikers die gebruik maken van de Diensten, komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is er zelf voor verantwoordelijk om hen op de hoogte te stellen van de geldende gebruiksregels en eventuele andere relevante toepasselijke voorwaarden.

## Artikel 33 Notice-and-takedown

- 33.1 Indien een derde Leverancier erop wijst of als Leverancier zelf constateert dat er met gebruik van de Diensten bepaalde materialen worden opgeslagen of verspreid waarmee inbreuk wordt gemaakt op rechten van derden of waardoor anderszins onrechtmatig of in strijd met wet- en regelgeving of de Overeenkomst wordt gehandeld, zal Leverancier de Opdrachtgever zo snel mogelijk op de hoogte stellen van de klacht of overtreding.
- 33.2 Leverancier zal Opdrachtgever in de gelegenheid stellen om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren en zo nodig maatregelen te nemen. Indien Opdrachtgever dit nalaat, kan Leverancier zelf alle redelijke maatregelen nemen om de overtreding te beëindigen. Dit kan tot gevolg hebben dat bepaalde gegevens worden verwijderd of ontoegankelijk worden gemaakt, of dat de toegang tot de Diensten geheel of gedeeltelijk wordt geblokkeerd. In spoedeisende gevallen kan Leverancier direct ingrijpen, zonder Opdrachtgever te waarschuwen.
- 33.3 Leverancier is niet aansprakelijk voor eventuele schade van Opdrachtgever, diens klanten of de eindgebruikers als gevolg van een afsluiting van de Diensten of het verwijderen van materialen in het kader van de in dit artikel beschreven procedure.
- 33.4 Leverancier is gerechtigd om de naam, het adres en andere identificerende gegevens van Opdrachtgever of de betreffende eindgebruiker af te geven aan een derde die klaagt dat Opdrachtgever inbreuk maakt op diens rechten, mits is voldaan aan de hiervoor geldende wettelijke of jurisprudentiële vereisten.
- 33.5 Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor eventuele claims van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat de materialen die met gebruik van de Diensten worden opgeslagen of verspreid een inbreuk maken op diens rechten dan wel anderszins onrechtmatig zijn.

## Artikel 34 Gebruikslimieten en -tegoeden

- 34.1 Leverancier kan een maximum stellen aan de capaciteit (bijvoorbeeld de hoeveelheid dataverkeer, verwerkingscapaciteit, geheugen, opslag of stroom) die Opdrachtgever mag of feitelijk kan gebruiken in het kader van de Diensten. Bij overschrijding is

Leverancier gerechtigd om aanvullende kosten in rekening te brengen, dan wel om (na schriftelijke waarschuwing) het gebruik van de Diensten te beperken of te reduceren naar de toegestane capaciteit.

- 34.2 Indien er een bepaalde limiet of capaciteit geldt voor de Diensten, kan deze in overleg met Leverancier naar boven of beneden worden bijgesteld. Een verhoging of upgrade van de Diensten kan met directe ingang worden doorgevoerd, een verlaging of downgrade kan echter slechts tegen de datum van verlenging van de Overeenkomst worden doorgevoerd.
- 34.3 Een eventueel aan Opdrachtgever toegekend tegoed (bijvoorbeeld een hoeveelheid credits, dataverkeer of accounts) is niet overdraagbaar naar een volgende maand, een andere overeenkomst dan wel een andere opdrachtgever.
- 34.4 Leverancier is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens dan wel het niet juist functioneren van de Diensten indien Opdrachtgever een afgesproken limiet (bijvoorbeeld de hoeveelheid dataverkeer, verwerkingscapaciteit, geheugen, opslag of stroom) overschrijdt.

## Artikel 35 Fair use

- 35.1 Indien er voor de Diensten geen limiet is gesteld aan de capaciteit (bijvoorbeeld de hoeveelheid dataverkeer, verwerkingscapaciteit, geheugen, opslag of stroom), is op de betreffende Diensten een "fair use" beleid van toepassing.
- 35.2 Leverancier kan nadere invulling geven aan het fair use beleid, welke in dat geval schriftelijk aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld. Leverancier behoudt zich het recht voor om het beleid tussentijds aan te passen of aan te vullen en zal Opdrachtgever in een zodanig geval vooraf schriftelijk op de hoogte stellen.
- 35.3 Indien een expliciet omschreven fair use beleid ontbreekt, zal hieronder worden verstaan dat Opdrachtgever maximaal twee keer de capaciteit mag gebruiken die andere opdrachtgevers van Leverancier die dezelfde of vergelijkbare Diensten afnemen onder vergelijkbare omstandigheden gebruiken.
- 35.4 Indien het gebruik van de Diensten het fair use beleid overschrijdt, is Leverancier gerechtigd om de Diensten te limiteren of te blokkeren, dan wel Opdrachtgever een alternatieve Dienst aan te bieden. Leverancier is bij een overschrijding niet verantwoordelijk voor het niet of niet juist functioneren van de Diensten.

## Artikel 36 Updates en upgrades

- 36.1 Leverancier en diens toeleveranciers kunnen updates en upgrades uitbrengen om fouten in de Diensten op te lossen dan wel de prestaties daarvan te verbeteren. Dit kan resulteren in een verandering in de functionaliteiten van de Diensten.
- 36.2 Leverancier zal zich inspannen om de Diensten up-to-date te houden, maar is hierbij mede afhankelijk van diens toeleveranciers. Leverancier is niet verplicht om

updates of upgrades van toeleveranciers te installeren indien dit naar haar professionele oordeel de werking van de Diensten niet ten goede komt.

- 36.3 Indien de updates of upgrades resulteren in een wezenlijke verandering in functionaliteit van de Diensten, zal Leverancier zich maximaal inspannen om Opdrachtgever hierover vooraf, ten minste 30 dagen van tevoren schriftelijk op de hoogte te stellen.

## Artikel 37 Beschikbaarheid en onderhoud

- 37.1 De beschikbaarheid en het onderhoud van de Diensten is steeds op basis van "best effort" en met inachtneming van het bepaalde in dit artikel, behalve indien en voor zover partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen in een Service Level Agreement.
- 37.2 Leverancier zal zich inspannen om de Diensten zoveel mogelijk beschikbaar te houden, maar kan geen ononderbroken beschikbaarheid garanderen. Leverancier heeft het recht om de Diensten tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoudswerkzaamheden.
- 37.3 Leverancier zal zich inspannen om gepland onderhoud vooraf schriftelijk bij Opdrachtgever aan te kondigen. In het geval van spoedonderhoud is een voorafgaande melding niet mogelijk, maar zal Leverancier zich inspannen om Opdrachtgever op de hoogte te houden over de aard en de verwachte duur van de onderhoudswerkzaamheden.
- 37.4 Leverancier zal gepland onderhoud uitvoeren op een door haar gekozen moment, maar spant zich in om de werkzaamheden te laten plaatsvinden op een tijdstip waarop het gebruik van de Diensten relatief beperkt is.
- 37.5 Indien er hinder, schade of een ander gevaar ontstaat of dreigt te ontstaan voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Leverancier of derde partijen, bijvoorbeeld door het overmatig versturen, uploaden of downloaden van gegevens, (D)DoS-aanvallen of andere netwerkaanvallen, slecht beveiligde systemen, of activiteiten van virussen of andere schadelijke software, heeft Leverancier het recht om alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden of te voorkomen. Leverancier zal Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.
- 37.6 Opdrachtgever zal Leverancier alle medewerking verlenen die nodig is om een migratie uit te voeren naar andere hardware of Diensten indien deze End of Life (EOL) dan wel End of Service (EOS) zijn. Indien Opdrachtgever weigert om medewerking te verlenen aan de migratie, komen eventuele garanties en resultaatsverplichtingen vanaf de datum van EOL of EOS te vervallen. Opdrachtgever heeft in dat geval 3 maanden om zelf een migratie naar andere hardware of Diensten uit te voeren. Na het verstrijken van deze periode is Leverancier gerechtigd om de hardware uit te schakelen dan wel te verwijderen en om de betreffende Diensten geheel of gedeeltelijk af te sluiten.

## Artikel 38 Ondersteuning

- 38.1 Leverancier zal aan Opdrachtgever een redelijk niveau van ondersteuning bieden bij praktische of technische vragen over de Diensten via de helpdesk van Leverancier. De openingstijden en contactgegevens van de helpdesk worden vastgelegd in de Overeenkomst of worden bekendgemaakt via de website van Leverancier.
- 38.2 Helpdeskverzoeken van Opdrachtgever die niet eenvoudig via de telefoon dan wel per e-mail kunnen worden afgehandeld, worden aangemerkt als "meerwerk". Voor deze verzoeken geldt derhalve de procedure zoals neergelegd in artikel 6 (Meerwerk).
- 38.3 Leverancier zal zich inspannen om helpdeskverzoeken zo spoedig mogelijk af te handelen, maar kan hierover geen garanties geven tenzij anders overeengekomen in een Service Level Agreement.

## Artikel 39 Back-ups

- 39.1 Leverancier is niet verplicht tot het maken van reservekopieën (back-ups) van de Diensten; de verantwoordelijkheid hiervoor rust bij Opdrachtgever. Dit is slechts anders als het maken van back-ups expliciet onderdeel is van de tussen partijen overeengekomen Diensten.
- 39.2 Tenzij uitdrukkelijk anders volgt uit de Overeenkomst, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het periodiek controleren van de werking en integriteit van eventuele door Leverancier gemaakte back-ups.
- 39.3 Indien er door Leverancier op verzoek van Opdrachtgever een back-up wordt teruggezet, komen de hiermee verband houdende kosten voor rekening van Opdrachtgever.

## Artikel 40 Domeinnamen en IP-adressen

- 40.1 Indien de Overeenkomst er (mede) toe strekt dat Leverancier zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/of IP-adres, geldt hiervoor het in dit artikel bepaalde.
- 40.2 De aanvraag en toekenning van een domeinnaam en/of IP-adres is onderworpen aan procedures van de registrerende of uitgevende instanties. Deze instantie beslist over de toekenning. Leverancier vervult slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag door deze instantie wordt gehonoreerd.
- 40.3 Opdrachtgever dient bij het gebruik van de domeinnaam en/of het IP-adres alle wet- en regelgeving en alle door de registrerende of uitgevende instantie gestelde voorwaarden in acht te nemen. Het gebruik geschiedt volledig onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart en stelt Leverancier schadeloos voor alle schade die verband houdt met het gebruik van de domeinnaam en/of het IP-adres.
- 40.4 Opdrachtgever gaat ermee akkoord dat eventuele geschillen kunnen worden afgedaan via de Dispute Resolution Policies (DRP) van de registrerende of uitgevende instantie, zoals de "Geschillenregeling voor .nl-domeinnamen" van SIDN.

- 40.5 Opdrachtgever kan uitsluitend uit de schriftelijke bevestiging van Leverancier, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.
- 40.6 Omdat er rechten van derden in het geding kunnen zijn, kan Leverancier niet het bestaansrecht of de continuïteit van geregistreerde domeinnamen garanderen. Leverancier kan niet voorkomen dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen. Opdrachtgever heeft in een dergelijk geval geen recht op restitutie dan wel een vervangende domeinnaam.
- 40.7 De aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde IP-adressen blijven in beheer van Leverancier. De IP-adressen kunnen derhalve niet worden meegenomen of verhuisd in het geval van beëindiging van de Overeenkomst.
- 40.8 Leverancier heeft het recht op ieder moment de aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde IP-adressen te wijzigen dan wel om een ander IP-adres aan Opdrachtgever toe te wijzen.
- 40.9 Leverancier heeft het recht de domeinnaam en/of het IP-adres ontoegankelijk te maken of te blokkeren, dan wel op zijn eigen naam te (doen) plaatsen of op te heffen als Opdrachtgever te kort komt in de nakoming van de Overeenkomst en deze tekortkoming niet binnen 14 dagen na ingebrekestelling door Leverancier herstelt.
- 40.10 Indien de Overeenkomst wordt opgezegd of ontbonden wegens wanprestatie van Opdrachtgever, heeft Leverancier het recht de domeinnamen van Opdrachtgever op te zeggen, zonder aansprakelijk te zijn voor hieruit voortvloeiende schade.

## Artikel 41 Colocatie

- 41.1 Indien de Diensten die Leverancier op grond van de Overeenkomst aan Opdrachtgever levert mede bestaan uit colocatie, waarbij Opdrachtgever zijn eigen hardware installeert in een door Leverancier beschikbaar gestelde ruimte in een datacenter, geldt het bepaalde in dit artikel.
- 41.2 Opdrachtgever heeft recht op toegang tot het datacenter (althans de door Leverancier aangewezen ruimte in het datacenter) ten behoeve van het installeren en onderhouden van de hardware, voor zover dit niet op grond van de Overeenkomst door Leverancier wordt gedaan. Opdrachtgever zal hierbij de instructies en (huis)regels van Leverancier strikt opvolgen.
- 41.3 Indien Opdrachtgever toegang tot het datacenter wenst, dient hij dit van tevoren telefonisch dan wel via zijn Account aan te vragen. Behoudens onvoorziene omstandigheden zal Leverancier de aanvraag binnen een half uur bevestigen.
- 41.4 Alleen de door Opdrachtgever aangemelde personen krijgen toegang tot het datacenter en enkel op vertoon van een geldig, officieel legitimatiebewijs. Toegang door derden (zoals klanten of leveranciers van Opdrachtgever) is slechts mogelijk met schriftelijke toestemming van Leverancier.

- 41.5 In het geval van “shared colocation” (oftewel het plaatsen van hardware in gedeelde racks) is het Opdrachtgever niet toegestaan om zelfstandig hardware te plaatsen dan wel te verwijderen. Opdrachtgever dient hiervoor een afspraak te maken met een medewerker van Leverancier. Deze medewerker zal Opdrachtgever assisteren bij het uitvoeren van de werkzaamheden. Hiermee gepaard gaan kosten komen voor rekening van Opdrachtgever.
- 41.6 Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk niet toegestaan om beeldopnames te maken in het datacenter anders dan van eigen hardware en (niet gedeelde) racks van Opdrachtgever, tenzij Leverancier hiervoor schriftelijke toestemming heeft gegeven.
- 41.7 Op verzoek van Leverancier is Opdrachtgever gehouden een vervangende ruimte in hetzelfde of een ander datacenter te accepteren, mits deze ruimte in redelijkheid voldoet aan de eisen die ook voor de oorspronkelijke ruimte golden. De kosten voor het verplaatsen van hardware zullen niet door Leverancier worden vergoed.
- 41.8 Opdrachtgever zal géén aanpassingen doen in de door Leverancier beschikbaar gestelde ruimte in het datacenter of de daarin aanwezige voorzieningen (zoals racks, aansluitpunten en bekabeling), behoudens schriftelijke toestemming van Leverancier.
- 41.9 Werkzaamheden in het datacenter zullen door Opdrachtgever efficiënt en vakkundig worden uitgevoerd, zonder overlast voor Leverancier of derde partijen. Opdrachtgever staat er daarnaast voor in dat:
- a. de door hem geplaatste hardware géén schade zal toebrengen aan het datacenter of aan voorzieningen en andere hardware die in het datacenter zijn geplaatst, dan wel dat deze de werking daarvan zal verstoren of beïnvloeden;
  - b. de hardware voldoet aan alle toepasselijke nationale en internationale wet- en regelgeving en overige standaarden;
  - c. hij beschikt over alle registraties, vergunningen of toestemmingen die nodig zijn voor de plaatsing en het gebruik van de hardware in het datacenter; en
  - d. hij de hardware voldoende verzekerd heeft en verzekerd houdt gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst en Leverancier op verzoek een kopie van de afgesloten verzekeringspolissen zal verstrekken.
- 41.10 Leverancier is gerechtigd de hardware te verplaatsen, uit te schakelen of te verwijderen indien Opdrachtgever de geldende instructies of (huis)regels niet naleeft dan wel onvoorziene omstandigheden daartoe dwingen, zonder schadeplichtig jegens Opdrachtgever te zijn.
- 41.11 Indien Opdrachtgever toerekenbaar te kort schiet in de nakoming van de Overeenkomst, heeft Leverancier het recht om de in het datacenter geplaatste hardware onder zich te houden en Opdrachtgever de toegang tot het datacenter te weigeren tot Opdrachtgever volledig aan zijn verplichtingen heeft voldaan. Ook indien de Overeenkomst wordt beëindigd terwijl Opdrachtgever nog bedragen verschuldigd is, behoudt Leverancier het recht de hardware van Opdrachtgever onder zich te houden totdat alle openstaande bedragen zijn voldaan.
- 41.12 Leverancier is te allen tijde gerechtigd tot inspectie van de beschikbaar gestelde ruimte in het datacenter, zonder voorafgaande kennisgeving aan Opdrachtgever.
- 41.13 Vóór de datum waarop de Overeenkomst afloopt, zal de Opdrachtgever de ruimte in het datacenter ontruimen en opleveren in de staat zoals deze aan Opdrachtgever bij aanvang van de Overeenkomst beschikbaar is gesteld, alle sleutels en/of sleutelkaarten inleveren en zijn medewerking verlenen aan een eindinspectie.
- 41.14 Indien Opdrachtgever het nalaat de ruimte in het datacenter te ontruimen heeft Leverancier, na verloop van een redelijke termijn, het recht de hardware van Opdrachtgever uit het datacenter te verwijderen en op te slaan, waarbij de verrichte werkzaamheden en eventueel opslagkosten worden doorberekend aan Opdrachtgever. Leverancier zal Opdrachtgever hiervan onverwijld op de hoogte brengen en een laatste termijn stellen voor het ophalen van de hardware. Bij het verlopen daarvan verkrijgt Leverancier het volledige eigendom van de hardware en is zij gerechtigd de hardware te verkopen.

## MODULE C: ONTWIKKEL- EN IMPLEMENTATIEDIENSTEN

### Artikel 42 Levering van de Diensten

- 42.1 Partijen zullen vooraf vaststellen op welke wijze (en conform welke methodiek) de ontwikkel- of implementatiewerkzaamheden worden uitgevoerd alsmede aan welke technische en functionele eisen de ontwikkelde of geïmplementeerde materialen moeten voldoen.
- 42.2 Leverancier spant zich in om Opdrachtgever gedurende de uitvoering van de werkzaamheden periodiek op de hoogte te houden over de voortgang van de ontwikkel- en implementatiewerkzaamheden.
- 42.3 Leverancier zal de ontwikkelde materialen opleveren indien deze in haar professionele opinie voldoen aan de vooraf vastgelegde technische en functionele eisen dan wel geschikt zijn voor operationeel gebruik. Opdrachtgever zal de opgeleverde materialen vervolgens beoordelen conform de procedure uit artikel 7 (Acceptatietest).

### Artikel 43 Kwaliteit en interoperabiliteit

- 43.1 Leverancier spant zich maximaal in om de materialen voor Opdrachtgever zo goed en foutvrij mogelijk te ontwikkelen of te implementeren, maar kan niet garanderen dat de materialen volledig vrij zijn van fouten.
- 43.2 Leverancier is niet verantwoordelijk voor het onbruikbaar zijn van ontwikkelde of geïmplementeerde software indien dit wordt veroorzaakt doordat Opdrachtgever niet tijdig heeft gemigreerd (al dan niet op aanwijzing van Leverancier)

naar actuele standaarden, of gebruik maakt van standaarden die in de industrie niet meer worden ondersteund.

- 43.3 Door Leverancier ontwikkelde of geïmplementeerde software kan gekoppeld worden met software of systemen van derden. Dergelijke koppelingen kunnen de technische en functionele werking beïnvloeden. Voor de koppelingen, software en diensten van derden kan Leverancier géén aansprakelijkheid aanvaarden. Eventuele verplichtingen die rusten op Leverancier, gelden niet voor gemaakte koppelingen en ook niet voor de software of diensten van derden.

## Artikel 44 Materialen van derden

- 44.1 Leverancier heeft het recht om bij de ontwikkel- en implementatiewerkzaamheden gebruik te maken van software of andere materialen van derden. Leverancier zal Opdrachtgever vooraf informeren over de gebruikte software of materialen van derden en de hierop van toepassing zijnde (licentie)voorwaarden. Eventuele kosten voor het gebruik van de software of materialen van derden zijn voor rekening van Opdrachtgever.
- 44.2 Leverancier heeft het recht om bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik te maken van open source onderdelen, mits dit niet tot gevolg heeft dat de ontwikkelde materialen zelf ook onder een open source licentie moeten worden verspreid. Leverancier zal Opdrachtgever vooraf informeren over de gebruikte open source onderdelen en de hierop van toepassing zijnde (licentie)voorwaarden.
- 44.3 Na oplevering van de ontwikkel- of implementatiewerkzaamheden, rust de naleving van eventuele (licentie)voorwaarden op de software of materialen van derden, met inbegrip van (licentie)voorwaarden voor open source onderdelen, volledig bij Opdrachtgever.

## Artikel 45 Intellectuele Eigendomsrechten

- 45.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, rusten de Intellectuele Eigendomsrechten op de door Leverancier ontwikkelde of geïmplementeerde materialen bij Leverancier of diens toeleveranciers. Leverancier verleent aan Opdrachtgever enkel het niet-exclusieve recht om de ontwikkelde of geïmplementeerde materialen te verveelvoudigen en te verspreiden voor de doeleinden die partijen bij het aangaan van de Overeenkomst hebben beoogd.
- 45.2 Opdrachtgever heeft alleen recht op toegang tot de broncode van ontwikkelde software (niet zijnde open source software) en bij de ontwikkeling van de software voortgebrachte technische documentatie indien dit schriftelijk is overeengekomen.
- 45.3 Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk niet toegestaan om de door Leverancier ontwikkelde of geïmplementeerde software te reverse engineeren (bijvoorbeeld door middel van decompilatie), behoudens de gevallen waarin dit bij dwingend recht is toegestaan.

- 45.4 Leverancier kan (technische) maatregelen nemen ter bescherming van de ontwikkelde of geïmplementeerde software. Indien dergelijke beveiligingsmaatregelen zijn genomen, is het Opdrachtgever niet toegestaan om deze beveiliging te ontwijken of te verwijderen.

## MODULE D: DETACHERING

### Artikel 46 Aanwijzing van gedetacheerde medewerkers

- 46.1 Leverancier zal in overleg met Opdrachtgever een of meerdere medewerkers aanwijzen die onder leiding en toezicht van Opdrachtgever werkzaamheden zullen uitvoeren.
- 46.2 Leverancier spant zich in om ervoor te zorgen dat gedetacheerde medewerkers gedurende het overeengekomen aantal uren beschikbaar zijn om voor Opdrachtgever werkzaamheden uit te voeren. Hierbij geldt dat medewerkers sporadisch en in overleg met Opdrachtgever niet-beschikbaar kunnen zijn, onder andere wegens interne overleggen, opleidingen en bedrijfsactiviteiten van Leverancier.
- 46.3 Leverancier behoudt zich het recht voor om medewerkers tussentijds te vervangen door andere personen, mits de aangewezen vervanger over vergelijkbare deskundigheid en kwalificaties beschikt.
- 46.4 Indien een door Leverancier beschikbaar gestelde medewerker aantoonbaar niet voldoet of ondermaats presteert, of bij langdurige of permanente uitval van een medewerker, kan Opdrachtgever de Leverancier verzoeken om een vervanger aan te wijzen. Leverancier zal zich in een zodanig geval inspannen om binnen een redelijke termijn een geschikte vervanger te vinden die over de vereiste deskundigheid en kwalificaties beschikt.
- 46.5 De verantwoordelijkheid voor het afdragen van loonbelastingen en andere sociale verzekeringspremies rust bij Leverancier.

### Artikel 47 Uitvoering van de werkzaamheden

- 47.1 De resultaten van de door de medewerkers uitgevoerde werkzaamheden zijn voor rekening en risico van Opdrachtgever. Leverancier kan in dit kader geen aansprakelijkheid aanvaarden.
- 47.2 Opdrachtgever mag de door Leverancier beschikbaar gestelde medewerkers alleen inzetten voor de werkzaamheden zoals beschreven in de Overeenkomst. Het door deze medewerkers laten uitvoeren van andere werkzaamheden of het aan een derde beschikbaar stellen van deze medewerkers is alleen toegestaan met schriftelijke toestemming van Leverancier.
- 47.3 De door Leverancier beschikbaar gestelde medewerkers zullen steeds de redelijke interne (huis)reglementen van Opdrachtgever naleven, mits deze tijdig door Opdrachtgever aan Leverancier en de betreffende medewerkers zijn verstrekt.
- 47.4 Opdrachtgever is verantwoordelijk om aan gedetacheerde medewerkers een veilige werkplek

beschikbaar te stellen die voldoet aan de geldende Arboreglementen en -wetgeving.

- 47.5 De werkzaamheden worden uitgevoerd ten kantore van Opdrachtgever dan wel op een andere door Opdrachtgever aan te geven locatie. Opdrachtgever heeft niet het recht om de gedetacheerde medewerker werkzaamheden buiten Nederland te laten verrichten, tenzij Leverancier hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- 47.6 Opdrachtgever zal de gedetacheerde medewerker steeds tijdig voorzien van alle informatie en inlichtingen die van belang zijn voor een behoorlijke uitvoering van de werkzaamheden.

## Artikel 48 Werktijden

- 48.1 Tenzij anders overeengekomen, zullen de werkzaamheden worden uitgevoerd gedurende Kantoortijden. Indien er in de Overeenkomst geen andere afspraken zijn gemaakt, zal daarbij telkens worden uitgegaan van een werkdag van 8 uur.
- 48.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het naleven van wettelijke verplichtingen omtrent rust- en arbeidstijden. Verlof van de gedetacheerde medewerker zal in goed overleg worden opgenomen. Opdrachtgever zal een verzoek tot verlof van de gedetacheerde medewerker niet op onredelijke gronden weigeren.

## Artikel 49 Betalingsvoorwaarden

- 49.1 De werkzaamheden zullen door Leverancier conform het in de Overeenkomst opgenomen facturatieschema op basis van nacalculatie bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Indien een dergelijk facturatieschema ontbreekt, heeft Leverancier het recht om eens per 14 dagen een factuur aan Opdrachtgever te versturen. Leverancier zal aan iedere factuur een specificatie van de gewerkte uren en gemaakte onkosten toevoegen.
- 49.2 Indien er door gedetacheerde medewerkers meer uren worden gewerkt dan de overeengekomen arbeidsduur, of indien er werkzaamheden worden uitgevoerd buiten Kantoortijden, kan Leverancier voor deze "overuren" een opslag van 200% ten opzichte van het overeengekomen uurtarief bij Opdrachtgever in rekening brengen.
- 49.3 De in de Overeenkomst genoemde uurtarieven zijn exclusief eventuele reis- en verblijfskosten, tenzij expliciet anders wordt vermeld. Leverancier heeft derhalve het recht om deze onkosten afzonderlijk aan Opdrachtgever te factureren.
- 49.4 Als partijen een vast of minimaal aantal detacheringssuren zijn overeengekomen, dan blijft Opdrachtgever hiervoor vergoedingen verschuldigd, ook wanneer Opdrachtgever (tijdelijk) minder werk heeft voor de gedetacheerde medewerker.
- 49.5 Opdrachtgever is geen vergoeding verschuldigd aan Leverancier over de periode dat de gedetacheerde medewerker wegens ziekte, vakantie of om enige andere reden niet in staat is geweest om de werkzaamheden te verrichten, tenzij er door

Leverancier een vervangende medewerker wordt ingezet.

## MODULE E: RESELLING DOOR OPDRACHTGEVER

### Artikel 50 Reselling

- 50.1 Het wederverkopen (ook wel "resellen") van de Diensten is alleen toegestaan indien dit uitdrukkelijk volgt uit de Overeenkomst.
- 50.2 Opdrachtgever handelt in het geval van reselling in eigen naam en voor eigen rekening en risico. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk niet toegestaan om voor of namens Leverancier overeenkomsten te sluiten dan wel de indruk te wekken dat hij als agent of vertegenwoordiger van Leverancier optreedt.
- 50.3 Opdrachtgever dient aan zijn klanten ten minste dezelfde verplichtingen op te leggen als die Leverancier hanteert met betrekking tot de Diensten. Leverancier kan verlangen dat Opdrachtgever hiervan bewijs overlegt.
- 50.4 Het niet of niet-tijdig betalen van klanten aan Opdrachtgever, ontslaat Opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichtingen jegens Leverancier.
- 50.5 Opdrachtgever mag enkel op zakelijke wijze communiceren dat hij gebruik maakt van de Diensten en mag voor het overige géén gebruik maken van handelsnamen, merknamen, logo's of andere onderscheidingstekens van Leverancier. Opdrachtgever zal eventuele aanwijzingen van Leverancier over het gebruik van dergelijke onderscheidingstekens steeds strikt opvolgen.
- 50.6 Leverancier zal primair via Opdrachtgever contact zoeken met klanten van Opdrachtgever. In spoedeisende gevallen, zoals bij (dreigende) schade of overlast voor derden door activiteiten van de betreffende klant, heeft Leverancier echter het recht om direct contact op te nemen met de klanten van Opdrachtgever.
- 50.7 Opdrachtgever is jegens Leverancier te allen tijde volledig aansprakelijk voor hetgeen zijn klanten doen of nalaten via de door Leverancier geleverde Diensten. Opdrachtgever zal Leverancier vrijwaren voor eventuele claims van derden in dit kader.
- 50.8 In het geval van opzegging of ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever, heeft Leverancier het recht om de klanten van Opdrachtgever te benaderen en een aanbod te doen teneinde de Diensten zelf voort te zetten dan wel de Diensten door een andere wederverkoper te laten voortzetten. Op eerste verzoek van Leverancier zal Opdrachtgever alle hiervoor benodigde (contact)gegevens verstrekken.

## MODULE F: TELECOMMUNICATIE EN INTERNETTOEGANG

### Artikel 51 Beschikbaarheid en onderhoud

- 51.1 Voor zover in een Service Level Agreement niet anders is bepaald, geldt met betrekking tot beschikbaarheid en onderhoud van de Diensten het in dit artikel bepaalde.
- 51.2 Leverancier zal zich inspannen om de Diensten zoveel mogelijk beschikbaar te houden, maar kan geen ononderbroken beschikbaarheid garanderen.
- 51.3 Leverancier heeft het recht om de Diensten tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Leverancier zal zich inspannen de buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten Kantoortijden te laten plaatsvinden en om Opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van de geplande buitengebruikstelling.
- 51.4 Leverancier zal zich inspannen om in geval van het niet-beschikbaar zijn van de Diensten, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking van de Diensten.
- 51.5 De beschikbaarheid en kwaliteit van de Diensten is mede afhankelijk van enkele externe factoren, waaronder de internetverbinding van Opdrachtgever indien bijvoorbeeld Voice-over-IP als Dienst wordt afgenomen. Leverancier is niet aansprakelijk voor eventuele verstoringen of kwaliteitsproblemen wegens dergelijke externe factoren.
- 51.6 Leverancier is gerechtigd om de werking en de technische specificaties van de Diensten te wijzigen. Tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Leverancier de Opdrachtgever tijdig op de hoogte brengen van de voorgenomen wijzigingen. Leverancier is niet aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit de betreffende wijzigingen.

### Artikel 52 Verbruik en kosten

- 52.1 Opdrachtgever zal op een behoorlijke wijze gebruik maken de Diensten. Leverancier is gerechtigd om excessief gebruik naar rato aan Opdrachtgever door te belasten.

- 52.2 Leverancier kan een maximum stellen aan de hoeveelheid belminuten of dataverkeer die Opdrachtgever per maand in het kader van de Diensten mag gebruiken. Bij overschrijding van dit maximum is Leverancier gerechtigd extra kosten in rekening te brengen, volgens de daarvoor gebruikelijke tarieven van Leverancier. Deze extra (verbruiks)kosten zullen maandelijks en apart gespecificeerd in rekening worden gebracht.

### Artikel 53 Nummerbeheer

- 53.1 Indien de Diensten mede betrekking hebben op het leveren van telefonie over een computernetwerk ("Voice-over-IP"), geldt hiervoor het bepaalde in dit artikel.
- 53.2 Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om ten behoeve van de Diensten een nieuw telefoonnummer te kiezen, al dan niet gebonden aan een geografisch gebied, of een telefoonnummer mee te nemen vanuit een overeenkomst bij een derde partij.
- 53.3 Voor de uitvoering van nummerbehoud volgt Opdrachtgever de instructies van Leverancier. Leverancier is gerechtigd eenmalige kosten voor nummerbehoud in rekening te brengen bij Opdrachtgever. Leverancier is niet aansprakelijk voor het opzeggen van lopende overeenkomsten bij een derde partij met betrekking tot het betreffende telefoonnummer.
- 53.4 Opdrachtgever verklaart, indien van toepassing, het telefoonnummer enkel te gebruiken in het geografische gebied waarvoor dit nummer is bestemd. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier van alle mogelijke aanspraken bij het niet naleven hiervan.
- 53.5 Indien Leverancier dit voor het goed functioneren van de Diensten of het voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving noodzakelijk acht, is zij gerechtigd het telefoonnummer van Opdrachtgever te wijzigen. Leverancier zal hierbij zoveel mogelijk rekening houden met de belangen van de Opdrachtgever. Leverancier is niet gehouden tot betaling van een schadevergoeding als gevolg van de wijziging.
- 53.6 Bij beëindiging van de Overeenkomst komt het telefoonnummer van de Opdrachtgever te vervallen, tenzij Opdrachtgever gebruik maakt van nummerbehoud en het telefoonnummer onderbrengt bij een derde partij.