

Deze Algemene Voorwaarden regelen de rechtsverhouding tussen Opdrachtnemer en haar opdrachtgevers.

Inhoudsopgave

Definities	2
Identiteit van de Opdrachtnemer	3
Onderdeel A. Algemeen	4
Onderdeel B. Hosting / SaaS	18
Onderdeel C. Hardware	22
Onderdeel D. Huur Hardware	24
Onderdeel E. Onderhoud en ondersteuning	27
Onderdeel F. Advies en cursus	30

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

Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Acceptatietest:** een bespreking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever waarin de door Opdrachtnemer geleverde en verrichte Diensten worden besproken en door Opdrachtgever worden geaccepteerd ter afronding van de Overeenkomst en/of het Projectplan.
- **Algemene Voorwaarden:** deze voorwaarden, die modulair zijn opgebouwd.
- **Diensten:** de door Opdrachtnemer te leveren producten en/of te verrichten werkzaamheden, waaronder – maar niet uitsluitend – levering, ontwikkeling en/of onderhoud van Hardware en Software. In de Overeenkomst en/of het Projectplan wordt bepaald welke Diensten Opdrachtnemer aan Opdrachtgever zal leveren dan wel verrichten.
- **Gebrek:** het niet voldoen aan de Specificaties.
- **Gebruiker:** de (eind)gebruiker die de door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever geleverde Diensten gebruikt.
- **Hardware:** apparatuur die wordt verkocht of verhuurd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.
- **Software:** dit betreffen onder andere – maar niet uitsluitend – online (mobiele)applicaties, websites en/of andere online diensten met daarbij behorende documentatie (inclusief eventueel tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeengekomen updates en upgrades), welke in het kader van de Overeenkomst door de Opdrachtnemer dan wel door een derde en/of leverancier van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld.
- **Medewerker:** een werknemer, freelancer/zelfstandige zonder personeel of een door Opdrachtnemer van een derde ingeleende hulppersoon, die door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever wordt ingezet c.q. werkzaamheden verricht.
- **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Opdrachtnemer een Overeenkomst heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die met Opdrachtnemer daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtverkrijgende(n) en erfgenamen.
- **Opdrachtnemer:** MKBIT B.V., ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 68854897.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst en/of het Projectplan waarin de tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeengekomen Diensten worden omschreven.
- **Projectplan:** in het plan worden de Diensten omschreven die Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever zal verrichten en leveren.
- **Projectmanagementsysteem:** elektronisch systeem dat kan worden gebruikt voor het beheer van de uit te voeren Diensten en voor communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over de uitvoering van de Overeenkomst.
- **Schriftelijk:** onder Schriftelijk valt in deze Algemene Voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaat.
- **Specificaties:** de functionele en technische beschrijving van de Diensten.
- **Website:** <https://www.mkbit.nl>
- **Specificaties:** de functionele en technische beschrijving van het Project.
- **Website:** <https://www.mkbit.nl>

Identiteit van de Opdrachtnemer

Naam (Opdrachtnemer)	MKB IT B.V.
Handelend onder	MKB IT
Vestigingsadres	Kapitein Nemostraat 20, 7821 AC EMMEN
Postadres	Postbus 1143, 7801 BC EMMEN
Telefoonnummer	0591-659911
E-mailadres	info@mkbit.nl
BTW-nummer	NL857619470B01
KvK-nummer	68854897

Onderdeel A. Algemeen

Artikel 1. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 1.1** De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle huidige en toekomstige rechtsbetrekkingen tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen in deze Algemene Voorwaarden gelden ook voor reeds gesloten Overeenkomsten. Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever schriftelijk van deze wijzigingen op de hoogte stellen.
- 1.2** In de Overeenkomst kan worden afgeweken van het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden. In dat geval prevaleert de inhoud van de Overeenkomst. Deze afwijkende en/of aanvullende bepalingen zijn slechts bindend indien deze door een vertegenwoordigingsbevoegde Medewerker van Opdrachtnemer schriftelijk of elektronisch zijn aanvaard. De afwijkende of aanvullende voorwaarden zijn niet van toepassing op toekomstige overeenkomsten, tenzij anders (schriftelijk) overeengekomen
- 1.3** Indien enige bepaling in deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden voor het overige in stand en zal de desbetreffende bepaling in overleg tussen Partijen worden vervangen door een beding dat de strekking van het oorspronkelijke beding zo veel mogelijk benadert.
- 1.4** Op de Overeenkomst zijn slechts deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Opdrachtnemer is niet gebonden aan de algemene (inkoop)voorwaarden van Opdrachtgever. De algemene voorwaarden van de Opdrachtgever worden uitdrukkelijk door Opdrachtnemer van de hand gewezen.
- 1.5** Indien de Opdrachtnemer Hardware, Software en/of andere Diensten van derden aan de Opdrachtgever ter beschikking stelt of toegang daartoe verleent, zijn de (algemene) voorwaarden van deze derden van toepassing op de relatie tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Dit geldt in plaats van de afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de Opdrachtnemer de toepasselijkheid van deze (algemene) voorwaarden aan de Opdrachtgever heeft medegedeeld en de Opdrachtgever de mogelijkheid heeft gekregen om hiervan kennis te nemen. Echter, de Opdrachtgever kan zich niet beroepen op een eventuele nalatigheid van de Opdrachtnemer om aan deze verplichtingen te voldoen, indien de Opdrachtgever valt onder de categorieën genoemd in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW. Indien de voorwaarden van derden niet van toepassing zijn, dan gelden deze Algemene Voorwaarden van de Opdrachtnemer.

Artikel 2. Projectplan, aanbod en aanvaarding

- 2.1** Een Projectplan, opgesteld door Opdrachtnemer, is vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na datum van het Projectplan, tenzij anders aangegeven in het Projectplan. Indien het Projectplan niet tijdig is geaccepteerd, kan dit worden ingetrokken. Het Projectplan en/of de Overeenkomst kan na aanvaarding slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.
- 2.2** De Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door de Opdrachtgever een Opdrachtnemer aangeleverde gegevens ten behoeve van het Projectplan en/of de Overeenkomst.

- 2.3** Opdrachtgever dient het Projectplan bij voorkeur Schriftelijk te aanvaarden, maar indien Opdrachtgever op een andere wijze dan Schriftelijk met het Projectplan instemt of die indruk wekt, dan mag het Projectplan door Opdrachtnemer als aanvaard worden beschouwd.
- 2.4** De Opdrachtnemer is niet gehouden om uitvoering te geven aan een geaccepteerd Projectplan en/of Overeenkomst indien deze is gebaseerd op kennelijke verschrijvingen en fouten. Indien dit wel het geval is heeft de Opdrachtnemer het recht om deze kennelijke verschrijvingen en/of fouten te herstellen.
- 2.5** De in het Projectplan of in de Overeenkomst omschreven informatie en/of specificaties vervangen alle eerdere tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer gemaakte afspraken en correspondentie. In geval het Projectplan en/of de Overeenkomst tegenstrijdig is met de eerder gemaakte afspraken, dan geldt de inhoud van het Projectplan en/of de Overeenkomst. Het is aan de Opdrachtgever om te controleren of het Projectplan en/of de Overeenkomst de juiste informatie en/of specificaties bevat.
- 2.6** Bepalingen of voorwaarden van Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Opdrachtnemer alleen bindend indien en voor zover deze door Opdrachtnemer uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.7** In geval van strijdigheid van bepalingen in onderstaande documenten, geldt de volgende rangorde:
1. De overeenkomst;
 2. Het Projectplan;
 3. De eventuele bijlagen, met uitzondering van brochures;
 4. Deze Algemene Voorwaarden;
 5. Eventuele aanvullende voorwaarden, met uitzondering van brochures.
- 2.8** Wanneer de Opdrachtnemer in het Projectplan en/of de Overeenkomst specificaties, tekeningen en andere omschrijvingen opnemen dan zijn deze zo nauwkeurig mogelijk. Deze specificaties, tekeningen en andere omschrijvingen gelden alleen als een aanduiding/concept voor het door ons te realiseren resultaat. Hieraan kan de Opdrachtgever geen rechten ontleen.
- 2.9** Aan de informatie op onze Website, in folders, flyers, kranten en in andere media waarop onze Diensten worden gepromoot, kunnen door de Opdrachtgever geen rechten worden ontleend. Alleen wanneer wij dit Schriftelijk aan de Opdrachtgever bevestigen, mag de Opdrachtgever dit als kloppende informatie beschouwen, tenzij sprake is van kennelijke verschrijvingen en/of fouten.

Artikel 3. Uitvoering van de Diensten & informatie- en medewerkingsverplichtingen

- 3.1** Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk de Diensten uitvoeren conform het Projectplan, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever. Opdrachtnemer spant zich in om de Diensten naar beste kunnen uit te voeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Alle Diensten worden derhalve geleverd en uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij schriftelijk tussen partijen anders is overeengekomen.
- 3.2** Opdrachtgever is gehouden om een tijdige en juiste uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft

dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. De Opdrachtgever staat tevens in voor de juistheid en volledigheid van de verstrekte gegevens en documentatie. De noodzakelijke inzet van Opdrachtgever dient met voldoende kwaliteit en tijdigheid te worden geleverd. Dit geldt zowel voor ondersteuning te leveren door de contactpersonen, als voor de geplande inzet van medewerkers binnen de uit te voeren werkzaamheden. Indien nodig en door Opdrachtnemer gewenst, zal Opdrachtgever één van haar medewerkers aanwijzen welke zal fungeren als contactpersoon voor Opdrachtnemer. De betreffende contactpersoon zal beschikken over voldoende informatie en kennis.

- 3.3** Indien Opdrachtgever bovenvermelde in artikel nalaat, is Opdrachtnemer gerechtigd extra kosten in rekening te brengen en is het mogelijk dat de Diensten uitlopen. Eventuele vertraging van de Diensten, veroorzaakt door Opdrachtgever, wordt gerapporteerd via het Projectmanagementsysteem of, indien er geen Projectmanagementsysteem voor de Diensten is ingezet, per e-mail of, bij gebrek aan functionerende e-mailcorrespondentie, op een andere Schriftelijke wijze. Mocht deze situatie zich voordoen, dan zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever op de hoogte brengen van de eventueel in rekening te brengen extra kosten.
- 3.4** De Opdrachtgever zorgt ervoor dat de ruimte en overige faciliteiten waar Opdrachtnemer komt, voldoet aan alle wettelijke vereisten en tevens een veilige werkomgeving betreft om de Diensten uit te voeren. De Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden die schade lijden welke schade het gevolg is van het handelen of nalaten van de Opdrachtgever en/of van onveilige situaties in de organisatie of op in de werkruimte en/of faciliteiten van de Opdrachtgever.

Artikel 4. Service Level Agreement

- 4.1** Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen eventuele afspraken omtrent een serviceniveau Schriftelijk met elkaar overeenkomen in een Service Level Agreement (SLA). Opdrachtgever zal Opdrachtnemer telkens onverwijld informeren over alle informatie en alle omstandigheden die nodig en van invloed kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid.
- 4.2** Indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever afspraken met elkaar hebben gemaakt omtrent het serviceniveau, dan wordt de beschikbaarheid van de programmatuur, systemen en andere gerelateerde Diensten welke Opdrachtgever heeft geleverd steeds zodanig gemeten dat de vooraf door de Opdrachtnemer aangekondigde buitengebruikstelling vanwege preventief, collectie of adaptief onderhoud of andere vormen van service of andere omstandigheden die buiten de macht van de Opdrachtnemer liggen, buiten beschouwing gelaten. Behoudens de door de Opdrachtgever geleverde tegenbewijs wordt de door de Opdrachtnemer gemeten beschikbaarheid als het volledige bewijs beschouwd.

Artikel 5. Duur, beëindiging, opschorting en ontbinding

- 5.1** Indien de Overeenkomst strekt tot het ontwikkelen van bepaalde Materialen of leveren van bepaalde Diensten en/of Hardware, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor de in de Overeenkomst omschreven duur. Indien de duur niet in de Overeenkomst is omschreven, wordt de Overeenkomst als beëindigd beschouwd wanneer de prestaties daaruit over en weer zijn geleverd.

- 5.2** Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een minimumtermijn van twaalf (12) maanden, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. Zonder Schriftelijke opzegging, met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden, wordt de Overeenkomst steeds stilzwijgend verlengd met eenzelfde en oorspronkelijk overeengekomen periode, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.3** Tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen of indien in deze Algemene Voorwaarden anders is bepaald, kan Opdrachtgever de Overeenkomst, welke kwalificeert als duurovereenkomst, door voldoening van een afkoopsom tussentijds beëindigen. De hoogte van de afkoopsom is gelijk aan de resterende vergoedingen welke verschuldigd zouden zijn als de Overeenkomst niet tussentijds zou zijn beëindigd. De afkoopsom is door Opdrachtnemer direct opeisbaar bij Opdrachtgever.
- 5.4** Door Opdrachtnemer opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking. Opdrachtnemer is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, behoudens de in de wet dwingend voorgeschreven situaties waarin het verzuim van rechtswege intreedt.
- 5.5** Opdrachtnemer is bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met directe ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, Schriftelijk en zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling en onverminderd het recht van Opdrachtnemer op vergoeding van schade, gederfde winst en rente, te ontbinden, op te schorten of aan te passen, indien:
- 5.5.1** Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt;
 - 5.5.2** Na het sluiten van de Overeenkomst Opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen;
 - 5.5.3** Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
 - 5.5.4** Door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Opdrachtnemer kan worden gevergd dat hij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities kan uitvoeren;
 - 5.5.5** Opdrachtgever overlijdt, surseance van betaling aanvraagt of aangifte tot faillietverklaring doet;
 - 5.5.6** Opdrachtgever in staat van faillissement is komen te verkeren;
 - 5.5.7** de activiteiten van Opdrachtgever worden stilgelegd of geliquideerd;
 - 5.5.8** Op enig vermogensdeel van Opdrachtgever beslag wordt gelegd;
 - 5.5.9** Er zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk wordt of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevergd;
- 5.6** Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst.
- 5.7** Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, is Opdrachtnemer gerechtigd tot vergoeding van de schade, daardoor direct en indirect ontstaan.

Artikel 6. Procedure na beëindiging

- 6.1** Partijen zijn over en weer verplicht om na beëindiging van de Overeenkomst enig goed waarvan de andere Partij eigenaar of rechthebbende is en die bij de ene Partij in bezit is, onverwijld terug in het bezit te brengen van de andere Partij. Bepaalde goederen, zoals gegevens (draggers), kunnen ook worden gewist of vernietigd in plaats van teruggegeven, indien de rechthebbende Partij daar Schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
- 6.2** Alle door Opdrachtnemer verstrekte dan wel ingevoerde gegevens blijven te allen tijde eigendom van Opdrachtnemer. Opdrachtgever verkrijgt alleen een niet-exclusieve, overdraagbare licentie welke nodig is voor het uitvoeren van de Overeenkomst.

Artikel 7. Prijzen

- 7.1** Prijzen in het Projectplan en/of de Overeenkomst zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Kosten die niet in het aanbod, het Projectplan en/of de Overeenkomst zijn opgenomen, waaronder – maar niet uitsluitend – vervoerskosten, meerwerk en alle overige kosten, komen ook voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is gerechtigd om eenmaal per kalenderjaar een inflatiecorrectie door te voeren op de prijzen/kosten die zij hanteert.
- 7.2** Indien een prijs in een Projectplan of Overeenkomst is gebaseerd op door Opdrachtgever opgegeven gegevens en deze gegevens onjuist blijken te zijn, dan heeft Opdrachtnemer het recht de prijzen aan te passen naar de redelijkerwijs bij de juiste gegevens behorende prijzen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
- 7.3** Een stijging van kostprijsbepalende factoren (zoals – maar niet uitsluitend – wijzigingen in wet- en regelgeving, overheidsmaatregelen, inflatie, valutaschommelingen of wijzigingen in de prijzen van de benodigde materialen), ontstaan na het sluiten van de Overeenkomst, mogen door Opdrachtnemer worden doorberekend aan de Opdrachtgever. Het voorgaande geeft aan de Opdrachtgever geen recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
- 7.4** Opdrachtgever kan zich, in het geval partijen niet uitdrukkelijk een prijs zijn overeengekomen, niet beroepen op eerder gedane aanbiedingen, Projectplannen en/of Overeenkomsten (al dan niet uitgevoerd) door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is gerechtigd de prijs in rekening te brengen die zij in vergelijkbare situaties ook in rekening brengt. Projectplannen gelden niet voor nabestellingen en/of toekomstige Projectplannen, tenzij uit de betreffende Projectplan(nen) e/of Overeenkomst(en) anders blijkt.
- 7.5** Opdrachtgever kan zich, in het geval partijen niet uitdrukkelijk een prijs zijn overeengekomen, niet beroepen op eerder gedane aanbiedingen, Projectplannen en/of Overeenkomsten (al dan niet uitgevoerd) door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is gerechtigd de prijs in rekening te brengen die zij in vergelijkbare situaties ook in rekening brengt. Projectplannen gelden niet voor nabestellingen en/of toekomstige Projectplannen, tenzij uit de betreffende Projectplan(nen) e/of Overeenkomst(en) anders blijkt.

Artikel 8. Procedure na beëindiging

- 8.1** Opdrachtnemer zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Opdrachtgever. Indien de Diensten in fasen wordt geleverd, is Opdrachtnemer gerechtigd per geleverde fase, maandelijks of op basis van gewerkte uren te factureren (dit naar het oordeel van Opdrachtnemer). De betalingstermijn van een factuur is veertien (14) dagen na de datum van de factuur, tenzij anders is overeengekomen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Daarnaast is Opdrachtnemer gerechtigd om (gedeeltelijke) vooruitbetaling te verlangen van de verschuldigde bedragen.
- 8.2** Wanneer betaling niet heeft plaatsgevonden binnen de overeengekomen betalingstermijn, is de Opdrachtgever vanaf datum van het verstrijken van de betalingstermijn, onder andere, rente aan Opdrachtnemer verschuldigd. De rente bedraagt een contractuele rente van 2% per maand. Tevens is de Opdrachtgever € 48,- administratiekosten verschuldigd aan Opdrachtnemer.
- 8.3** Indien de Opdrachtgever te laat heeft betaald, en daardoor een ongunstige wisselkoers ontstaat, komt dit voor rekening van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer kijkt in dat geval naar de vervaldatum van de factuur en de datum waarop er daadwerkelijk door de Opdrachtgever is betaald.
- 8.4** Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag, de daarop verschenen rente en de administratiekosten, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
- 8.5** Al hetgeen Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verschuldigd is, is onmiddellijk opeisbaar indien:
- 8.5.1** Een betalingstermijn is overschreden;
 - 8.5.2** Opdrachtgever in staat van faillissement (of het in een ander land gehanteerde equivalent daarvan) wordt verklaard;
 - 8.5.3** Surseance van betaling (of het in een ander land gehanteerde equivalent daarvan) aanvraagt;
 - 8.5.4** Betrokken is bij een wetsovertreding en/of een misdrijf, zodanig in de publiciteit komt dat reputatieschade een risico vormt voor Opdrachtnemer;
 - 8.5.5** De Opdrachtgever (natuurlijk persoon) het verzoek doet te worden toegelaten tot de gerechtelijke schuldsanering (of het equivalent daarvan), onder curatele wordt gesteld of overlijdt;
 - 8.5.6** Wanneer beslag wordt gelegd op zaken of vorderingen van de Opdrachtgever;
 - 8.5.7** Wanneer de Opdrachtgever (vennootschap) wordt ontbonden of geliquideerd of haar bedrijfsvoering staakt;
 - 8.5.8** Daarnaast zal de Opdrachtgever in bovengenoemde gevallen elke activum dat geheel of gedeeltelijk eigendom is van de Opdrachtnemer op eerste verzoek retourneren aan de Opdrachtnemer;
- 8.6** In bovenstaande gevallen heeft Opdrachtnemer voorts de recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen, op te schorten of aan te passen, zonder dat Opdrachtgever daardoor een recht op schadevergoeding verkrijgt.

- 8.7** Het recht van de Opdrachtgever om zijn vorderingen op Opdrachtnemer te verrekenen met betalingsverplichtingen aan Opdrachtnemer, uit welke hoofde dan ook is uitgesloten. De Opdrachtgever heeft in geen geval recht om enige verbintenis op te schorten.

Artikel 9. Meerwerk

- 9.1** Indien door wensen van Opdrachtgever, die door Opdrachtnemer redelijkerwijs als wijziging of als aanvulling op het gestelde in het Projectplan dan wel de Overeenkomst kunnen worden beschouwd (waaronder ook valt een vertraging of uitloop ten aanzien van de Diensten die kan worden toegerekend aan Opdrachtgever), de hoeveelheid werkzaamheden die Opdrachtnemer op grond van deze Overeenkomst dient te verrichten toeneemt, dan is er sprake van meerwerk.
- 9.2** Opdrachtgever zal steeds binnen vijf (5) werkdagen beslissen over het door Opdrachtgever voorgestelde meerwerk. De werkzaamheden die in het kader van geaccepteerd meerwerk zullen worden verricht zullen Schriftelijk worden vastgelegd en door beide partijen worden geaccordeerd.
- 9.3** Indien Opdrachtnemer van mening is dat er ten behoeve van correcte uitvoering en/of levering van de Diensten werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd die kwalificeren als meerwerk, zal Opdrachtnemer daarvan zo spoedig mogelijk melding maken aan Opdrachtgever, en de desbetreffende meerwerk Diensten uitvoeren en/of leveren tegen de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer.
- 9.4** Voor eventuele uitloop van de in het oorspronkelijke Projectplan en/of Overeenkomst genoemde levertermijnen vanwege meerwerk is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk en komt niet voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
- 9.5** De bepalingen van deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al het door Opdrachtnemer te verrichten meerwerk, voor zover partijen geen andersluidende voorwaarden ten aanzien van het meerwerk zijn overeengekomen.

Artikel 10. Eigendomsvoorbehoud

- 10.1** Alle geleverde producten, materialen etc. blijven het eigendom van Opdrachtnemer totdat alle vorderingen die Opdrachtnemer op de Opdrachtgever heeft, waaronder begrepen buitengerechtelijke kosten, rentes en boetes, volledig zijn betaald.
- 10.2** Dit eigendomsvoorbehoud geldt ook voor het geval Opdrachtnemer op de Opdrachtgever vorderingen mocht verkrijgen wegens het tekortschieten van de Opdrachtgever in één of meer van zijn verplichtingen jegens Opdrachtnemer.
- 10.3** Het is de Opdrachtgever toegestaan de onder eigendomsvoorbehoud geleverde goederen in het kader van haar normale bedrijfsuitoefening te verwerken en daarover te beschikken.
- 10.4** Ondanks het eigendomsvoorbehoud komen de geleverde goederen vanaf het moment levering voor rekening en risico van Opdrachtgever, ongeacht tenietgaan of achteruitgang van de zaak door een oorzaak die niet aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend. Opdrachtgever is in dit kader verplicht de door Opdrachtnemer geleverde goederen voldoende te verzekeren.

- 10.5** De Opdrachtgever is vóór bedoelde eigendomsovergang niet bevoegd deze zaken, te verkopen, af te leveren of anderszins te vervreemden. Het is de Opdrachtgever voorts niet toegestaan om deze zaken te verpanden of aan derden enig ander recht daarop te verlenen zolang de eigendom van deze zaken niet op de Opdrachtgever is overgegaan. Voorgaande verpandingsverbod heeft goederenrechtelijke werking zoals vermeld in artikelen 3:83 lid 2 jo. 3:98 BW.
- 10.6** De Opdrachtgever is verplicht de zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn afgeleverd zorgvuldig en als herkenbaar eigendom van Opdrachtnemer te bewaren.
- 10.7** Indien de Opdrachtgever in verzuim is ten aanzien van prestaties zoals genoemd in dit artikel, is Opdrachtnemer gerechtigd de zaken die hem toebehoren, zelf voor rekening van Opdrachtgever terug te (doen) halen van de plaats waar ze zich bevinden. Opdrachtgever geeft hierbij onherroepelijk volmacht aan Opdrachtnemer om daartoe de bij of voor de Opdrachtgever in gebruik zijnde ruimte te (doen) betreden.

Artikel 11. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 11.1** De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Opdrachtnemer van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot het bedrag waarop de door Opdrachtnemer afgesloten aansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft. Indien de aansprakelijkheidsverzekeraar niet tot uitkering overgaat, of als de schade niet gedekt is, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 25.000 euro (exclusief BTW).
- 11.2** Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 11.3** Buiten de in lid 1 van dit artikel genoemde gevallen rust op Opdrachtnemer geen enkele aansprakelijkheid voor schade, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Opdrachtnemer.
- 11.4** De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Opdrachtnemer onmiddellijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn voor het verhelpen van de tekortkoming, en Opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.
- 11.5** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Opdrachtnemer meldt.

- 11.6** Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een Gebrek in de Dienst welke door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en welke mede bestond uit door Opdrachtnemer geleverde Diensten, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die Hardware of Software. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tevens tegen aanspraken betreffende het niet-naleven van licenties door Opdrachtgever en/of derden (waaronder Gebruikers) die onder Opdrachtgevers verantwoordelijkheid vallen. Alle kosten en schade aan de zijde van Opdrachtnemer die daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening van de Opdrachtgever.
- 11.7** Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor tekortkomingen in producten, Hardware, Software en Diensten van derden, is uitgesloten.
- 11.8** Alle gegevens, veronderstellingen, schattingen, berekeningen en alle andere factoren, die eventueel ten grondslag liggen aan de beslissing van Opdrachtgever om een Overeenkomst te sluiten met Opdrachtnemer zijn voor risico van Opdrachtgever.
- 11.9** De Opdrachtgever is tegenover Opdrachtnemer aansprakelijk voor schade die door een aan hem toerekenbare tekortkoming is veroorzaakt.

Artikel 12. Overmacht

- 12.1** In geval van overmacht, zowel van blijvende als tijdelijke aard, is Opdrachtnemer naar eigen keuze gerechtigd om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden of haar verplichtingen uit de Overeenkomst tijdelijk op te schorten, zonder dat de Opdrachtgever aanspraak op nakoming, schadevergoeding en/of ontbinding kan doen gelden.
- 12.2** Onder overmacht wordt tussen partijen verstaan, naast hetgeen daarover in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor Opdrachtnemer niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Hieronder wordt onder meer verstaan – maar niet uitsluitend – : werkstakingen in het bedrijf van Opdrachtnemer of van derden waarvan Opdrachtnemer op enige wijze afhankelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst, oorlogsgevaar, oorlog, opstand, molest, boycot, epidemieën / pandemieën, storingen in het verkeer of transport, beperkende maatregelen van overheidswege, schaarste aan grondstoffen, ontijdige aflevering van grondstoffen of andere benodigde materialen of het uitblijven van aflevering, faillissement of surseance van betaling bij een of meerdere van haar toeleveranciers of ingeschakelde derden, natuurrampen, weersomstandigheden waardoor de werkzaamheden niet adequaat kunnen worden uitgevoerd, elektriciteitsstoringen, storing van internet, computernetwerk of telecommunicatiefaciliteiten en belemmerende gezondheidsklachten of overlijden van key personeel van Opdrachtnemer.
- 12.3** Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert, intreedt nadat Opdrachtnemer zijn verbintenis had moeten nakomen.

Artikel 13. Rechten van intellectuele eigendom

- 13.1** Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van de Dienst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Hardware en/of Software, documentatie en/of gegevens, berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of diens licentiegevers. Opdrachtgever zal geen inbreuk maken op de rechten van intellectuele eigendom (waaronder – maar niet beperkt tot – octrooirecht, modellenrecht en auteursrecht) van Opdrachtnemer en diens licentiegevers.
- 13.2** Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur, Diensten, documenten, gegevens of andere materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.
- 13.3** Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom van Opdrachtnemer of diens licentiegevers uit de Hardware, Software, documenten, gegevens en/of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Materialen.
- 13.4** Het is Opdrachtnemer toegestaan technische maatregelen te nemen, bijvoorbeeld met wachtwoorden of versleuteling, ter bescherming van de Hardware, Software, documenten, gegevens en/of materialen. Indien Opdrachtnemer door middel van technische bescherming de Hardware, Software, documenten, gegevens en/of materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

Artikel 14. Privacy en gegevensbescherming

- 14.1** Indien Opdrachtnemer in de uitvoering van de Diensten persoonsgegevens zal verwerken, verplicht de Algemene Verordening Gegevensbescherming (“AVG”) Opdrachtnemer en Opdrachtgever ertoe verbintenissen aan te gaan met betrekking tot de door Opdrachtnemer uit te voeren verwerkingen, die waarborgen bieden ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen. Bij gebreke van een nadere, apart overeengekomen ‘verwerkersovereenkomst’, zullen de bepalingen in dit artikel gelden als de in de AVG bedoelde verbintenissen.
- 14.2** Opdrachtnemer verwerkt de persoonsgegevens enkel onder het gezag van Opdrachtgever en uitsluitend ter uitvoering van de Diensten, voor zo lang als de Overeenkomst voortduurt. Opdrachtgever is in deze aan te merken als de verwerkingsverantwoordelijke, en Opdrachtnemer als verwerker.
- 14.3** De persoonsgegevens, van betrokkenen, die in het kader van de Diensten mogelijk door Opdrachtnemer kunnen worden verwerkt zijn nader uiteengezet in de Overeenkomst dan wel in een bijlage behorende bij de Overeenkomst. Na afloop van de Overeenkomst verwijdert of retourneert, dit ter keuze van Opdrachtgever, Opdrachtnemer de persoonsgegevens.
- 14.4** Opdrachtnemer zal zich inspannen om passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens en zal zich inspannen de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.

- 14.5** Opdrachtnemer staat ervoor in dat een ieder die handelt onder het gezag van Opdrachtnemer, voor zover deze toegang heeft tot persoonsgegevens afkomstig van Opdrachtgever, deze slechts verwerkt in opdracht van Opdrachtgever, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- 14.6** Opdrachtnemer mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer daarnaast toestemming om persoonsgegevens buiten de Europese Unie te verwerken. Verwerking buiten de Europese Unie vindt uitsluitend plaats met inachtneming van de daartoe toepasselijke wet- en regelgeving. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever meedelen in welke landen, buiten de Europese Unie, zij de persoonsgegevens verwerkt.
- 14.7** Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens ter uitvoering van de Diensten gebruik te maken van een derde, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtnemer zal er zorg voor dragen dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen, en zorgdragen voor de juiste autorisaties. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren over de door haar ingeschakelde derden. Opdrachtgever heeft het recht om tegen enige, door Opdrachtnemer ingeschakelde derden, bezwaar te maken. Wanneer Opdrachtgever bezwaar maakt tegen door Opdrachtnemer ingeschakelde derden, zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg treden om hiertoe tot een oplossing te komen.
- 14.8** Opdrachtgever staat ervoor in dat hij alleen op geheel rechtmatige wijze persoonsgegevens in zal voeren of anderszins ter beschikking zal stellen aan Opdrachtnemer, zonder hierbij inbreuk te maken op enig recht van derden. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden.
- 14.9** Indien Opdrachtgever in het kader van een wettelijke verplichting of uitoefening van de wettelijke rechten door betrokkenen, persoonsgegevens die zijn opgeslagen in systemen van Opdrachtnemer dient te verstrekken, wijzigen, verplaatsen, verwijderen of af te staan, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever daarin zoveel mogelijk behulpzaam zijn. De kosten voor de werkzaamheden daarvoor kunnen afzonderlijk worden gefactureerd door Opdrachtnemer. In het geval dat een betrokkene een van zijn wettelijke rechten wenst uit te oefenen en dit verzoek richt aan Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer dit verzoek doorsturen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen. Indien nodig en gewenst zal Opdrachtnemer haar medewerking hieromtrent verlenen aan Opdrachtgever.
- 14.10** Opdrachtgever heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden, ter controle van de in dit artikel opgenomen rechten en plichten van Opdrachtnemer. Deze audit vindt uitsluitend plaats bij een concreet vermoeden van misbruik welke is aangetoond door Opdrachtgever. De door Opdrachtgever geïnitieerde audit vindt binnen twee weken na voorafgaande Schriftelijke aankondiging door Opdrachtgever plaats. De kosten van een audit worden door Opdrachtgever gedragen.
- 14.11** Op alle persoonsgegevens die Opdrachtnemer ter uitvoering van de Diensten van Opdrachtgever ontvangt en/of zelf verzamelt, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing indien:
- 14.11.1** Opdrachtgever uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen; of



14.11.2 Het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de Diensten; of

14.11.3 Er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken

Indien Opdrachtnemer wettelijk verplicht is informatie aan een derde te verstrekken, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover onverwijld informeren voor zover dat wettelijk gezien is toegestaan.

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

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

14.13.1 De datum waarop het lek heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen het lek heeft plaatsgevonden);

14.13.2 Wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;

14.13.3 De datum en het tijdstip waarop het lek bekend is geworden bij Opdrachtnemer of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer;

14.13.4 Het aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt);

14.13.5 Een omschrijving van de groep personen van wie gegevens zijn gelekt, inclusief het soort of de soorten persoonsgegevens die gelekt zijn;

14.13.6 Of de gegevens versleuteld, gehackt of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;

14.13.7 Wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het lek te dichten en om de gevolgen van het lek te beperken;

14.13.8 Contactgegevens voor de opvolging van de melding;

14.14 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig melden van beveiligingsincidenten, conform de NIS2-Richtlijn. Deze melding dient binnen de gegeven termijn in de NIS2-Richtlijn te worden gedaan aan Opdrachtnemer én aan alle bevoegde nationale en/of Europese autoriteiten. Indien het incident ook aanzienlijke impact heeft op de afnemers van Opdrachtnemer, is Opdrachtnemer verplicht deze afnemers onverwijld het incident. Opdrachtgever geeft hierbij Opdrachtnemer toestemming voor het mogen melden van dergelijke calamiteiten.

Artikel 15. Personeel

- 15.1** Indien Medewerker voor de uitvoering van de Overeenkomst op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden moet verrichten, gelden onderstaande bepalingen.
- 15.2** Opdrachtgever zal Medewerker van Opdrachtnemer die ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever verricht, alle nodige ondersteuning bieden ten behoeve van de uitoefening van de werkzaamheden. Opdrachtgever is verplicht al datgene te doen waarvoor Medewerker zijn werk goed en veilig kan uitvoeren.
- 15.3** Het is voor Opdrachtgever niet mogelijk om een keuze te maken in Medewerkers, tenzij dit uitdrukkelijk wordt overeengekomen. Opdrachtnemer is gerechtigd een Medewerker te vervangen voor een Medewerker met vergelijkbare competenties en een vergelijkbare functieomschrijving.
- 15.4** Het is Opdrachtgever, zonder Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, niet toegestaan tijdens de looptijd van de Overeenkomst en gedurende twee (2) jaren na afloop daarvan Medewerkers van Opdrachtnemer in dienst te nemen, direct of indirect zakelijke betrekkingen met hen aan te gaan of werkzaamheden door hen te laten verrichten, anders dan in het kader van het Projectplan en/of de Overeenkomst, op straffe van een direct opeisbare boete van €10.000,- per overtreding, te vermeerderen met €500,- voor iedere dag gedurende welke de overtreding voortduurt, welke boetebedragen verschuldigd zullen zijn aan Opdrachtnemer. Dit artikel is tevens van toepassing indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer een Overeenkomst tot detacheren van een Medewerker aangaan.

Artikel 16. Geheimhouding

- 16.1** Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
- 16.2** Opdrachtnemer zal geen kennisnemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de Diensten van Opdrachtnemer, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of de kwaliteit van de Diensten, of Opdrachtnemer daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Opdrachtnemer zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.
- 16.3** Deze verplichting blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zo lang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

Artikel 17. Geschillenregeling, toepasselijk recht en bevoegde rechter

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

- 17.2** Alle geschillen, waaronder mede begrepen die slechts door één partij als zodanig worden beschouwd, welke voortvloeien uit of verband houden met (de uitvoering van) deze Overeenkomst en/of met de hieruit voortvloeiende of hiermee samenhangende overeenkomsten zullen worden beslecht middels mediatio.
- 17.3** Partijen verbinden zich er wederzijds toe mee te werken aan de geschillenbeslechting middels mediation en verbinden zich er toe elk de helft van de kosten van de mediation te dragen.
- 17.4** Opdrachtnemer en Opdrachtgever behouden te allen tijde het recht om geschillen voor te leggen aan de bevoegde rechter, doch uitsluitend wanneer Opdrachtnemer de mening is toegedaan dat beslechting door middel van mediation niet mogelijk of niet wenselijk is.
- 17.5** Tenzij dwingendrechtelijk anders bepaald, is de civiele rechter van de Rechtbank Noord-Nederland locatie Assen exclusief bevoegd te oordelen over geschillen voortvloeiende uit Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Het staat echter Opdrachtnemer vrij een geschil voortvloeiende uit Overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever ter beoordeling voor te leggen aan elke rechter, die bij afwezigheid bevoegd zou zijn om over een geschil te oordelen. Dit laat onverlet dat Opdrachtnemer met Opdrachtgever kan overeenkomen het geschil te laten beslechten door middel van onafhankelijke arbitrage.

Artikel 18. Slotbepalingen

- 18.1** De door Opdrachtnemer ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek (waaronder logfiles), behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
- 18.2** Teneinde haar dienstverlening te promoten is Opdrachtnemer gerechtigd aan derden te tonen welke Diensten zij aan Opdrachtgever levert, tenzij de redelijke belangen van Opdrachtgever zulks onaanvaardbaar maken of Schriftelijk anders is overeengekomen.
- 18.3** Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht derden te betrekken bij de uitvoering van de Overeenkomst.
- 18.4** Opdrachtnemer en Opdrachtgever kunnen hun rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan derden overdragen, mits de andere partij hiermee voorafgaand aan de overdracht Schriftelijk instemt.

Onderdeel B. Hosting / SaaS

Dit onderdeel is van toepassing op het door Opdrachtnemer 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden (hosten) van gegevens en/of (web)applicaties aan Opdrachtgever via internet of een ander netwerk, zonder dat aan Opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt. In dit artikel verder aangeduid als de (SaaS) Diensten. Hieronder valt tevens het registreren en beheren van domeinnamen.

Artikel 1. Uitvoering en gebruik

- 1.1** De Opdrachtnemer zal de (SaaS) Diensten binnen een redelijke termijn nadat partijen het Projectplan en/of de Overeenkomst zijn overeengekomen aan de Opdrachtgever verstrekken. Het verstrekken/leveren van de (SaaS) Diensten geschiedt over het algemeen door ter beschikking stellen van de middelen om toegang te verkrijgen tot de (SaaS) Diensten door de Opdrachtnemer. Betalingen ten aanzien van de (SaaS) Diensten zullen, tenzij partijen Schriftelijk anders overeenkomen, is Opdrachtgever maandelijks aan Opdrachtnemer verschuldigd.
- 1.2** Opdrachtgever is mag de door Opdrachtnemer geleverde (SaaS) Diensten, zoals – maar niet uitsluitend – (web)applicaties enkel gebruiken ten behoeve van zijn/haar eigen onderneming en enkel voor zover dat noodzakelijk is voor het door Opdrachtnemer beoogde gebruik. Het staat de Opdrachtgever niet vrij om derden van de door Opdrachtnemer geleverde (SaaS) Diensten, gebruik te laten maken.
- 1.3** Opdrachtnemer spant zich ervoor in dat de (SaaS) Diensten naar beste kunnen wordt geconfigureerd en beheerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- 1.4** Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en te laten wat nodig is om een tijdige en juiste installatie van de (SaaS) Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens en faciliteiten, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de installatie van de (SaaS) Diensten, tijdig aan Opdrachtnemer beschikbaar worden gesteld.
- 1.5** Indien de Opdrachtnemer Diensten voor de Opdrachtnemer zal verrichten met betrekking tot het beheren, aanvragen, verlengen etc. van domeinnamen dan is de Opdrachtgever gehouden om alle procedures te volgen die vanuit de desbetreffende instantie inzake het aanvragen, verlengen, beheren etc. van domeinnamen worden aangedragen. De Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de gewenste domeinnaam(en) door Opdrachtnemer voor Opdrachtgever geregistreerd dan wel verlengd kunnen worden. De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de juistheid en/of tijdigheid van de Diensten met betrekking tot de domeinnamen en/of de daarmee te behalen resultaten. Tevens zullen de kosten die de desbetreffende instanties in rekening brengen inzake het, onder andere – maar niet uitsluitend – registreren en verlengen van domeinnamen, bij de Opdrachtgever in rekening brengen.

Artikel 2. Gedragsregels

- 2.1** Opdrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van materiaal in strijd met bepalingen van Nederlands recht, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen materiaal dat smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend is, erotisch of pornografisch is (tenzij expliciet toegestaan in het Projectplan en/of de Overeenkomst), inbreuk maakt

op rechten van derden, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht, een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden oplevert, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie, hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan Opdrachtgever weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden, ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat, of kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.

- 2.2** Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige Opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers van Opdrachtnemer. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Opdrachtnemer, overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.
- 2.3** Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid van de zijde van Opdrachtgever of het door Opdrachtgever niet handelen conform bovenstaande punten, voor rekening van Opdrachtgever.
- 2.4** Ter voorkoming van hiervoor genoemde problemen als schade en beveiligingsrisico's is Opdrachtnemer naar eigen inzicht gerechtigd de beheermogelijkheden van Opdrachtgever dermate te beperken dat het beheer in zijn geheel door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd.

Artikel 3. Licentie

- 3.1** Opdrachtgever verstrekt hierbij Opdrachtnemer een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever aan de (SaaS) Diensten van Opdrachtnemer aangeleverde informatie, documentatie en/of gegevens te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Opdrachtnemer geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtnemer.

Artikel 4. Vrijwaring

- 4.1** Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer van alle juridische claims van derden met betrekking tot het gebruik van de (SaaS) Diensten door Opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de gegevens, andere (SaaS) Diensten, Hardware, Software, enz. Welke door middel van een koppeling worden aangeroepen.
- 4.2** Indien Opdrachtnemer op grond van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden moet verrichten met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, zijn medewerkers of Gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht,

Artikel 5. Dienstverlening en beschikbaarheid

- 5.1** De elektronische transmissie van gegevens van Opdrachtgever in het kader van de (SaaS) Diensten, op welke wijze dan ook, geschiedt voor risico en rekening van Opdrachtgever.
- 5.2** Opdrachtnemer is nimmer gehouden om de (SaaS) Diensten tevens op een fysieke gegevensdrager (bijv. cd of usb-stick) te leveren aan Opdrachtgever.
- 5.3** Indien de (SaaS) Diensten (mede) geleverd worden via andere (SaaS) Diensten en/of netwerken van Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer zich inspannen om daarbij zo min mogelijk downtime te laten bestaan.
- 5.4** Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de (SaaS) Diensten altijd foutloos zullen zijn en biedt tevens geen garanties over de precieze hoeveelheid uptime, tenzij anders is overeengekomen in het Projectplan en/of de Overeenkomst of middels een als zodanig aangeduide SLA. Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel. Daarnaast staat de Opdrachtnemer er ook niet voor in dat fouten in de (SaaS) Diensten van derden welke niet door de Opdrachtnemer zijn ontwikkeld hersteld kunnen worden.
- 5.5** Behoudens tegenbewijs zal de door Opdrachtnemer gemeten beschikbaarheid en serviceniveau gelden als volledig bewijs.
- 5.6** Indien naar het oordeel van Opdrachtnemer een gevaar ontstaat voor het functioneren van de (SaaS) Diensten of het netwerk van Opdrachtnemer of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde Diensten of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare Software, is Opdrachtnemer gerechtigd alle extra maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit te voorkomen, welke aan de Opdrachtgever zullen worden doorberekend.
- 5.7** Opdrachtnemer heeft het recht om de (SaaS) Diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Opdrachtnemer zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Opdrachtnemer is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij Schriftelijk expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een SLA.
- 5.8** Slechts indien Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is Opdrachtnemer gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.
- 5.9** Tenzij in het Projectplan en/of de Overeenkomst anders bepaalt, is Opdrachtnemer niet gehouden reservekopieën (back-ups) te maken van door Opdrachtgever op (SaaS) Diensten van Opdrachtnemer opgeslagen gegevens. Indien tussen partijen is overeengekomen dat er wel back-ups worden gemaakt, kunnen de gemaakte back-ups na beëindiging van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om tijdig te verzoeken om een back-up bij beëindiging of ontbinding

Artikel 6. Wijzigingen

- 6.1** Opdrachtnemer is gerechtigd om de beschikbaar gestelde (SaaS) Diensten gedurende de looptijd van de Overeenkomst (naar eigen goeddunken) aan te passen. De Opdrachtnemer is daarbij niet gehouden om specifiek voor de Opdrachtgever bepaalde eigenschappen en functionaliteiten van de (SaaS) Diensten te (blijven) handhaven, te wijzigen of toe te voegen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in functionaliteit, zal Opdrachtnemer zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. Alleen indien zulks technisch mogelijk is en geen onevenredige inspanning van Opdrachtnemer zou vergen, kan Opdrachtgever op verzoek een oudere versie van de (SaaS) Diensten blijven gebruiken. Opdrachtnemer kan extra kosten in rekening brengen voor het verschaffen van die mogelijkheid.

Artikel 7. Opslag- en datalimiet

- 7.1** Opdrachtnemer kan maxima stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per tijdsperiode die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de (SaaS) Diensten. Opdrachtgever zal de limieten niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen daarvan uitdrukkelijk regelt. Bij overschrijding van deze maxima is Opdrachtnemer bevoegd extra kosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die in de Overeenkomst worden vermeld. Indien er geen opslag- en/of datalimiet wordt overeengekomen, dient de opdrachtgever op basis van fair use principes de opslag te beperken.

Artikel 8. Procedure na beëindiging

- 8.1** Opdrachtnemer zal ervoor zorgen dat Opdrachtgever bij beëindiging van de Overeenkomst een redelijke gelegenheid wordt geboden om de gegevens van Opdrachtgever die zijn opgeslagen in de systemen van Opdrachtnemer, terug over te brengen naar de eigen systemen of naar de systemen van een nieuwe aanbieder. Voor dit doeleinde zal Opdrachtnemer zich inspannen de gegevens in een gangbaar bestandsformaat aan te kunnen bieden. Eventuele kosten die hiermee gemoeid zijn, zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Onderdeel C. Hardware

Dit onderdeel is van toepassing indien Opdrachtnemer Hardware verkoopt en levert aan Opdrachtgevers

Artikel 1. Verkoop, levering en eigendom

- 1.1** De opdrachtgever zal de Hardware verkopen en leveren aan de Opdrachtgever naar aard en aantal zoals overeengekomen in de Overeenkomst.
- 1.2** Hardware is geleverd aan de Opdrachtgever indien deze is bezorgd aan het door de Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst opgegeven leveringsadres en deze bezorging is aanvaard door de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer is daarbij gerechtigd om de Hardware in gedeelten te leveren.
- 1.3** Opdrachtgever is gehouden bij de levering de Hardware, voor zover op dat moment redelijkerwijs mogelijk, te controleren op gebreken en zo spoedig mogelijk althans binnen 24 uur na ontvangst te melden bij de Opdrachtnemer.
- 1.4** Enkel indien partijen dit Schriftelijk zijn overeengekomen zal Opdrachtnemer de Hardware installeren en (laten)configureren en/of aansluiten bij de Opdrachtgever.

Artikel 2. Garantie

- 2.1** Opdrachtnemer staat na levering gedurende 1 jaar na levering in voor de werking van de geleverde Hardware conform de door de Opdrachtnemer bekendgemaakte specificaties of de vooraf aan de Opdrachtgever bekendgemaakte specificaties.
- 2.2** Indien de fabrikanten van de geleverde Hardware specifieke garantieregelingen kennen die langer zijn dan de door Opdrachtnemer afgegeven garantie, dan behouden die hun geldigheid en blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de correcte afhandeling van Hardware die valt onder die garantieregeling.
- 2.3** De garantie op Hardware komt te vervallen indien er sprake is van ongeoorloofde wijzigingen, het niet nakomen van de gebruiksinstructies of ander onzorgvuldig gebruik van de Hardware door de Opdrachtgever.
- 2.4** Indien Opdrachtgever binnen de gestelde termijnen en regels gebruik maakt van de garantieregeling, dan zal Opdrachtnemer zich inspannen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 dagen na de correcte ontvangst van de geretourneerde Hardware, voor de reparatie van de Hardware of voor vervangende Hardware te zorgen.
- 2.5** Indien Opdrachtgever gebruik maakt van de garantieregeling, dan zal Opdrachtgever de geleverde Hardware en alle toebehoren zoveel mogelijk in de oorspronkelijke staat van levering aan de Opdrachtnemer retourneren. Indien er kosten verbonden zijn aan het retourneren in het kader van de garantieregeling, dan zijn die voor rekening van de Opdrachtgever.

- 2.6** Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het verlies van gegevens die het gevolg is van het herstellen of vervangen van Hardware.
- 2.7** Eventuele kosten voor herstel die buiten de garantie vallen zullen door de Opdrachtnemer in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.

Onderdeel D. Huur Hardware

Dit artikel is van toepassing op het verhuren van Hardware door Opdrachtnemer aan Opdrachtgevers.

Artikel 1. Levering

- 1.1** De huur van de Hardware vangt aan op het moment dat de Hardware ter beschikking is gesteld aan Opdrachtgever.
- 1.2** Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, is in de verhuur van de Hardware de terbeschikkingstelling van gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de Hardware niet inbegrepen.
- 1.3** Hardware wordt verstrekt zonder Software etc. Indien er naast de Hardware ook Software etc. wordt geleverd (voor eenzelfde periode als de verhuur), zal in de Overeenkomst duidelijk vermeld worden welke gebruikersrechten Opdrachtgever verkrijgt, om welke onderdelen het gaat en onder welke voorwaarden dit wordt meegeleverd.
- 1.4** Opdrachtgever is gehouden bij de aflevering de Hardware, voor zover op dat moment redelijkerwijs mogelijk, te controleren op gebreken. Indien gebreken niet binnen 72 uur na aflevering worden gemeld, wordt de Hardware geacht door Opdrachtgever correct, zonder gebreken te zijn ontvangen.
- 1.5** Opdrachtnemer kan Opdrachtgever verplichten mee te werken aan een inspectie van het afgeleverde. Na een positief afgeronde inspectie, wordt de Hardware ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever. Van de inspectie kan een rapport worden opgemaakt en van de Opdrachtgever kan verlangd worden dat het opgestelde rapport wordt ondertekend.
- 1.6** Opdrachtgever zal de Hardware zelf installeren, tenzij partijen Schriftelijk anders overeenkomen.

Artikel 2. Gebruik

- 2.1** Opdrachtgever mag de Hardware enkel gebruiken binnen zijn eigen onderneming, voor het doel waarvoor de Hardware beoogd is.
- 2.2** Het is Opdrachtgever zonder Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer niet toegestaan de Hardware onder te verhuren of anderszins ter beschikking te stellen aan derden. Opdrachtgever zal (een onderdeel van) de Hardware nooit als onderpand of zekerheidsobject, op welke wijze dan ook, ten aanzien van derden gebruiken.
- 2.3** Opdrachtgever zal de Hardware gebruiken zoals een goed huurder/huisvader dat betaamt. Hij zal voorzichtig omgaan met de Hardware, voorzorgsmaatregelen treffen en alle instructies, zoals geleverd bij de Hardware of zoals gegeven door Opdrachtnemer, opvolgen.
- 2.4** Opdrachtgever is ten aanzien van Opdrachtnemer volledig aansprakelijk voor schade aan de Hardware die is ontstaan anders dan door normaal (te verwachten) gebruik. Opdrachtgever meldt ontstane schade altijd direct, Schriftelijk aan Opdrachtnemer. Eveneens is Opdrachtgever aansprakelijk jegens Opdrachtnemer in geval van diefstal, verlies of verduistering van de Hardware.

- 2.5** Opdrachtgever mag de Hardware niet aanpassen of veranderen anders dan met Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, tenzij het gaat om veranderingen en toevoegingen die bij het einde van de huurperiode zonder noemenswaardige kosten ongedaan kunnen worden gemaakt en kunnen worden verwijderd. Opdrachtgever is verplicht deze laatstgenoemde aanpassingen en veranderingen ongedaan te maken bij retournering.
- 2.6** Opdrachtnemer is steeds gerechtigd de in het vorige lid bedoelde toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden. Opdrachtgever is daarbij gerechtigd de overeengekomen vergoeding voor het huren van Hardware te verhogen indien de aanpassing of verandering dat rechtvaardigt.
- 2.7** Schade die aan de Hardware is ontstaan door aanpassingen en veranderingen kan nooit schade zijn, welke voor rekening van Opdrachtnemer valt, zoals dat in art. 7:204 Burgerlijk Wetboek is bedoeld. Daarnaast kan de Opdrachtgever de Opdrachtnemer niet aansprakelijk stellen ter zake van deze gebreken. Ook is de Opdrachtnemer niet gehouden om in dit geval tot herstel of onderhoud over te gaan ter zake van deze gebreken.
- 2.8** Opdrachtgever is verplicht om een beslag op de Hardware direct aan Opdrachtnemer te melden. Hierbij dient zo veel als mogelijk informatie te worden meegestuurd, zoals in ieder geval de identiteit van de beslaglegger en de reden van de beslaglegging. Daarnaast is Opdrachtgever verplicht de beslag leggende deurwaarder inzage te geven in de (huur)Overeenkomst.

Artikel 3. Onderhoud van de Hardware

- 3.1** De Opdrachtgever is niet gerechtigd om de Hardware zelf of door een derde te laten onderhouden. De Opdrachtgever zal indien de Opdrachtgever gebreken aan de Hardware ontdekt, dit onverwijld, Schriftelijk aan Opdrachtnemer te melden.
- 3.2** Opdrachtnemer zal gebreken binnen een redelijke termijn herstellen, tenzij dit onmogelijk is of uitgaven vereist die in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs niet van de Opdrachtnemer zijn te vergen.
- 3.3** Opdrachtnemer zal gebreken niet herstellen indien er sprake is van gebreken die:
- 3.3.1** bij het aangaan van de huurovereenkomst door Opdrachtgever zijn aanvaard;
 - 3.3.2** ontstaan zijn door ander dan normaal gebruik en of door toedoen van Opdrachtgever, zijn personeel of bezoekers van locatie zijn ontstaan;
 - 3.3.3** het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik van de Hardware of gebruik in strijd met voorschriften, documentatie etc.;
 - 3.3.4** het gevolg zijn van gebruik in strijd met (Onderdeel D).
- 3.4** Indien Opdrachtnemer een gebrek als bedoeld in voorgaand lid alsnog herstelt, is hij gerechtigd hiervoor kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever.
- 3.5** Opdrachtnemer is gerechtigd om in plaats van herstel van een gebrek de Hardware ook te vervangen door een nieuw of vergelijkbaar exemplaar.

- 3.6** De Opdrachtnemer is nooit aansprakelijk voor eventueel herstel of reconstructie van gegevens die verloren zijn gegaan bij gebreken aan het gehuurde Hardware.
- 3.7** Opdrachtnemer is gerechtigd, tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de Hardware. Opdrachtgever is verplicht aan dit onderhoud mee te werken. Partijen zullen hier vooraf overleg over plegen om een datum en tijdstip voor onderhoud vast te stellen. Gedurende de periode van onderhoud heeft Opdrachtgever geen recht op vervangende Hardware.

Artikel 4. Beëindiging en opschorting

- 4.1** Opdrachtgever is verplicht de Hardware bij beëindiging van de Overeenkomst weer aan Opdrachtnemer ter beschikking te stellen in oorspronkelijke staat. Eventuele kosten voor het vervoer, van Opdrachtgever naar Opdrachtnemer, van de Hardware zijn voor rekening van Opdrachtgever.
- 4.2** Indien tussen partijen bij levering een rapport (zoals bedoeld in artikel 1.5) (Onderdeel D) is opgemaakt, is de Opdrachtgever verplicht de Hardware in dezelfde staat op te leveren waarin deze volgens de beschrijving is aanvaard, met uitzondering van geoorloofde veranderingen en toevoegingen en slijtage /gebreken die door normaal gebruik zijn ontstaan.
- 4.3** Opdrachtnemer kan Opdrachtgever verplichten mee te werken aan een eindinspectie. Indien Opdrachtgever medewerking weigert, zal Opdrachtnemer alsnog de eindinspectie uitvoeren, als zijnde de eindinspectie wordt uitgevoerd met goedkeuring van beide partijen.
- 4.4** Indien Opdrachtnemer bij de eindinspectie gebreken constateert welke niet voor rekening van Opdrachtnemer als verhuurder vallen, zal Opdrachtnemer de kosten voor herstel en/of vervanging bij Opdrachtgever in rekening brengen.
- 4.5** Opdrachtgever is bij beëindiging zelf verantwoordelijk voor overdracht van zijn data, het maken van back-ups etc. Opdrachtnemer biedt, tenzij anders overeengekomen, geen mogelijkheid om na teruggave van de Hardware eventuele data, welke nog op de Hardware aanwezig kan zijn, aan Opdrachtgever te doen toekomen. Eventuele kosten die hieraan verbonden zijn, zijn voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- 4.6** Indien de Opdrachtnemer enig betalingstermijn van facturatie overschrijdt is de Opdrachtnemer gerechtigd het gehuurde op te eisen en zal de Opdrachtgever hier op eerste verzoek gehoor aan geven en alle medewerking verlenen om dit uit te voeren. Ook is de Opdrachtnemer gerechtigd eventuele andere Diensten aan de Opdrachtgever op te schorten tot het moment van ontvangst van de uitstaande verplichtingen van de Opdrachtgever.

Onderdeel E. Onderhoud en ondersteuning

Dit onderdeel is van toepassing op Diensten die door Opdrachtnemer worden verricht en die bestaan uit het installeren, configureren en/of onderhouden van Hardware, Software en overige (SaaS) Diensten.

Artikel 1. Uitvoering

- 1.1** Onder onderhoud wordt verstaan het laten functioneren van bestaande of nieuwe (ontwikkelde en/of geleverde) Diensten conform het Projectplan, de Overeenkomst en/of andere afspraak, en meer algemeen het herstellen van fouten. Onder ondersteuning wordt verstaan het al dan niet op afstand hulp bieden bij het onderhouden van of werken met de door Opdrachtnemer geleverde Diensten.
- 1.2** In het Projectplan en/of de Overeenkomst wordt bepaald wanneer, welke werkzaamheden Opdrachtnemer zal verrichten en tegen welke vergoeding Opdrachtnemer zal starten met het uitvoeren van de Diensten en werkzaamheden op het gebied van onderhoud en ondersteuning. Er kan sprake zijn van vaste vergoedingen, maar ook van werkzaamheden op basis van uurtarieven en nacalculatie. In het Projectplan en/of de Overeenkomst wordt duidelijk vermeld welke werkzaamheden voor welke bedragen worden uitgevoerd. In de vergoeding voor de onderhouds- en ondersteuningswerkzaamheden is in ieder geval niet inbegrepen:
 - 1.2.1** kosten voor het vervangen van verbruiksartikelen, zoals – maar niet uitsluitend – batterijen, inkt-cartridges, kabels en andere accessoires;
 - 1.2.2** kosten van (het vervangen van) onderdelen alsmede onderhoudsdiensten die zijn uitgevoerd door een derde en niet door Opdrachtnemer;
 - 1.2.3** verplaatsing, verhuizing of herinstallatie van de Hardware, Software en overige Diensten.
- 1.3** Opdrachtnemer biedt geen garanties over Diensten, tenzij anders is overeengekomen in het Projectplan en/of de Overeenkomst middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA). Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel. Opdrachtnemer zal zich inspannen verzoeken van Opdrachtgever zo spoedig mogelijk uit te voeren, maar kan daarvoor geen harde termijnen geven. Dat geldt voor zowel een termijn van inplannen en uitvoeren van geplande werkzaamheden als reactietijden en hersteltijden indien er sprake is van een verzoek tot aanpassen, herstellen en/of verbeteren van de Diensten.

Artikel 2. Specificaties en medewerking Opdrachtgever

- 2.1** Indien overeengekomen, zal Opdrachtnemer de Hardware, Software en/of overige Diensten installeren en configureren op door Opdrachtgever aan te wijzen Hardware en netwerken. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste installatie en werking van de Hardware, Software en/of overige Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het leveren van de Diensten, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt.
- 2.2** Opdrachtgever zal op verzoek van Opdrachtnemer Medewerkers en hulppersonen van Opdrachtnemer alle benodigde toegang verlenen tot de betrokken computersystemen om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de Hardware, Software en/of overige Diensten mogelijk te maken.

Fysieke toegang tot deze systemen zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.

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

Artikel 3. Updates en verbeteringen

- 3.1** Uitsluitend indien dit onderdeel is van het Projectplan en/of de Overeenkomst, zal Opdrachtnemer zich inspannen om van tijd tot tijd de Hardware, Software en/of overige Diensten aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen, al dan niet op basis van aanwijzingen en verzoeken van Opdrachtgever of op basis van eigen initiatief, indien dit in de Overeenkomst is bepaald.
- 3.2** Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zich inspannen om de Hardware, Software en/of overige Diensten up-to-date te houden. Opdrachtnemer is daarbij echter in veel gevallen afhankelijk van zijn leverancier(s) en derden. Opdrachtnemer is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar zijn oordeel een correcte werking van de Hardware, Software en/of overige Diensten niet ten goede komt of niet in het belang is voor de Hardware, Software en/of overige Diensten.
- 3.3** Opdrachtnemer zal zich inspannen om door Opdrachtgever verzochte veranderingen en nieuwe functionaliteit toe te voegen aan de Hardware, Software en/of overige Diensten. Opdrachtnemer is steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als deze naar zijn oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de Hardware, Software en/of overige Diensten kan belemmeren. Aan het op verzoek van Opdrachtgever toevoegen van veranderingen en nieuwe functionaliteit aan de Hardware, Software en/of overige Diensten zijn kosten verbonden. Opdrachtnemer zal deze kosten vooraf aan Opdrachtgever meedelen.
- 3.4** Indien een aanpassing, update of patch leidt tot gewijzigde functionaliteit van Hardware, Software en/of overige Diensten en welke ingrijpende gevolgen heeft voor het functioneren van deze en andere Hardware, Software, overige Diensten, systemen etc., zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg treden over de gevolgen hiervan. Indien wordt besloten tot het doorvoeren van deze verandering, update of patch is Opdrachtnemer gerechtigd de hiervoor gemaakte uren apart te factureren op basis van nacalculatie.
- 3.5** Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan de Hardware, Software en/of overige Diensten wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtnemer hoeft zich dan niet (langer) in te spannen om bugs of fouten te verhelpen. Een en ander tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan Opdrachtnemer heeft gemeld en Opdrachtnemer deze Schriftelijk heeft goedgekeurd. Opdrachtnemer kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.
- 3.6** Indien niet anders is overeengekomen is ondersteuning aan Gebruikers (klanten van Opdrachtgever) niet inbegrepen.

Artikel 4. Ondersteuning op afstand

- 4.1** Ondersteuning op afstand wordt geleverd per telefoon, e-mail en andere gezamenlijk af te spreken kanalen. Daarnaast kunnen aan de ondersteuning op afstand voorwaarden worden verbonden door Opdrachtnemer, onder andere over de wijze van ondersteuning, wijze van melden, hoe vaak en door welke Gebruikers een beroep op ondersteuning kan worden gedaan.
- 4.2** Opdrachtnemer zal op eigen initiatief of op verzoek van Opdrachtgever Software voorstellen waarmee de Hardware, Software en/of overige Diensten op afstand kunnen worden benaderd. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te zorgen dat zijn netwerk- en beveiligingsomgeving toelaat dat deze Software werkt.
- 4.3** Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan zal Opdrachtnemer in overleg treden met Opdrachtgever voor het zoeken naar een oplossing op locatie.
- 4.4** Opdrachtnemer is voor ondersteuning op afstand (ook voor het inplannen van onderhoud en herstel van fouten) op werkdagen (maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende en officiële feestdagen) van 9.00 tot 17.00 uur bereikbaar.

Onderdeel F. Advies en cursus

Dit onderdeel is van toepassing op consulting- en advieswerkzaamheden en/of trainingen dan wel cursussen gegeven en verzorgt door Opdrachtnemer.

Artikel 1. Specifieke bepalingen voor trainingen en cursussen

- 1.1** Er kan sprake zijn van diverse cursussen, uitgevoerd door Opdrachtnemer. Onder cursus wordt verstaan:
 - 1.1.1** een door Opdrachtnemer verzorgde of aangeboden cursus, workshop, opleiding, lezing of training.
 - 1.1.2** Onder algemene cursus wordt verstaan: een cursus verzorgd op initiatief van Opdrachtnemer bedoeld voor meerdere partijen.
 - 1.1.3** Onder interne cursus wordt verstaan een cursus verzorgd op verzoek van, op locatie bij en/of gericht op medewerkers van Opdrachtgever.
- 1.2** Indien niet anders is overeengekomen, is er voor cursusmateriaal een aparte vergoeding verschuldigd bovenop de vergoeding welke verschuldigd is voor de cursus.
- 1.3** Bij een interne cursus is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het verzorgen van de door Opdrachtnemer benodigde faciliteiten (waaronder in ieder geval wordt begrepen voldoende cursusruimte, computers, beamers, geluidsinstallatie, internetaansluiting, voedsel en drank) voor de cursus, alsmede voor het afhandelen van de inschrijvingen en afmeldingen.
- 1.4** Bij een algemene cursus zal Opdrachtnemer zorgdragen voor de benodigde faciliteiten voor de betreffende algemene cursus, welke kosten doorberekend worden aan de Opdrachtgever.
- 1.5** Bij een interne cursus heeft Opdrachtgever tot veertien (14) kalenderdagen voor de (eerste) datum van de cursus het recht om de cursus te annuleren of te verzetten. Eventuele annulerings- of wijzigingskosten voor reeds geboekte faciliteiten (waaronder mede begrepen reiskosten of hotelovernachtingen voor docenten) zijn voor rekening van Opdrachtgever.
- 1.6** Bij een algemene cursus geschiedt deelname op volgorde van inschrijving. Opdrachtnemer zal de inschrijving per e-mail bevestigen of onder opgaaf van redenen weigeren. Indien een inschrijving van Opdrachtgever Opdrachtnemer pas bereikt nadat het maximaal aantal deelnemers aan de cursus is bereikt, zal Opdrachtnemer de inschrijving bewaren en alsnog aanvaarden bij uitval van een andere deelnemer. Opdrachtnemer zal hierover tijdig een mededeling doen.
- 1.7** Opdrachtgever bepaalt zelf of de interne cursus geschikt is voor de deelnemers of om deel te nemen aan de interne cursus. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij Opdrachtgever of diens medewerkers is geen reden tot annuleren en zorgt er niet voor dat verplichtingen uit de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden komen te vervallen.
- 1.8** Het is Opdrachtnemer toegestaan de inhoud, locatie en de data/tijden van de algemene cursus te wijzigen. Opdrachtgever wordt hiervan uiterlijk twee (2) weken voor aanvang van de algemene cursus van op de hoogte gesteld.

- 1.9** Betaling van de cursus geschiedt bij vooruitbetaling.

Artikel 2. Specifieke bepalingen aangaande advies

- 2.1** Indien de Overeenkomst (mede) strekt tot het uitvoeren van advieswerkzaamheden door Opdrachtnemer, zijn daarop de bepalingen uit dit artikel van toepassing.
- 2.2** Het gebruik adviezen van Opdrachtnemer zijn te allen tijde voor risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.
- 2.3** Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Opdrachtnemer het recht bepaalde advieswerkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende (meer)kosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.
- 2.4** Opdrachtgever zal de door Opdrachtnemer verstrekte adviezen, teksten en rapporten alleen gebruiken voor het overeengekomen doel en bestemmingen. De Opdrachtgever is niet gerechtigd om de adviezen te delen met derden, tenzij dit Schriftelijk is overeengekomen met de Opdrachtnemer.
- 2.5** Indien noodzakelijk, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever informeren over de status van de door Opdrachtnemer te verrichten advieswerkzaamheden. In de Overeenkomst kunnen hierover nadere afspraken worden vastgelegd aangaande het aantal contactmomenten en op welke wijze dit plaats zal vinden. Tussenrapportages kunnen hier deel van uit maken. Partijen stellen contactpersonen aan om dit proces te bewerkstelligen en positief te laten verlopen.