



ALGEMENE VOORWAARDEN iWAD SUPPORT & SERVICE OP 1

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1 - Toepasselijkheid iWAD Internetdiensten Voorwaarden

- 1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij leverancier goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan de klant levert.
- 1.2. Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden gelden slechts als deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.3. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4. Indien en voor zover leverancier producten of diensten van derden aan klant ter beschikking stelt of daartoe toegang verleent, gelden voor wat betreft die producten of diensten de (licentie- of verkoop) voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen leverancier en klant met buiten toepassing laten van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie- of verkoop)voorwaarden van die derden door leverancier aan klant is medegedeeld en een redelijke mogelijkheid is geboden om van die voorwaarden kennis te nemen. In afwijking van voorgaande zin komt aan klant geen beroep toe op een nalaten van leverancier om te voldoen aan voornoemde verplichting, indien klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 1.5. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen klant en leverancier om welke reden dan ook niet van toepassing blijken te zijn of buiten toepassing worden verklaard, gelden onverkort deze algemene voorwaarden.
- 1.6. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. Leverancier en klant treden in dat geval in overleg, met het doel nieuwe bepalingen van zoveel als mogelijk dezelfde strekking ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.
- 1.7. Onverminderd het bepaalde in artikel 1.4, geldt in geval van tegenstrijdigheid van tussen partijen gemaakte afspraken, hetgeen is bepaald in deze algemene voorwaarden, tenzij partijen schriftelijk uitdrukkelijk en onder verwijzing naar deze voorwaarden daarvan zijn afgeweken. In geval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit hoofdstukken van deze voorwaarden, geldt het geen 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 dienst specifieke door de overheid opgelegde heffingen. Alle door leverancier kenbaar gemaakte prijzen zijn in euro's en klant dient in euro's te betalen.
- 3.2. Aan een door leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting kan klant geen rechten of verwachtingen ontleen, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door klant kenbaar gemaakt budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 3.3. Bestaat klant volgens de overeenkomst uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, dan is elk van die (rechts)personen tegenover de leverancier hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- 3.4. Met betrekking tot de door leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van leverancier volledig bewijs op, onverminderd het recht van klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.5. Bij een periodieke betalingsverplichting van klant, mag leverancier, schriftelijk en conform de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aanpassen op de in de overeenkomst genoemde termijn. Als de overeenkomst niet uitdrukkelijk voorziet 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. Leverancier zal zich inspannen om de dienstverlening naar beste vermogen en met zorg uit te voeren. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, garandeert leverancier echter niet dat de dienstverlening het door klant beoogde resultaat oplevert. Leverancier staat niet in voor het succes, de mate van effectiviteit of het nut van de dienstverlening voor het doel van de klant.
- 3.7. 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.
- 3.8. 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.
- 3.9. Bij projectmatige werkzaamheden, zoals webdesign, maatwerkontwikkeling of automatiseringsopdrachten, is leverancier gerechtigd betaling in termijnen te verlangen. Tenzij anders overeengekomen, geldt bij opdrachtverlening een aanbetaling van 20% van de

overeengekomen prijs. De resterende 80% wordt gefactureerd bij (deel)oplevering of voltooiing van de werkzaamheden. Leverancier is gerechtigd de aanvang of voortzetting van de werkzaamheden op te schorten tot de verschuldigde termijnen zijn voldaan.

Artikel 4 - Duur van de overeenkomst

- 4.1. Indien en voor zover de overeenkomst tussen partijen een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.
- 4.2. De duur van een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd met een maximum van 1 jaar, tenzij klant of leverancier de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

Artikel 5 - Vertrouwelijkheid

- 5.1. Klant en leverancier dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Deze verplichting geldt niet indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een wettelijk gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de overeenkomst. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 5.2. Klant erkent dat de door of via leverancier ter beschikking gestelde programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van leverancier, zijn toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.

Artikel 6 - Privacy en gegevensverwerking

- 6.1. Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst naar het oordeel van leverancier relevant is, zal klant leverancier desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
- 6.2. Klant vrijwaart leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn of worden verwerkt waarvoor klant op grond van de wet verantwoordelijk is, tenzij klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan leverancier toerekenbaar zijn.
- 6.3. De verantwoordelijkheid voor de gegevens, die met gebruikmaking van een dienst van leverancier door klant worden verwerkt, ligt bij klant. Klant garandeert aan leverancier dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Klant vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 6.4. Indien leverancier op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met

betrekking tot gegevens van klant, zijn medewerkers of gebruikers, kunnen alle daaraan verbonden kosten aan klant in rekening worden gebracht.

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

Artikel 7 - Beveiliging

- 7.1. Indien leverancier op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Leverancier staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aan leverancier bekende aard, omvang en de context van de te beveiligen informatie, de doeleinden en het normale gebruik van zijn producten en diensten en de waarschijnlijkheid en ernst van voorzienbare risico's niet onredelijk is.
- 7.2. De door of vanwege leverancier aan klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen zijn vertrouwelijk en zullen door klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van klant kenbaar worden gemaakt. Leverancier is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen. Klant is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en het verstrekken en tijdig intrekken van toegangs- en identificatiecodes.
- 7.3. Indien de beveiliging of het testen daarvan betrekking heeft op programmatuur, apparatuur of infrastructuur die niet door leverancier zelf aan klant is geleverd, dan staat klant ervoor in dat alle benodigde licenties of goedkeuringen zijn verkregen om bedoelde dienstverlening te mogen uitvoeren. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met de uitvoering van deze dienstverlening. Klant vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering uit welke hoofde dan ook, in verband met de uitvoering van deze dienstverlening.
- 7.4. Leverancier is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd aan te passen indien dit noodzakelijk is als gevolg van veranderende omstandigheden.
- 7.5. Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en goed beveiligd houden.
- 7.6. Leverancier kan aanwijzingen geven aan klant met betrekking tot de beveiliging welke tot doel hebben om incidenten of de gevolgen van incidenten die de beveiliging kunnen aantasten te voorkomen of te minimaliseren. Indien klant dergelijke aanwijzingen van leverancier of een relevant overheidsorgaan niet of niet tijdig opvolgt, dan is leverancier niet aansprakelijk en vrijwaart klant leverancier voor de schade die daardoor mocht ontstaan.
- 7.7. Het is leverancier steeds toegestaan technische en organisatorische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur of andere werken waartoe aan klant (direct of indirect) toegang wordt verschaft, ook in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

Artikel 8 - Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting

- 8.1. Alle aan klant geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat alle bedragen die klant aan leverancier op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan leverancier zijn voldaan. Een klant die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van leverancier mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.
- 8.2. De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming, indien dat recht ter zake voor leverancier gunstigere bepalingen bevat.
- 8.3. Rechten worden in voorkomend geval aan klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat klant alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 8.4. Leverancier kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat klant alle aan leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.

Artikel 9 - Risico-overgang

- 9.1. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden vervaardigd voor, geleverd aan of gebruikt door klant, gaat over op klant op het moment waarop deze in de feitelijke 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, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en dwingendrechtelijk in de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 10.2. Indien leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor klant ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, know how of andere werken of materialen, over zal gaan op klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van leverancier niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Leverancier heeft tevens het recht de algemene beginselen, ideeën en programmeertalen welke gebruikt zijn voor het vervaardigen,

dan wel aan de ontwikkeling ten grondslag liggen, van enig werk zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van klant zijn of worden gedaan.

- 10.3. Klant zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 10.4. Leverancier vrijwaart klant tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat klant leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan leverancier. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door klant ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan leverancier ter beschikking gestelde werken of materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die klant zonder schriftelijke toestemming van leverancier in de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere werken of materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van leverancier een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal leverancier, indien mogelijk, zorg dragen dat klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van leverancier wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.
- 10.5. De klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen het beschikbaar stellen aan de leverancier van apparatuur, software, website-inhoud, databestanden, ontwerpen of andere materialen, met het oog op gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie – inclusief het beschikken over de juiste licenties. Klant vrijwaart leverancier tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 10.6. Leverancier is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met klant is overeengekomen.
- 10.7. Leverancier is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van klant te gebruiken in zijn externe communicatie.

Artikel 11 - Uitvoering diensten

- 11.1. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier

uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.

- 11.2. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.
- 11.3. Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
- 11.4. Leverancier is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van klant op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, worden de desbetreffende werkzaamheden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van leverancier.

Artikel 12 - Informatie- en overige medewerkingsverplichtingen

- 12.1. Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Klant zal steeds tijdig alle redelijke medewerking verlenen.
- 12.2. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan leverancier verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door klant verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor de leverancier kenbare onjuistheden bevatten, zal de leverancier hierover navraag doen bij klant.
- 12.3. In verband met de continuïteit zal klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van leverancier als zodanig fungeren. Contactpersonen van klant zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke 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, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor leverancier niet bindend, behoudens indien door leverancier uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 12.5. Indien klant bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van leverancier op locatie van klant werkzaamheden verrichten, zorgt klant tijdig en kosteloos voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.
- 12.6. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van leverancier, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van

handelen of nalaten van klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis-, informatie- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door leverancier ingezette medewerkers kenbaar maken.

- 12.7. Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door leverancier geleverde producten en/of verrichte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
- 12.8. Klant zal zelf zorgdragen voor de benodigde apparatuur, infrastructuur en ondersteunende programmatuur en de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Artikel 13 - Project- en stuurgroepen

- 13.1. Wanneer beide partijen met een of meerdere door hen ingezette medewerkers deelnemen in een project- of stuurgroep, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.
- 13.2. Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan beide partijen deelnemen, binden leverancier slechts indien de besluitvorming geschiedt conform hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien leverancier de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Leverancier is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of goede uitvoering van de overeenkomst.
- 13.3. Klant staat ervoor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gerechtigd zijn voor klant bindende besluiten te nemen.

Artikel 14 - Termijnen

- 14.1. Leverancier spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden de leverancier niet en hebben steeds een indicatief karakter.
- 14.2. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen leverancier en klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 14.3. In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij klant leverancier een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 14.4. Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is leverancier gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot

een fase behoren uit te stellen totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

- 14.5. Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties, etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 15 - Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

- 15.1. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door klant of een door klant in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 15.2. Indien klant op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij klant bewijst dat leverancier ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 15.3. Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Leverancier zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 15.4. Klant is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, dan wel een overeenkomst die door volbrenging eindigt, tussentijds op te zeggen.
- 15.5. Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Leverancier kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van klant direct of indirect wijzigt. Leverancier is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval klant onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur,

websites en dergelijke alsmede het recht van klant tot toegang en/of gebruik van de diensten van leverancier, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van leverancier vereist is.

Artikel 16 - Aansprakelijkheid van leverancier

- 16.1.** De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met klant overeengekomen garantie- of vrijwaringsverplichting, is beperkt tot vergoeding van schade zoals in dit artikel uitgewerkt.
- 16.2.** Directe schade is beperkt tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro) bedragen.
- 16.3.** Schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken is beperkt tot € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftigduizend euro).
- 16.4.** Indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door klant aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van leverancier verband houdende met vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 16.5.** De in artikel 16.2 tot en met 16.4 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- 16.6.** De in artikel 16.2 tot en met 16.5 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.
- 16.7.** Tenzij nakoming door de leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien klant leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en leverancier ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 16.8.** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen leverancier vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

- 16.9.** Klant vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 16.10.** Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan leverancier en diens toeleveranciers zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

Artikel 17 - Overmacht

- 17.1.** Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van leverancier wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van leverancier, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan leverancier is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) (cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme en (viii) algemene vervoersproblemen.
- 17.2.** Indien een overmachtsituatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 18 - Service Level Agreement

- 18.1.** Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Klant zal leverancier steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
- 18.2.** Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door leverancier aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van leverancier zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door klant te leveren tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

Artikel 19 - Back-up

- 19.1.** Indien de dienstverlening aan klant op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van klant omvat, zal leverancier met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van klant. Bij gebreke van afspraken over de

bewaartermijn bewaart leverancier de back-up gedurende de bij leverancier gebruikelijke termijn. Leverancier zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.

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

Artikel 20 - Wijziging en meerwerk

- 20.1. Indien leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier. Leverancier is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 20.2. Klant realiseert zich dat wijzigingen en meerwerk (kunnen) leiden tot het verschuiven van (leverings)termijnen en (oplever)data. Door leverancier aangegeven nieuwe (leverings)termijnen en (oplever)data vervangen de eerdere.
- 20.3. Voor zover voor de overeenkomst een vaste prijs is overeengekomen, zal leverancier klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

Artikel 21 - Overdracht van rechten en verplichtingen

- 21.1. Klant zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van een overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.
- 21.2. Leverancier is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

Artikel 22 - Toepasselijk recht en geschillen

- 22.1. De overeenkomsten tussen leverancier en klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 22.2. Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, (www.sgoa.eu), één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. De plaats van arbitrage is Amsterdam, of andere plaats zoals vermeld in het Arbitragereglement.
- 22.3. Indien een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, binnen de bevoegdheid van de Nederlandse kantonrechter vallen is elk der partijen, in afwijking van het bepaalde in artikel 22.2, gerechtigd de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde rechtbank in Nederland. Voorgaande bevoegdheid komt aan partijen enkel toe indien ter zake van dat geschil nog geen arbitrale procedure aanhangig is gemaakt conform het bepaalde in artikel 22.2. Indien de zaak met inachtneming van het in dit artikel

22.3 bepaalde door één of meer der partijen ter behandeling en beslissing bij de wettelijk bevoegde rechtbank aanhangig is gemaakt, is de kantonrechter van die rechtbank bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

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

Hoofdstuk 2. Standaardclausules voor verwerkingen

Artikel 23 - Algemeen

- 23.1. Leverancier verwerkt de persoonsgegevens in opdracht van klant overeenkomstig de met leverancier overeengekomen schriftelijke instructies van klant.
- 23.2. Klant, dan wel diens opdrachtgever, is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Avg, heeft de zeggenschap over de verwerking van de persoonsgegevens en heeft het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vastgesteld.
- 23.3. Leverancier is verwerker in de zin van de Avg en heeft daarom geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens en neemt derhalve geen beslissingen over onder meer het gebruik van de persoonsgegevens.
- 23.4. Leverancier geeft uitvoering aan de Avg zoals neergelegd in dit hoofdstuk 'Standaardclausules voor verwerkingen' en in de overeenkomst. Het is aan klant om op basis van deze informatie te beoordelen of leverancier afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de verwerking aan de vereisten van de Avg voldoet en de bescherming van de rechten van betrokkenen voldoende zijn gewaarborgd.
- 23.5. Klant garandeert aan leverancier dat hij conform de Avg handelt, dat hij zijn systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligd en dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.
- 23.6. Klant is niet gerechtigd een door de toezichthouder aan hem opgelegde bestuurlijke boete op welke rechtsgrond dan ook op leverancier te verhalen. Onder 'toezichthouder' wordt in dit hoofdstuk (2) bedoeld een toezichthoudende autoriteit zoals bedoeld in de Avg.

Artikel 24 - Beveiliging

- 24.1.** Leverancier treft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, zoals omschreven in de overeenkomst. Bij het treffen van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen heeft leverancier rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de aard van zijn producten en diensten, de verwerkingsrisico's en de waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen die leverancier gezien het door hem beoogd gebruik van zijn producten en diensten mocht verwachten.
- 24.2.** Tenzij expliciet anders vermeld in de overeenkomst is het product of de dienst van leverancier niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten.
- 24.3.** Leverancier streeft ernaar dat de door hem te treffen beveiligingsmaatregelen passend zijn voor het door leverancier beoogde gebruik van het product of de dienst.
- 24.4.** De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de klant, rekening houdend met de in artikel 24.1 genoemde factoren een op het risico van de verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.
- 24.5.** Leverancier kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar zijn oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. Leverancier zal belangrijke wijzigingen vastleggen en zal klant waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.
- 24.6.** Klant kan leverancier verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. Leverancier is niet verplicht om op een dergelijk verzoek wijzigingen door te voeren in zijn beveiligingsmaatregelen. Leverancier kan de kosten verband houdende met de op verzoek van klant doorgevoerde wijzigingen in rekening brengen bij klant. Pas nadat de door klant gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen door partijen, heeft leverancier de verplichting deze beveiligingsmaatregelen daadwerkelijk te implementeren.

Artikel 25 - Inbreuken in verband met persoonsgegevens

- 25.1.** Leverancier garandeert niet dat de getroffen beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Bij ontdekking van een inbreuk met betrekking tot persoonsgegevens zal leverancier de klant zonder onredelijke vertraging informeren. De wijze van informeren is vastgelegd in de overeenkomst. Zijn daarover geen specifieke afspraken gemaakt, dan neemt leverancier contact op met de bij de klant bekende contactpersoon via de gebruikelijke kanalen.
- 25.2.** Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (klant, of diens opdrachtgever) om te beoordelen of de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarover leverancier heeft geïnformeerd gemeld moet worden aan de toezichthouder of betrokkene. Het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke (klant of diens opdrachtgever). Leverancier is niet verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de toezichthouder en/of de betrokkene.

- 25.3. Leverancier zal, indien nodig, nadere informatie verstrekken over de inbreuk in verband met persoonsgegevens en zal zijn medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan klant ten behoeve van een melding aan de toezichthouder of betrokkenen.
- 25.4. Leverancier kan de redelijke kosten die hij in dit kader maakt in rekening brengen bij klant tegen zijn dan geldende tarieven.

Artikel 26 - Geheimhouding

- 26.1. Leverancier waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken een geheimhoudingsplicht hebben.
- 26.2. Leverancier is gerechtigd de persoonsgegevens te verstrekken aan derden, indien en voor zover verstrekking noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 27 - Verplichtingen bij beëindiging

- 27.1. Leverancier zal, in geval van einde van de verwerkersovereenkomst, alle onder zich zijnde en van klant ontvangen persoonsgegevens binnen de in de overeenkomst opgenomen termijn verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible), of, indien overeengekomen, in een machine leesbaar formaat terugbezorgen aan klant.
- 27.2. Leverancier kan eventuele kosten die hij maakt in het kader van het in het vorige lid gestelde in rekening brengen bij klant. Hierover kunnen nadere afspraken worden neergelegd in de overeenkomst.
- 27.3. Het bepaalde in artikel 27.1 geldt niet indien een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van de persoonsgegevens door leverancier belet. In een dergelijk geval zal leverancier de persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van zijn wettelijke verplichtingen. Het bepaalde in artikel 27.1 geldt eveneens niet indien leverancier verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Avg is ten aanzien van de persoonsgegevens.

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

- 28.1. Leverancier zal, waar mogelijk, zijn medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van klant die verband houden met bij klant door betrokkenen ingeroepen rechten van betrokkenen. Indien leverancier direct door een betrokkene wordt benaderd, zal hij deze waar mogelijk doorverwijzen naar klant.
- 28.2. Indien klant daartoe volgens de Avg verplicht is, zal leverancier na een daartoe redelijk gegeven verzoek zijn medewerking verlenen aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een daarop volgende voorafgaande raadpleging.
- 28.3. Leverancier zal op verzoek van klant alle informatie ter beschikking stellen die in redelijkheid nodig is om nakoming van de in de overeenkomst gemaakte afspraken met betrekking tot verwerking van persoonsgegevens aan te tonen, bijvoorbeeld door middel van een geldig Data Pro Certificate of daaraan ten minste gelijkwaardig certificaat, een door een

onafhankelijke deskundige in opdracht van leverancier opgesteld auditrapport (Third Party Memorandum) of door middel van andere door hem te verstrekken informatie. Indien klant desondanks aanleiding heeft aan te nemen dat de verwerking van persoonsgegevens niet conform de overeenkomst plaatsvindt, dan kan hij maximaal éénmaal per jaar door een onafhankelijke, gecertificeerde, externe deskundige, die aantoonbaar ervaring heeft met het soort verwerkingen dat op basis van de overeenkomst wordt uitgevoerd, op kosten van de klant hiernaar een audit laten uitvoeren. Leverancier heeft het recht een deskundige te weigeren indien deze volgens leverancier diens concurrentiepositie aantast. De audit zal beperkt zijn tot het controleren van de naleving van de afspraken met betrekking tot verwerking van de persoonsgegevens zoals neergelegd in de overeenkomst. De deskundige zal een geheimhoudingsplicht hebben ten aanzien van hetgeen hij aantreft en zal alleen datgene rapporteren aan klant dat een tekortkoming oplevert in de nakoming van verplichtingen die leverancier heeft op grond van de overeenkomst. De deskundige zal een afschrift van zijn rapport aan leverancier verstrekken. Leverancier kan een deskundige, audit of instructie van de deskundige weigeren indien deze naar zijn mening in strijd is met de Avg of andere wetgeving of een ontoelaatbare inbreuk vormt op de door hem getroffen beveiligingsmaatregelen.

- 28.4.** Partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Partijen zullen de voorgestelde verbetermaatregelen die in het rapport zijn neergelegd opvolgen voor zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. Leverancier zal de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar zijn oordeel passend zijn rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan zijn product of dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin hij opereert en het beoogd gebruik van het product of de dienst.
- 28.5.** Leverancier heeft het recht om de kosten die hij maakt in het kader van het in dit artikel gestelde in rekening te brengen bij klant.

Artikel 29 - Subverwerkers

- 29.1.** Leverancier heeft in de overeenkomst vermeld of, en zo ja welke derde partijen (subverwerkers) leverancier inschakelt bij de verwerking van persoonsgegevens.
- 29.2.** Klant geeft toestemming aan leverancier om andere subverwerkers in te schakelen ter uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst.
- 29.3.** Leverancier zal klant informeren over een wijziging in de door de leverancier ingeschakelde derde partijen. Klant heeft het recht bezwaar te maken tegen voornoemde wijziging door leverancier.

Hoofdstuk 3. Ontwikkeling websites **(uitsluitend van toepassing indien leverancier website verzorgt)**

Artikel 30 - Specificaties en ontwikkeling van websites

- 30.1.** Ontwikkeling vindt steeds plaats op basis van een overeenkomst van opdracht. Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen website aan leverancier zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk

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

- 30.2. Leverancier zal de website met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan leverancier verlangen dat klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
- 30.3. Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal leverancier de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.
- 30.4. Desgevraagd zal klant leverancier in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van klant te verrichten.
- 30.5. In de prestatieverplichtingen van leverancier voor de ontwikkeling van een website is niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content management systeem'.
- 30.6. Indien partijen overeenkomen dat leverancier naast de ontwikkeling tevens opleiding, onderhoud en/of ondersteuning verleent en/of door leverancier tevens een domeinnaam wordt aangevraagd, kan leverancier verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier in rekening gebracht.
- 30.7. Indien leverancier diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dient klant de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal leverancier een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken. Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door klant beoogde resultaten. Klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven de bij leverancier gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Leverancier staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend.

Artikel 31 - Agile ontwikkeling van websites

- 31.1. Als partijen een iteratieve ontwikkelmethode gebruiken (bijvoorbeeld scrum), aanvaarden partijen: (i) dat de werkzaamheden bij aanvang niet worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties; en (ii) dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort.
- 31.2. Partijen zullen voor aanvang van de uitvoering van de overeenkomst een of meer teams samenstellen, die bestaan uit afgevaardigden van zowel klant als leverancier. Het team draagt er zorg voor dat de communicatielijnen kort en direct blijven en dat regelmatig wordt overlegd. Partijen voorzien in de inzet van door ieder van hen overeengekomen capaciteit (FTE's) aan teamleden in de rollen en met de kennis en ervaring en beslissingsbevoegdheid die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst. Partijen aanvaarden dat voor het slagen van het

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

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

Artikel 32 - Aflevering, installatie en acceptatie

- 32.1.** Leverancier zal, te zijner keuze, de programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door leverancier te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de programmatuur online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van de leverancier in papieren dan wel digitale vorm in een door leverancier bepaalde taal verstrekt.
- 32.2.** Tenzij leverancier op grond van de overeenkomst de website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van klant zal 'hosten', zal leverancier de website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan klant afleveren dan wel online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen.
- 32.3.** Het bepaalde in artikel 36 van deze algemene voorwaarden inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.
- 32.4.** Indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in artikel 24, dan is het bepaalde in artikel 36.1, 36.2 artikel 36.4 tot en met 36.9, 36.12 en artikel 38.1 en 38.5 niet van toepassing. Klant aanvaardt de website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is').

Artikel 33 - Gebruiksrecht

- 33.1.** Leverancier stelt de in opdracht van klant ontwikkelde website en de eventueel daarbij ontwikkelde gebruikersdocumentatie voor gebruik aan klant ter beschikking.

- 33.2. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval klant gerechtigd zal zijn wijzigingen in de programmatuur aan te brengen.
- 33.3. Leverancier is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de website benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
- 33.4. Het bepaalde in artikel 37 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.
- 33.5. Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten van door leverancier specifiek voor klant ontwikkelde programmatuur volledig en uitsluitend door klant worden gedragen, gelden voor klant geen beperkingen in het recht tot gebruik van de ter beschikking gestelde en door klant betaalde website.

Artikel 34 - Vergoeding

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

Artikel 35 - Garantie

- 35.1. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 36.3 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Leverancier garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
- 35.2. Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van klant of van andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien klant zonder schriftelijke toestemming van leverancier wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.

- 35.3. Herstel van fouten geschiedt op een door leverancier te bepalen locatie en wijze. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 35.4. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 35.5. Leverancier heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 35.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.
- 35.6. Leverancier staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde website goed werken in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur en/of websites. Leverancier staat er evenmin voor in dat de website goed werken in samenhang met alle soorten apparatuur.

Artikel 36 - Acceptatie

- 36.1. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt klant de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van leverancier zoals bedoeld in artikel 35. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door klant.
- 36.2. Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 36.3 tot en met 36.10 van toepassing.
- 36.3. Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Leverancier heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere onvolkomenheden in of aan de programmatuur anders dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.
- 36.4. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is klant niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
- 36.5. Indien een acceptatietest is overeengekomen, is klant verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door leverancier schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
- 36.6. Indien bij het testen in opdracht van de klant gebruik wordt gemaakt van gegevens, dan zal klant ervoor zorgdragen dat het gebruik van deze gegevens voor dit doeleinde is toegestaan.

- 36.7.** De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- a** indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 - b** indien leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 36.8 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 36.9 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel
 - c** indien klant enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.
- 36.8** Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal klant uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan leverancier rapporteren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen aan te brengen.
- 36.9.** Klant mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 35 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
- 36.10.** Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
- 36.11.** Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat leverancier gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie.
- 36.12.** Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van klant op grond van artikel 36.9 betreffende kleine fouten en artikel 35 betreffende de garantie.

Artikel 37 - Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

- 37.1.** Leverancier stelt aan klant op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen programmatuur gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 37.2.** De verplichting tot terbeschikkingstelling door leverancier en het gebruiksrecht van klant strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van klant strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte

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

- 37.3. Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.
- 37.4. Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is klant gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
- 37.5. Leverancier kan verlangen dat klant de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat klant bij leverancier, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen.
- 37.6. Klant mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Klant zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.
- 37.7. Het is klant nimmer toegestaan de programmatuur, de bijbehorende codes voor gebruik en de dragers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal klant een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de Programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van klant gebruikt.
- 37.8. Klant zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van leverancier uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van leverancier toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. Leverancier zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 37.9. Partijen houden het ervoor dat de tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.
- 37.10. Leverancier is niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande leverancier gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan leverancier verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

Artikel 38 - Aflevering en installatie

- 38.1. Leverancier zal, te zijner keuze, de programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door leverancier te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de programmatuur online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter

keuze van de leverancier in papieren dan wel digitale vorm in een door leverancier bepaalde taal verstrekt.

- 38.2. Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal leverancier de programmatuur bij klant installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal klant zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

Hoofdstuk 4. Hosting

(uitsluitend van toepassing indien leverancier hosting verzorgt)

Artikel 39 - Hostingdiensten

- 39.1. Leverancier zal de met klant overeengekomen hostingdiensten verrichten.
- 39.2. Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal klant de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor klant gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door klant niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal leverancier een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.
- 39.3. Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal klant zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Leverancier is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 39.4. Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van beveiligings-, back-up-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.
- 39.5. Leverancier kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantoor tijden laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met klant.
- 39.6. Indien leverancier op grond van de overeenkomst diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient klant de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal leverancier een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken. Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door klant beoogde resultaten. Klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven de bij leverancier

gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Leverancier staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend.

Artikel 40 - Notice and takedown

- 40.1. Klant zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
- 40.2. Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is leverancier steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van klant. Klant zal op eerste schriftelijk verzoek van leverancier data en/of informatie onverwijld van de systemen van leverancier verwijderen, bij gebreke waarvan leverancier gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Leverancier is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 30.1 aan klant onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door leverancier jegens klant. Leverancier is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens klant aansprakelijk te zijn.
- 40.3. Van leverancier kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van klant te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en klant. Klant zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en leverancier schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

Hoofdstuk 5 – Installatie en onderhoud

(uitsluitend van toepassing indien leverancier automatisering verzorgt)

Artikel 41 – Installatie van automatiseringssystemen

- 41.1. Indien mogelijk voert klant de installatie van automatiseringscomponenten (zoals pc's, servers, netwerk- en randapparatuur) zelfstandig uit met behulp van geleverde instructies of standaardprocedures. Indien klant daarbij hulp nodig heeft, kan leverancier op verzoek ondersteuning op afstand bieden, bijvoorbeeld door middel van meekijken via remote support.
- 41.2. Indien de installatie door leverancier wordt uitgevoerd, omvat deze het functioneel opleveren van de afgesproken apparatuur en bijbehorende software, binnen de grenzen van de overeengekomen werkzaamheden. Extra installaties, configuraties of ondersteuning buiten de scope worden separaat gefactureerd.
- 41.3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, vallen structureel beheer, updates, monitoring of onderhoud niet onder de installatie. Deze kunnen als aanvullende dienst worden afgenomen.
- 41.4. Klant is verantwoordelijk voor een goed werkende bestaande infrastructuur (zoals netwerken, bestaande hardware en softwarelicenties) waarin of waarmee de installatie plaatsvindt.

Leverancier is niet aansprakelijk voor verstoringen, storingen of gevolgschade die voortkomen uit de bestaande omgeving, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.

- 41.5. Indien klant software van derden of eigen licenties aanlevert, is klant verantwoordelijk voor geldigheid, bruikbaarheid en correcte aanlevering van alle benodigde licentiegegevens, downloads of toegang.
- 41.6. Leverancier behoudt zich het recht voor om installatie of ondersteuning op te schorten indien klant niet tijdig toegang of benodigde informatie verschaft, of als de omgeving niet voldoet aan minimale vereisten.

Artikel 42 – Gebruik van software en ondersteuning op afstand

- 42.1. Indien klant gebruikmaakt van software die niet door leverancier is ontwikkeld of geleverd, zoals Microsoft 365, antivirusprogramma's, back-upsoftware of andere toepassingen, is klant verantwoordelijk voor het beschikken over geldige licenties, toegangsgegevens en correcte installatiebestanden. Leverancier is niet verantwoordelijk voor het functioneren of de werking van dergelijke software, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 42.2. Leverancier kan op verzoek ondersteuning bieden bij het installeren, instellen of gebruiken van deze software, mits klant zorgdraagt voor tijdige en juiste aanlevering van benodigde gegevens of rechten. Dergelijke ondersteuning valt buiten de standaardinstallatie en wordt apart gefactureerd op basis van uurtarief.
- 42.3. Ondersteuning op afstand wordt uitsluitend geleverd indien en voor zover de situatie dit technisch mogelijk maakt. Klant is verantwoordelijk voor het creëren van een geschikte toegangsmogelijkheid (zoals een veilige remote desktopverbinding of ondersteuningssoftware). Leverancier is gerechtigd ondersteuning te weigeren of op te schorten indien de verbinding niet voldoende veilig of stabiel is.
- 42.4. Bij ondersteuning op afstand aanvaardt leverancier geen aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade die ontstaat als gevolg van handelingen binnen de systemen van klant, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid. Klant blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor het maken van back-ups en het bewaken van gegevensintegriteit.

Artikel 43 – Levering en advies over hardware

- 43.1. Indien leverancier hardware levert, wordt deze voorafgaand aan levering volledig gefactureerd. Levering vindt uitsluitend plaats na volledige betaling, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 43.2. Indien leverancier optreedt als adviseur bij de aanschaf van hardware, bestelt klant deze zelf rechtstreeks bij derden. In dat geval is leverancier geen partij in de overeenkomst tussen klant en leverancier van de hardware. Leverancier is dan niet verantwoordelijk voor levertijden, garantieafhandeling of defecten.
- 43.3. Leverancier kan op verzoek ondersteuning bieden bij installatie of configuratie van deze hardware, conform de bepalingen in deze algemene voorwaarden.

Hoofdstuk 6. Onderhoud van apparatuur **(uitsluitend van toepassing indien leverancier automatisering verzorgt)**

Artikel 44 - Onderhoudsdiensten

- 44.1.** Leverancier verricht het onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst genoemde apparatuur, mits de apparatuur in Nederland is opgesteld.
- 44.2.** Gedurende de tijd dat leverancier de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft klant geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.
- 44.3.** De inhoud en omvang van de te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is leverancier verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door klant schriftelijk bij leverancier zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in dit hoofdstuk van de algemene voorwaarden verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen van de apparatuur aan de door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van die apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien klant deze storing kan aantonen en de desbetreffende storing bovendien kan worden gereproduceerd. Leverancier is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot preventief onderhoud.
- 44.4.** Klant zal, onmiddellijk nadat zich een storing aan de apparatuur voordoet, leverancier daarvan in kennis stellen door middel van een gedetailleerde schriftelijke omschrijving.
- 44.5.** Klant zal alle door leverancier verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, zoals de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. Klant is gehouden het personeel van leverancier of door leverancier aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan leverancier ten behoeve van het onderhoud ter beschikking te stellen.
- 44.6.** Voordat klant de apparatuur aan leverancier voor onderhoud aanbiedt zorgt klant ervoor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende back-up is gemaakt.
- 44.7.** Op verzoek van leverancier zal een ter zake kundige medewerker van klant voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn.
- 44.8.** Klant is bevoegd niet door leverancier geleverde apparatuur en systemen op de apparatuur aan te sluiten en daarop programmatuur te installeren.
- 44.9.** Indien het naar het oordeel van leverancier voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere apparatuur of met programmatuur worden getest, zal klant de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van leverancier stellen.
- 44.10.** Het voor het onderhoud benodigde testmateriaal dat niet tot de normale outillage van leverancier behoort, dient door klant ter beschikking te worden gesteld.
- 44.11.** Klant draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat leverancier deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft. Het wordt aan klant overgelaten dit risico te verzekeren.

Artikel 44 - Onderhoudsvergoeding

45.1. In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:

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

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

Artikel 45 - Uitsluitingen

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

46.2. Tot de onderhoudsverplichtingen van leverancier behoren niet:

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

46.3. Kosten van onderhoud en/of onderzoek uitgevoerd in verband met het in artikel(en) 46.1 en/of 46.2 bepaalde kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven (aanvullend) in rekening brengen.

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



Hoofdstuk 7. Abonnementen

(Uitsluitend van toepassing op klanten met een abonnement op automatiseringsdiensten)

Artikel 47 – Abonnementen

- 47.1.** Abonnementen op door leverancier aangeboden diensten (zoals hosting, support, onderhoud of licentiebeheer) worden aangegaan voor de looptijd zoals vermeld in de overeenkomst of opdrachtbevestiging.
- 47.2.** Indien sprake is van een jaarabonnement, wordt dit na afloop automatisch en zonder aparte kennisgeving stilzwijgend verlengd met telkens 12 maanden. Opzegging dient schriftelijk te geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste één maand vóór het einde van de lopende abonnementsperiode.
- 47.3.** Indien sprake is van een kwartaalabonnement, wordt dit telkens per kwartaal stilzwijgend verlengd. Opzegging dient schriftelijk te geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste één maand vóór het einde van het lopende kwartaal.
- 47.4.** Indien sprake is van een maandabonnement (zoals bij ICT-onderhoud of websiteleasing), wordt dit telkens per maand stilzwijgend verlengd. Opzegging dient schriftelijk te geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van één kalendermaand.
- 47.5.** Leverancier is gerechtigd de abonnementskosten jaarlijks aan te passen op basis van marktontwikkelingen of indexatie. Klant wordt hierover ten minste één maand vóór de ingangsdatum van de wijziging geïnformeerd.
- 47.6.** Betaling van abonnementen geschiedt vooraf per overeengekomen termijn (maandelijks, per kwartaal of jaarlijks), conform de overeengekomen factuurvoorwaarden.
- 47.7.** Bij uitblijven van (tijdige) betaling is leverancier gerechtigd administratiekosten in rekening te brengen en de dienstverlening (tijdelijk) op te schorten totdat volledige betaling is ontvangen.
- 47.8.** Bij herhaalde wanbetaling is leverancier gerechtigd het abonnement eenzijdig te beëindigen, zonder restitutie van reeds betaalde bedragen.