



runningit

Beleid

Auteur
Organisatie
Versiedatum
Versie
Goedgekeurd door
Classificatie

Rob Zwezereijn
Running IT
10-10-2024
1.2
Rob Zwezereijn
Intern

Algemene Voorwaarden Running IT – B2B

Deze Algemene Voorwaarden regelen de rechtsverhouding tussen Opdrachtnemer en haar opdrachtgevers. De Algemene Voorwaarden zijn opgedeeld in verschillende modules, welke zijn toegespitst op de diverse vormen van Diensten die Opdrachtnemer aanbiedt.

Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit de volgende modules:

- Module A. Algemeen
- Module B. Standaardclausules voor verwerkingen
- Module C. SaaS-diensten
- Module D. Software
- Module E. Hosting
- Module F. Advisering en consultancy
- Module G. Detachering
- Module H. Trainingen
- Module I. Hardware
- Module J. Telecom

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

Module A. Algemeen

Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Acceptatietest: is een (begrensde) verplichte testinspanning te leveren door Opdrachtgever teneinde de dienstverlening af te ronden;

Dienst(en): Alle in de Overeenkomst overeengekomen diensten van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever waarbij arbeid geleverd wordt, al dan niet gecombineerd met een SaaS-dienst en/of licentie, zoals bijvoorbeeld managed services, Cloud services, advies, training, etc.;

Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Opdrachtnemer een Overeenkomst heeft gesloten;

Opdrachtnemer: Running IT Support B.V. gevestigd te Utrecht en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 50363433 dan wel de andere dochtervennootschappen die onderdeel uitmaken van de Running IT B.V. (KvK: 30230358) groep;

Overeenkomst: een raamwerkovereenkomst tot dienstverlening en/of levering van Producten gesloten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever óf de geaccordeerde Offerte tot levering van eenmalige Diensten en/of Producten;

Offerte: de aanbieding van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever tot levering van Diensten en/of Producten (eenmalig of voor langere tijd);

Partijen: Opdrachtgever en Opdrachtnemer tezamen;

Product(en): alle in de Overeenkomst overeengekomen en te leveren roerende zaken zoals hardware en softwarelicenties door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever;

Projectmanagementsysteem: elektronisch systeem, momenteel Autotask, dat kan worden gebruikt voor het beheer van de werkzaamheden en voor communicatie tussen Partijen over de uitvoering van de Overeenkomst;

Software: software, al dan niet met in begrip van applicaties, bijbehorende data(banken) en/of gebruikersdocumentatie;

SaaS-dienst: functionaliteiten die door Opdrachtnemer op afstand ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan Opdrachtgever een fysieke drager of download met de desbetreffende onderliggende Software ter beschikking wordt gesteld;

Schriftelijk: onder Schriftelijk wordt per brief maar ook verstaan per e-mail, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaat en gericht is aan de gebruikelijke contactpersoon werkzaam bij Opdrachtnemer;

Specificaties: de functionele en technische beschrijving van de werkzaamheden, zoals beschreven in de Overeenkomst;

Telecom: alle Diensten betreffende telefonie over een computernetwerk en aanverwante diensten.

Artikel 1. Algemene bepalingen

- 1.1 Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden gelden slechts als deze Schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
- 1.2 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.3 Indien en voor zover Opdrachtnemer Producten of Diensten van derden aan Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer en Opdrachtgever met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie- of verkoop)voorwaarden van die derden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever is medegedeeld en een redelijke mogelijkheid is geboden om van die voorwaarden kennis te nemen. In afwijking van voorgaande zin komt aan Opdrachtgever geen beroep toe op een nalaten van Opdrachtnemer om te voldoen aan voornoemde verplichting, indien Opdrachtgever een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 1.4 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Partijen welke reden dan ook niet van toepassing blijken te zijn of buiten toepassing worden verklaard, gelden onverkort deze algemene voorwaarden.
- 1.5 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. Partijen 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.
- 1.6 Onverminderd het bepaalde in lid 4 van dit artikel, geldt in geval van tegenstrijdigheid van tussen Partijen gemaakte afspraken, hetgeen is bepaald in deze algemene voorwaarden, tenzij Partijen Schriftelijk uitdrukkelijk en onder verwijzing naar deze voorwaarden daarvan zijn afgeweken. In geval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit hoofdstukken van deze voorwaarden, geldt hetgeen is bepaald in een eerder hoofdstuk, tenzij uitdrukkelijk daarvan is afgeweken.
- 1.7 Indien het een duurovereenkomst betreft behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor deze algemene voorwaarden en alle modules daaruit te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten duurovereenkomsten zonder andersluidend tegenbericht met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de gewijzigde voorwaarden op de website van Opdrachtnemer of per elektronische toezending daarvan.
- 1.8 Indien Opdrachtgever een wijziging in deze algemene voorwaarden niet wil accepteren, kan hij binnen de termijn als in het vorige lid genoemd de bezwaren kenbaar maken zodat in onderling overleg overeenstemming kan worden bereikt over de betreffende bepaling. Het niet bereiken van overeenstemming tast de rechtsgeldigheid van de tussen Partijen bestaande Overeenkomst niet aan.

Artikel 2. Offerte

- 2.1 Een Offerte, opgesteld door Opdrachtnemer, is vrijblijvend en slechts geldig tot 14 dagen na datering door Opdrachtnemer, waarna de Offerte komt te vervallen tenzij anders Schriftelijk is aangegeven in de Offerte.
- 2.2 De door Opdrachtnemer uitgebrachte Offerte is gebaseerd op de op dat moment beschikbare informatie voor Opdrachtnemer en is derhalve een initiële inschatting van bijv. hoeveelheid arbeidsuren, etc. Deze Offerte is opgesteld zonder dat er een diepgaand onderzoek of volledige inventarisatie van de situatie bij Opdrachtgever heeft plaatsgevonden. De opgegeven prijzen, termijnen en overige condities in de Offerte dienen derhalve te worden beschouwd als indicatief en zijn onder voorbehoud van aanpassingen in de SOW.
- 2.3 Opdrachtgever dient de Offerte bij voorkeur Schriftelijk te aanvaarden, maar indien Opdrachtgever op een andere wijze dan Schriftelijk met de Offerte instemt of die indruk wekt, dan mag de Offerte door Opdrachtnemer als aanvaard worden beschouwd.
- 2.4 In geval van strijdigheid van bepalingen in onderstaande documenten, geldt de volgende rangorde:
 1. de Overeenkomst;
 2. de Statement of Work (SOW);
 3. de Service Level Agreement (SLA);
 4. de algemene voorwaarden;
 5. Specificatie persoonsgegevens Opdrachtgever.

Artikel 3. Statement of Work (SOW)

- 3.1 Na ondertekening door Opdrachtgever van de Offerte, stelt Opdrachtnemer de Overeenkomst op indien de opdracht daarom vraagt. Onderdeel van de Overeenkomst is dat Opdrachtnemer binnen een redelijke termijn een Statement of Work (SOW) opstelt. Dit document betreft een gedetailleerd projectmanagementdocument en bevat een beschrijving van de Producten en Diensten, het werkschema, de benodigde materialen en arbeid, en de beoogde levertijden voor het leveren van de Diensten en Producten door Opdrachtnemer.
- 3.2 De in de SOW vastgelegde beoogde levertijden en deadlines zijn indicatief en gebaseerd op optimale uitvoering van de Diensten en tijdige levering van Producten. Opdrachtnemer zal zich inspannen om deze termijnen na te komen doch is ook afhankelijk van derden leveranciers. Overschrijding van de in de SOW genoemde termijnen geeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, kortingen of beëindiging van de Overeenkomst, omdat dit géén fatale termijnen zijn, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.
- 3.3 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de werkwijze, planning of de inzet van materialen en arbeid aan te passen indien dit noodzakelijk blijkt voor de correcte uitvoering van de SOW. Wijzigingen in het werkschema of specificaties hieromtrent zullen zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever worden medegedeeld. Opdrachtnemer is gerechtigd aanvullende kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever indien noodzakelijke aanpassingen meerwerk met zich meebrengen.
- 3.4 Opdrachtgever dient alle benodigde informatie, materialen en toegang tot faciliteiten tijdig te verschaffen om Opdrachtnemer in staat te stellen de SOW uit te voeren. Eventuele vertragingen veroorzaakt door nalatigheid aan de zijde van Opdrachtgever kunnen leiden tot aanpassing van de levertijden of andere voorwaarden zoals vastgelegd in de SOW.
- 3.5 Op de laatste dag van de SOW zal Opdrachtnemer een opleverdocument opstellen waarin een overzicht staat van de aan Opdrachtgever opgeleverde Producten en Diensten, behoudend Diensten die naar hun aard na oplevering, doorlopen. Dit document wordt na goedkeuring door Opdrachtgever getekend geretourneerd aan Opdrachtnemer en dient als een formele acceptatie en afronding van de SOW.

Artikel 4. Prijs, indexering en betalingsvoorwaarden

- 4.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere product- of dienstspecifieke heffingen die van overheidswege kunnen worden opgelegd. Alle door Opdrachtnemer kenbaar gemaakte prijzen zijn in euro's en Opdrachtgever dient in euro's te betalen. De betalingstermijn van een factuur is 14 dagen na de datum van de factuur, tenzij anders is overeengekomen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
- 4.2 Opdrachtnemer zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Opdrachtgever. Indien de Diensten in fases plaatsvinden, is Opdrachtnemer gerechtigd per geleverde fase, maandelijks of op basis van gewerkte uren te factureren (dit naar het oordeel van Opdrachtnemer).
- 4.3 Indien Opdrachtgever niet binnen de betalingstermijn van lid 1 betaalt, is hij na de betalingstermijn van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is over het openstaande bedrag een contractuele rente van 2% per maand en €15,- administratiekosten verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door Opdrachtnemer.
- 4.4 Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
- 4.5 Alle in de Offerte van Opdrachtnemer genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten.
- 4.6 Indien een prijs in een Offerte 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.
- 4.7 Aan een door Opdrachtnemer afgegeven voorcalculatie of begroting kan Opdrachtgever geen rechten of verwachtingen onttelen, tenzij Partijen Schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door Opdrachtgever kenbaar gemaakt budget geldt slechts als een tussen Partijen overeengekomen (vaste) prijs indien dit Schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 4.8 Bestaat Opdrachtgever volgens de Overeenkomst uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, dan is elk van die (rechts-)personen tegenover de Opdrachtnemer hoofdelijk verbonden tot nakoming van de Overeenkomst.
- 4.9 Met betrekking tot de door Opdrachtnemer verrichte prestaties en de daarvoor door Opdrachtgever verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van Opdrachtnemer volledig bewijs op, onverminderd het recht van tot het leveren van tegenbewijs.
- 4.10 Bij een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever, mag Opdrachtnemer conform de geldende Dienstenprijsindex DPI van het CBS of een andere nader te noemen objectieve prijsverhogingsmaatstaf, de geldende prijzen en tarieven per de ingang van een nieuw kalenderjaar aanpassen c.q. verhogen met inachtneming van een Schriftelijke aankondiging ten minste één maand voor het einde van het volgende kalenderjaar.
- 4.11 Zodra een prijsstijging van de tarieven als gevolg van lid 10 meer dan 25% bedraagt, heeft de Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst binnen dertig dagen na ontvangst van de kennisgeving van de prijswijziging Schriftelijk tussentijds op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.
- 4.12 Prijsstijgingen die voortvloeien uit kostenverhogingen van derden (leveranciers) worden separaat behandeld. Bij dergelijke wijzigingen behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor om deze

direct en volledig door te berekenen aan Opdrachtgever, waarbij de Opdrachtgever niet als gevolg daarvan de Overeenkomst tussentijds kan opzeggen.

- 4.13 De vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt, wordt ontbonden of indien het faillissement wordt verleend of op andere wijze het vrij beheer over het bedrijf en vermogen verliest of daarin wordt beperkt.
- 4.14 In de gevallen als genoemd in het vorige lid, heeft Opdrachtnemer voorts de recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder dat Opdrachtgever daardoor een recht op schadevergoeding verkrijgt.

Artikel 5. Duur van de Overeenkomst

- 5.1 Indien en voor zover een Overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de Overeenkomst wordt aangegaan voor een minimumduur van twaalf maanden, tenzij een andere duur of onbepaalde tijd uitdrukkelijk is overeengekomen in de Overeenkomst.
- 5.2 De Overeenkomst voor bepaalde tijd kan niet tussentijds worden opgezegd. De duur van de Overeenkomst voor bepaalde tijd wordt telkens stilzwijgend voor de oorspronkelijk overeengekomen duur verlengd, tenzij Opdrachtgever of Opdrachtnemer de Overeenkomst opzegt conform volgend lid.
- 5.3 Opzegging van een Overeenkomst voor bepaalde tijd dient te geschieden met inachtneming van een voorafgaande opzegtermijn van 3 maanden teruggerekend vanaf de einddatum van de bepaalde duur. De opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer dient Schriftelijk te geschieden.
- 5.4 Opzegging van een Overeenkomst voor onbepaalde tijd dient te geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden, waarbij de Overeenkomst eindigt 3 maanden gerekend vanaf de eerstvolgende kalendermaand volgend op de datum waarop de opzegging is ontvangen door Opdrachtnemer. De opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer dient Schriftelijk te geschieden.

Artikel 6. Vertrouwelijkheid

- 6.1 Partijen dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet voor Opdrachtnemer indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer. 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.
- 6.2 Opdrachtgever erkent dat de van Opdrachtnemer afkomstige Software steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Opdrachtnemer, diens toeleveranciers of de producent van de Software bevat.

Artikel 7. Privacy en gegevensverwerking

- 7.1 Indien dit voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer desgevraagd Schriftelijk informeren over de wijze waarop Opdrachtnemer uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
- 7.2 De verplichtingen van de Opdrachtnemer ten aanzien van de verwerking van de persoonsgegevens die uit de Overeenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van de verwerker, waaronder begrepen maar niet beperkt tot medewerkers, in de ruimste zin van het woord.
- 7.3 Opdrachtnemer beperkt daarbij de toegang tot werknemers en derden voor wie de toegang noodzakelijk is voor hun werkzaamheden, waarbij de toegang beperkt is tot persoonsgegevens die deze medewerkers nodig hebben voor hun werkzaamheden. Zij zorgen er bovendien voor dat de medewerkers die toegang hebben tot de persoonsgegevens een juiste en volledige instructie hebben gekregen over de omgang met persoonsgegevens en dat zij bekend zijn met de verantwoordelijkheden en verplichtingen van de toepasselijke privacywetgeving.
- 7.4 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor Opdrachtgever op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Opdrachtnemer toerekenbaar zijn.
- 7.5 De verantwoordelijkheid voor de persoonsgegevens die met gebruikmaking van een Dienst van Opdrachtnemer door haar worden verwerkt, ligt volledig bij Opdrachtgever. Opdrachtgever staat er jegens Opdrachtnemer voor in 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. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
- 7.6 Indien Opdrachtnemer op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot persoonsgegevens van Opdrachtgever, haar medewerkers of gebruikers, kunnen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Artikel 8. Beveiliging

- 8.1 Indien Opdrachtnemer 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.
- 8.2 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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 de voorzienbare risico's niet onredelijk is.
- 8.3 De door of vanwege Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekte toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen zijn vertrouwelijk en zullen door Opdrachtgever als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. Opdrachtnemer is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en het verstrekken en tijdig intrekken van toegangs- en identificatiecodes.

- 8.4 Indien de beveiliging of het testen daarvan betrekking heeft op Software, hardware of infrastructuur die niet door Opdrachtnemer zelf aan Opdrachtgever is geleverd, dan staat Opdrachtgever ervoor in dat dat alle benodigde licenties of goedkeuringen zijn verkregen om bedoelde Diensten te mogen uitvoeren. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met de uitvoering van deze Diensten. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen elke rechtsvordering uit welke hoofde dan ook, in verband met de uitvoering van de Diensten.
- 8.5 Opdrachtnemer is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd aan te passen indien dit noodzakelijk is als gevolg van veranderende omstandigheden.
- 8.6 Opdrachtgever zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en beveiligd houden.
- 8.7 Opdrachtnemer kan aanwijzingen geven aan Opdrachtgever 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 Opdrachtgever dergelijke aanwijzingen van Opdrachtnemer of een relevant overheidsorgaan niet of niet tijdig opvolgt, dan is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor de schade die daardoor mocht ontstaan.
- 8.8 Het is Opdrachtnemer steeds toegestaan technische en organisatorische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van hardware, Software, SaaS-diensten, databestanden, websites, andere werkene waartoe een Opdrachtgever toegang wordt verschaft, ook in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Opdrachtgever zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

Artikel 9. Voorbehoud en overdracht van rechten en roerende zaken

- 9.1 Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Opdrachtnemer totdat alle bedragen die Opdrachtgever aan Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst verschuldigd is, volledig aan Opdrachtnemer zijn voldaan.
- 9.2 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 Opdrachtnemer gunstigere bepalingen bevat.
- 9.3 Rechten worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever verleend onder de voorwaarde dat Opdrachtgever alle uit de Overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 9.4 Opdrachtnemer kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten en Software onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Opdrachtgever alle aan Opdrachtnemer verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 9.5 Opdrachtgever zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van de Overeenkomst heeft nimmer aan een derde doorverkopen, overdragen of verpanden.
- 9.6 Opdrachtnemer is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

Artikel 10. Risico van overgang

- 10.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, Software of databestanden die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst vervaardigd, geleverd of gebruikt worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever zijn gebracht.

Artikel 11. Intellectuele eigendom

- 11.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde Software of aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde SaaS-diensten, websites, databestanden, databanken, hardware, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever 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 Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 11.2 Indien Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever ontwikkelde Software, websites, databestanden, hardware, know how of andere werken of materialen, tast dit het recht of de mogelijkheid van Opdrachtnemer 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. Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Opdrachtgever zijn of worden gedaan.
- 11.3 Opdrachtgever zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de Software, websites, databestanden, hardware of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 11.4 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat door Opdrachtnemer zelf ontwikkelde Software, websites, databestanden, hardware of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Opdrachtnemer verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde werken of materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Opdrachtgever zonder Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer in de Software, websites, databestanden, hardware of andere werken of materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Opdrachtnemer zelf ontwikkelde Software, websites, databestanden, hardware of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van Opdrachtnemer een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Opdrachtnemer, indien mogelijk, zorg dragen dat Opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Software, websites, databestanden, hardware of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Opdrachtnemer wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.
- 11.5 Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Opdrachtnemer van hardware, Software, voor websites bestemd

materiaal, databestanden en/of andere materialen, ontwerpen, en/of andere werken met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie, waaronder het beschikken over de juiste licenties. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer 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.

- 11.6 Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit Schriftelijk uitdrukkelijk met Opdrachtgever is overeengekomen.
- 11.7 Opdrachtnemer is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van Opdrachtgever te gebruiken in zijn externe communicatie.
- 11.8 Bij overtreding van voorgaande leden zal Opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete van 5.000 euro per inbreuk makende handeling en 25.000 euro per opzettelijk inbreuk makende handeling betalen aan Opdrachtnemer, onverminderd het recht van Opdrachtnemer om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen en/of de schade te verhalen. Na het verstrijken van één werkdag nadat Opdrachtnemer Opdrachtgever in kennis heeft gesteld van een inbreuk, is Opdrachtgever tevens een boete verschuldigd van 5.000 euro per dag dat de inbreuk niet is beëindigd.

Artikel 12. Uitvoering van Diensten

- 12.1 Opdrachtnemer zal zich naar beste kunnen inspannen Diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever Schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle Diensten van Opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst Opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat met voldoende bepaaldheid in de Overeenkomst is omschreven.
- 12.2 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 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 projectmedewerkers binnen de uit te voeren projectwerkzaamheden.
- 12.3 Indien Opdrachtgever bovenvermelde nalaat, is Opdrachtnemer gerechtigd extra kosten in rekening te brengen. Eventuele vertraging van de Diensten, veroorzaakt door Opdrachtgever, wordt gerapporteerd via het Projectmanagementsysteem of, indien er geen Projectmanagementsysteem voor de Diensten is ingezet, per email 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.
- 12.4 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer.
- 12.5 Indien de Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is Opdrachtnemer steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.

Artikel 13. Informatie- en overige medewerkingsverplichtingen

- 13.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Opdrachtgever zal steeds tijdig alle redelijke medewerking verlenen.
- 13.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en Specificaties. Indien de door Opdrachtgever verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of Specificaties voor Opdrachtnemer kenbare onjuistheden bevatten, zal Opdrachtnemer hierover navraag doen bij Opdrachtgever.
- 13.3 In verband met de continuïteit zal Opdrachtgever een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van Opdrachtnemer als zodanig fungeren. Contactpersonen van Opdrachtgever zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door Opdrachtgever gewenste doelstellingen
- 13.4 Opdrachtgever draagt het risico van de selectie van de door Opdrachtnemer te leveren Producten en/of Diensten. Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer niet bindend, behoudens indien door Opdrachtnemer uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 13.5 Indien Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt Opdrachtgever tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Opdrachtnemer.
- 13.6 De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Opdrachtnemer, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in zijn organisatie. Opdrachtgever zal de binnen zijn organisatie geldende huis-, informatie- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Opdrachtnemer ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 13.7 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door Opdrachtnemer geleverde Producten en/of verrichte Diensten en de wijze waarop de resultaten van de Producten en Diensten worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
- 13.8 Opdrachtgever zal zelf zorgdragen voor de benodigde hardware, infrastructuur en ondersteunende Software en de op zijn eigen hardware benodigde (hulp)Software installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte hardware, overige (hulp)Software en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Artikel 14. Project- en stuurgroepen

- 14.1 Wanneer 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.

- 14.2 Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan Partijen deelnemen, binden Opdrachtnemer slechts indien de besluitvorming geschiedt conform hetgeen daaromtrent Schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen of, bij gebreke van Schriftelijke afspraken daaromtrent, indien Opdrachtnemer de besluiten Schriftelijk heeft aanvaard. Opdrachtnemer 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.
- 14.3 Opdrachtgever staat ervoor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gerechtigd zijn voor Opdrachtgever bindende besluiten te nemen.

Artikel 15. Termijnen

- 15.1 Opdrachtnemer spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen Partijen overeengekomen al dan niet uiterste (levering)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door Opdrachtnemer genoemde of tussen Partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden de Opdrachtnemer niet en hebben steeds een indicatief karakter.
- 15.2 Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Partijen in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 15.3 In alle gevallen - derhalve ook indien Partijen een uiterste (leveringen)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt Opdrachtnemer wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij Opdrachtgever een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomen) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Opdrachtnemer in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 15.4 Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is Opdrachtnemer gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtnemer de resultaten van de daaraan voorafgaande fase Schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 15.5 Opdrachtnemer is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (levering)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 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst.

Artikel 16. Opzegging en ontbinding van de Overeenkomst

- 16.1 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 Opdrachtgever en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door Opdrachtgever of een door Opdrachtgever in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 16.2 Indien Opdrachtgever 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 Opdrachtgever bewijst dat Opdrachtnemer ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Opdrachtnemer 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.
- 16.3 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. Opdrachtnemer zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 16.4 Opdrachtgever 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.
- 16.5 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. Opdrachtnemer kan de Overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Opdrachtgever direct of indirect wijzigt. Opdrachtnemer is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval Opdrachtgever onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van Opdrachtgever tot gebruik van de ter beschikking gestelde Software, SaaS-diensten, websites en dergelijke alsmede het recht van Opdrachtgever tot toegang en/of gebruik van de Diensten van Opdrachtnemer, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van Opdrachtnemer voor vereist is.

Artikel 17. Aansprakelijkheid Opdrachtnemer

- 17.1 De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de Overeenkomst of op welke andere rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtnemer overeengekomen garantie- of vrijwaringsverplichting, is beperkt tot vergoeding van de schadesoorten en bedragen zoals in dit artikel uitgewerkt.
- 17.2 Directe schade is beperkt tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (excl. btw), gemaximeerd op 12 maanden. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 25.000 (vijfentwintigduizend euro) bedragen.
- 17.3 Toerekenbare aansprakelijkheid voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken is beperkt tot € 500.000, - (vijfhonderdduizend euro).
- 17.4 Indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voorgeschreven zaken, materialen of Software/SaaS-diensten van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten
- 17.5 De in dit artikel beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Opdrachtnemer laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Opdrachtnemer welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- 17.6 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 Opdrachtnemer.
- 17.7 Tenzij nakoming door Opdrachtnemer blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst slechts indien Opdrachtgever Opdrachtnemer onverwijld Schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 17.8 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Opdrachtnemer meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Opdrachtnemer vervalt door het enkele verloop van 30 dagen na het ontstaan van de schade, tenzij Opdrachtgever vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- 17.9 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Opdrachtnemer geleverde hardware, Software, SaaS-diensten of andere materialen, tenzij en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die hardware, Software/SaaS-diensten of andere materialen, geleverd door Opdrachtnemer.
- 17.10 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 Opdrachtnemer en diens toeleveranciers zich bij de uitvoering van de

Overeenkomst bedient.

Artikel 18. Overmacht

- 18.1 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 Opdrachtnemer wordt onder meer verstaan:
- (i) overmacht van toeleveranciers van Opdrachtnemer,
 - (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer zijn voorgeschreven,
 - (iii) gebrekkigheid van zaken, hardware, Software of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer 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.
- 18.2 Indien een overmacht situatie 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 19. Service Level Agreement (SLA)

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

Artikel 20. Wijzigingsprocedure

- 20.1 Van tijd tot tijd kan ieder der Partijen aan de andere partij een Schriftelijk voorstel doen om de Overeenkomst te wijzigen. De partij die het verzoek ontvangt, zal de andere partij vervolgens binnen 10 werkdagen, of zoveel later indien deze termijn redelijkerwijs niet realistisch is, Schriftelijk kenbaar maken of zij akkoord gaat met de wijziging en zo ja, op welke wijze de wijziging zou moeten worden doorgevoerd in de tekst van de Overeenkomst en de eventueel aan de wijziging te verbinden financiële consequenties. Zolang die Schriftelijke mededeling er niet is blijft de Overeenkomst van kracht. Pas als Partijen Schriftelijk overeenstemming hebben bereikt over die wijziging in de vorm van een addendum of een volledig nieuwe overeenkomst is de Overeenkomst pas gewijzigd.

Artikel 21. Meerwerk

- 21.1 Indien Opdrachtnemer op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever extra werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de Overeenkomst vallen, zullen deze door Opdrachtgever worden vergoed op basis van nacalculatie volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is niet verplicht aan een dergelijk verzoek tot extra Producten en/of Diensten te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke Schriftelijke Overeenkomst (of een addendum bij de Overeenkomst) wordt gesloten.
- 21.2 Opdrachtgever realiseert zich dat meerwerk (kan) leiden tot het verschuiven van (levering)termijnen en (oplever)data. Door Opdrachtnemer aangegeven nieuwe (levering)termijnen en (oplever)data vervangen de eerdere.
- 21.3 Voor zover voor de Overeenkomst een vaste prijs of een vast tarief is overeengekomen, is Opdrachtgever zich ervan bewust dat de extra gevraagde Producten en/of Diensten niet zijn inbegrepen en op basis van nacalculatie worden gefactureerd tenzij Opdrachtgever voor de uitvoering een nieuwe offerte aanvraagt.

Artikel 22. Back-up

- 22.1 Indien de Diensten tevens het maken van back-ups van gegevens van Opdrachtgever omvat, zal Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever. Bij gebreke van afspraken over de bewaartermijn bewaart Opdrachtnemer de back-up gedurende de bij Opdrachtnemer gebruikelijke termijn. Opdrachtnemer zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.
- 22.2 Opdrachtgever zelf blijft verantwoordelijk voor nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

Artikel 23. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

- 23.1 De Overeenkomsten tussen Partijen worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 23.2 Alle geschillen omtrent de Overeenkomsten en al hetgeen daarmee verband houdt zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Opdrachtnemer gevestigd is.
- 23.3 Het in lid 2 bepaalde laat onverlet dat Partijen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen het geschil in onderling overleg te beslechten.

Module B. Standaardclausules voor verwerkingen

Artikel 24. Algemeen

- 24.1 Door ondertekening van de Overeenkomst komt er tegelijkertijd een verwerkersovereenkomst tot stand tussen enerzijds de Opdrachtgever (de verwerkingsverantwoordelijke) en de Opdrachtnemer (de verwerker). De verwerkersovereenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals bepaald in de Overeenkomst en eindigt wanneer de Overeenkomst eindigt.
- 24.2 Opdrachtnemer verwerkt de persoonsgegevens in opdracht van Opdrachtgever overeenkomstig de met Opdrachtnemer overeengekomen Schriftelijke instructies van Opdrachtgever.
- 24.3 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.
- 24.4 Opdrachtnemer 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.
- 24.5 Opdrachtnemer geeft uitvoering aan de toepasselijke wet- en regelgeving inzake de verwerking van persoonsgegevens waaronder in ieder geval begrepen de AVG, alsmede aan hetgeen neergelegd in deze module 'Standaardclausules voor verwerkingen' en in de Overeenkomst. Het is aan Opdrachtgever om op basis van deze informatie te beoordelen of Opdrachtnemer 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.
- 24.6 Opdrachtgever staat er tegenover Opdrachtnemer voor in 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.
- 24.7 Opdrachtnemer mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer daarnaast toestemming voor de verwerking van persoonsgegevens buiten de Europese unie, mits aan de wettelijke waarborgen in gevolge de AVG voldaan is.
- 24.8 Opdrachtgever is niet gerechtigd een door de toezichthouder aan hem opgelegde bestuurlijke boete op welke rechtsgrond dan ook op Opdrachtnemer te verhalen. Met 'toezichthouder' wordt een toezichthoudende autoriteit zoals bedoeld in de AVG bedoeld.

Artikel 25. Beveiliging

- 25.1 Opdrachtnemer treft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, waarbij rekening wordt 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 qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen die Opdrachtnemer gezien het door hem beoogd gebruik van zijn Producten en Diensten mocht verwachten. De beveiligingsmaatregelen van Opdrachtnemer zijn in elk geval geborgd binnen het Information Security Management (ISMS) volgens de ISO27001 norm. Indien gewenst kan Opdrachtgever de Verklaring van Toepasselijkheid (VVT) van de ISO27001 norm opvragen bij Opdrachtnemer.
- 25.2 Tenzij expliciet anders vermeld in de Overeenkomst is het Product of de Dienst van Opdrachtnemer niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van

persoonsgegevens of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten.

- 25.3 Opdrachtnemer streeft ernaar dat de door hem te treffen beveiligingsmaatregelen passend zijn voor het door Opdrachtnemer beoogde gebruik van het product of de dienst.
- 25.4 De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van Opdrachtgever, rekening houdend met de in lid 1 van dit artikel genoemde factoren een op het risico van de verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.
- 25.5 Opdrachtnemer kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar zijn oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. Opdrachtnemer zal belangrijke wijzigingen vastleggen en zal Opdrachtgever waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.
- 25.6 Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. Opdrachtnemer is niet verplicht om op een dergelijk verzoek wijzigingen door te voeren in zijn beveiligingsmaatregelen. Opdrachtnemer kan de kosten verband houdende met de op verzoek van Opdrachtgever doorgevoerde wijzigingen in rekening brengen bij Opdrachtgever. Pas nadat de door Opdrachtgever gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen Schriftelijk zijn overeengekomen door Partijen, heeft Opdrachtnemer de verplichting deze beveiligingsmaatregelen daadwerkelijk te implementeren.

Artikel 26. Inbreuken in verband met persoonsgegevens

- 26.1 Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Indien Opdrachtnemer een inbreuk in verband met persoonsgegevens ontdekt, waaronder docht niet beperkt tot een datalek, zal hij Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging informeren. Daarbij zal Opdrachtnemer op de gebruikelijke wijze contact opnemen met de contactpersoon bij Opdrachtgever.
- 26.2 Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke om te beoordelen of de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarover Opdrachtnemer 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. Opdrachtnemer is niet verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de toezichthouder en/of de betrokkene.
- 26.3 De meldplicht van de Opdrachtgever behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een inbreuk is geweest, alsmede:
- Wat de (vermeende) oorzaak is van de inbreuk;
 - Wat het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg is;
 - Wat de (voorgestelde) oplossing is;
 - Contactgegevens voor de opvolging van de melding;
 - Het aantal personen op wie een inbreuk is gemaakt (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal personen op wie een inbreuk is gemaakt).
- 26.4 Opdrachtnemer zal, indien nodig, nadere informatie verstrekken over de inbreuk in verband met persoonsgegevens en zal zijn medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan Opdrachtgever ten behoeve van een melding aan de toezichthouder of betrokkenen.
- 26.5 Opdrachtnemer kan de redelijke kosten die hij in dit kader maakt in rekening brengen bij Opdrachtgever tegen zijn dan geldende tarieven.

Artikel 27. Geheimhouding

- 27.1 Op alle persoonsgegevens die Opdrachtnemer van Opdrachtgever ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van de Overeenkomst, rust een geheimhoudingsplicht.
- 27.2 Opdrachtnemer waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken een geheimhoudingsplicht hebben. Opdrachtnemer neemt alle maatregelen die nodig zijn om te garanderen dat deze geheimhoudingsplicht wordt nagekomen.
- 27.3 Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Opdrachtgever uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van de Overeenkomst.
- 27.4 Opdrachtnemer 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.

Artikel 28. Verplichtingen bij beëindiging

- 28.1 Opdrachtnemer zal, in geval van einde van de Overeenkomst, alle onder zich zijnde en van Opdrachtgever ontvangen persoonsgegevens binnen de 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 Opdrachtgever.
- 28.2 Opdrachtnemer kan eventuele kosten die hij maakt in het kader van het in het vorige lid gestelde in rekening brengen bij Opdrachtgever. Hierover kunnen nadere afspraken worden neergelegd in de Overeenkomst.
- 28.3 Het bepaalde in lid 1 van dit artikel geldt niet indien een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van de persoonsgegevens door Opdrachtnemer belet. In een dergelijk geval zal Opdrachtnemer de persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van zijn wettelijke verplichtingen. Het bepaalde in lid 1 van dit artikel geldt eveneens niet indien Opdrachtnemer verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG is ten aanzien van de persoonsgegevens.

Artikel 29. Rechten betrokkenen, Data Protection Impact Assessment (DPIA) en auditrechten

- 29.1 Opdrachtnemer zal, waar mogelijk, zijn medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van Opdrachtgever die verband houden met bij Opdrachtgever door betrokkenen ingeroepen rechten van betrokkenen. Indien Opdrachtnemer direct door een betrokkene wordt benaderd, zal hij deze waar mogelijk doorverwijzen naar Opdrachtgever.
- 29.2 Indien Opdrachtgever daartoe volgens de Avg verplicht is, zal Opdrachtnemer na een daartoe redelijk gegeven verzoek zijn medewerking verlenen aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een daaropvolgende voorafgaande raadpleging.
- 29.3 Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer opgesteld auditrapport (Third Party

Memorandum) of door middel van andere door hem te verstrekken informatie. Indien Opdrachtgever 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 Opdrachtgever hiernaar een audit laten uitvoeren. Opdrachtnemer heeft het recht een deskundige te weigeren indien deze volgens Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer verstrekken. Opdrachtnemer 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.

- 29.4 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. Opdrachtnemer 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.
- 29.5 Opdrachtnemer heeft het recht om de kosten die hij maakt in het kader van het in dit artikel gestelde in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

Artikel 30. Aansprakelijkheid

- 30.1 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verwerkingsverplichtingen, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, is beperkt tot de vergoeding van de directe schade, tot maximaal het bedrag dat Opdrachtgever in de voorafgaande twaalf (12) maanden daadwerkelijk aan Opdrachtnemer heeft betaald.
- 30.2 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:
- schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken ("zaakschade");
 - redelijke en aantoonbare kosten om de Opdrachtnemer ertoe te manen diens verwerkingsverplichtingen(weer) deugdelijk na te komen;
 - redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is; en
 - redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.
- 30.3 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan alle schade die geen directe schade is en daarmee in ieder geval, maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade door het niet bepalen van marketingdoelstellingen, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever voorgeschreven gegevens of databestanden, of verlies, verminking of vernietiging van gegevens of databestanden.
- 30.4 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 Opdrachtnemer.
- 30.5 Tenzij nakoming door Opdrachtnemer blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van zijn verwerkingsverplichtingen slechts indien Opdrachtgever de Opdrachtnemer onverwijld

Schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Opdrachtnemer in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

- 30.6 Iedere vordering tot schadevergoeding door Opdrachtgever tegen Opdrachtnemer die niet gespecificeerd en expliciet is gemeld, vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.
- 30.7 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het door Opdrachtgever niet naleven van de AVG, of andere wet- of regelgeving. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer ook voor aanspraken van derden op grond van zulke schade. De vrijwaring geldt niet alleen voor de schade die derden hebben geleden (materieel maar ook immaterieel), maar ook voor de kosten die Opdrachtnemer moet maken in de juridische procedure, zoals bijvoorbeeld griffierechten en kosten voor een advocaat, en eventuele boetes die aan Opdrachtnemer worden opgelegd.

Artikel 31. Sub verwerkers

- 31.1 Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens gebruik te maken van derden (sub verwerkers) met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 31.2 Opdrachtnemer zorgt er in ieder geval voor dat deze derden schriftelijk ten minste dezelfde plichten op zich nemen als tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen.
- 31.3 Op eerste verzoek van de Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren over de door haar ingeschakelde derden.

Module C. Software-as-a-Service (SaaS)

Artikel 32. Uitvoering en gebruik SaaS-dienst

- 32.1 Opdrachtnemer verricht de SaaS-dienst in opdracht van Opdrachtgever. Opdrachtnemer mag de SaaS-dienst uitsluitend ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het door Opdrachtnemer beoogde gebruik. Het staat Opdrachtgever niet vrij derden gebruik te laten maken van de door Opdrachtnemer verleende SaaS-dienst.
- 32.2 Opdrachtnemer kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen substantieel zijn en een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg heeft, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten. De kosten van deze verandering komen voor rekening van Opdrachtgever. In dat geval kan Opdrachtgever de Overeenkomst Schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Opdrachtnemer de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 32.3 Opdrachtnemer kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende Software. Opdrachtnemer is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 32.4 Opdrachtnemer kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Opdrachtnemer zal

de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk op momenten laten plaatsvinden waarop de SaaS-dienst doorgaans het minst intensief gebruikt wordt.

- 32.5 Opdrachtgever zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de SaaS-dienst steeds stipt naleven.
- 32.6 Opdrachtnemer kan verlangen dat Opdrachtgever de SaaS-dienst niet eerder in gebruik neemt dan nadat Opdrachtgever bij Opdrachtnemer, diens toeleverancier of de producent van de SaaS-dienst één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen.
- 32.7 Opdrachtgever zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van Opdrachtnemer uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Opdrachtgever zal op eerste verzoek van Opdrachtnemer toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. Opdrachtnemer zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de SaaS-dienst zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 32.8 Het is Opdrachtgever nimmer toegestaan de SaaS-dienst, de bijbehorende codes voor gebruik en de dragers waarop de SaaS-dienst 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 Opdrachtgever een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de SaaS-dienst of de SaaS-dienst bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de SaaS-dienst uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt.
- 32.9 Opdrachtnemer is nimmer gehouden Opdrachtgever een fysieke drager of download te verstrekken van de onderliggende SaaS-dienst.
- 32.10 Bij gebreke van nadere afspraken hieromtrent zal Opdrachtgever de SaaS-dienst zelf nader inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden en, indien nodig, de gebruikte hardware en gebruikersomgeving aanpassen.
- 32.11 Opdrachtnemer kan van Opdrachtgever verlangen dat hij zijn systeem (hardware, webbrowser, Software e.d.) aanpast als dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de SaaS-dienst.
- 32.12 Indien de Overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van hardware tot voorwerp heeft, zal Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal Opdrachtnemer een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.
- 32.13 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.

Artikel 33. Acceptatie

- 33.1 Indien Partijen geen Acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Opdrachtgever de SaaS-dienst in de staat waarin deze zich op het moment van bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken. In voornoemd geval zal de SaaS-dienst bij de aanvang of, indien een door Opdrachtnemer uit te voeren installatie Schriftelijk is

overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door Opdrachtgever.

- 33.2 Acceptatie van de SaaS-dienst als bedoeld in het eerste lid heeft tot gevolg dat Opdrachtnemer gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aanvang van de SaaS-dienst en, indien tevens de installatie van de SaaS-dienst door Opdrachtnemer is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie.

Artikel 34. Garantie

- 34.1 Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de SaaS-dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen inspannen fouten als bedoeld in artikel 36.2 in de onderliggende Software binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het onderliggende Software betreft die door Opdrachtnemer zelf is ontwikkeld en de desbetreffende fouten door Opdrachtgever gedetailleerd omschreven Schriftelijk bij Opdrachtnemer zijn gemeld. Opdrachtnemer kan in voorkomend geval het herstel van de fouten uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende Software in gebruik wordt genomen. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat fouten in de SaaS-dienst die niet door Opdrachtnemer zelf is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de SaaS-dienst aan te brengen. Indien (een onderdeel van) de SaaS-dienst in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld, kan Opdrachtnemer volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan Opdrachtgever in rekening brengen. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval Opdrachtnemer bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is Opdrachtnemer gerechtigd hiervoor een aparte vergoeding in rekening te brengen.
- 34.2 Opdrachtgever zal op basis van de door Opdrachtnemer verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, fouten en andere onvolkomenheden in de SaaS-dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Opdrachtnemer verklaart zich bereid om op verzoek van Opdrachtgever naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door Opdrachtgever te nemen maatregelen, tegen door Opdrachtnemer te stellen (financiële) voorwaarden. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens anders dan het terugplaatsen van de - waar mogelijk - laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende gegevens.
- 34.3 Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de SaaS-dienst tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

Artikel 35. Supportdiensten

- 35.1 Indien de Diensten van Opdrachtnemer tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de SaaS-dienst omvat, zal Opdrachtnemer online, telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde SaaS-diensten. Opdrachtgever zal meldingen in het kader van support zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijven, opdat Opdrachtnemer in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren. Opdrachtnemer kan voorwaarden stellen aan de wijze van melden, kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Opdrachtnemer zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Opdrachtnemer staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Opdrachtnemer.
- 35.2 Indien de Diensten van Opdrachtnemer tevens het verlenen van zogeheten 'standbydiensten' omvat, zal Opdrachtnemer één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de Overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is

Opdrachtgever gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van ernstige storingen, fouten en andere ernstige onvolkomenheden in het functioneren van de SaaS-diensten. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat deze tijdig zullen worden verholpen.

Artikel 36. Aanvang van Diensten

- 36.1 De door Opdrachtnemer te verlenen SaaS-dienst (en eventueel bijbehorend support) vangt aan binnen een redelijke termijn na het aangaan van de Overeenkomst. Indien niet anders overeengekomen vangt de SaaS-dienst aan door terbeschikkingstelling door Opdrachtnemer van de middelen om toegang te verkrijgen tot de SaaS-dienst door Opdrachtnemer. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de Overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.
- 36.2 Opdrachtgever is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de Overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door Opdrachtnemer verleende SaaS-dienst telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

Module D. Software

De bepalingen in deze module zien toe op Software die Opdrachtnemer anders dan op basis van Software-as-a-service (SaaS) aan Opdrachtgever ter beschikking stelt.

Artikel 37. Gebruiksrecht en gebruikersbeperkingen

- 37.1 Opdrachtnemer stelt aan Opdrachtgever op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen Software gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor gebruik ter beschikking. Het recht tot gebruik van de Software is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 37.2 De verplichting tot terbeschikkingstelling door Opdrachtnemer en het gebruiksrecht van Opdrachtgever strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de Software. Het gebruiksrecht van Opdrachtgever strekt zich niet uit tot de broncode van de Software. De broncode van de Software en de bij de ontwikkeling van de Software gemaakte technische documentatie worden niet aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld, ook niet indien Opdrachtgever bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.
- 37.3 Opdrachtgever zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de Software steeds stipt naleven.
- 37.4 Indien Partijen zijn overeengekomen dat de Software uitsluitend in combinatie met bepaalde hardware gebruikt mag worden, is Opdrachtgever gerechtigd bij eventuele storing van de hardware de Software voor de duur van de storing op andere hardware met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
- 37.5 Opdrachtnemer kan verlangen dat Opdrachtgever de Software niet eerder in gebruik neemt dan nadat Opdrachtgever bij Opdrachtnemer, diens toeleverancier of de producent van de Software één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen.
- 37.6 Opdrachtgever mag de Software uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Opdrachtgever zal de Software niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.
- 37.7 Het is Opdrachtgever nimmer toegestaan de Software, de bijbehorende codes voor gebruik en

de dragers waarop de Software 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 Opdrachtgever een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de Software of de Software bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de Software uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt.

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

Artikel 38. Aflevering en installatie

- 38.1 Opdrachtnemer zal, te zijner keuze, de Software op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door Opdrachtnemer te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de Software online aan Opdrachtgever voor aflevering beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van de Opdrachtnemer in papieren dan wel digitale vorm in een door Opdrachtnemer bepaalde taal verstrekt.
- 38.2 Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal Opdrachtnemer de Software bij Opdrachtgever installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de Software installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte hardware en gebruiksomgeving aanpassen.

Artikel 39. Acceptatie

- 39.1 Indien Partijen geen Acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Opdrachtgever de Software 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 Opdrachtnemer zoals bedoeld het hoofdstuk 'Garantie' uit deze module. In voornoemd geval zal de Software bij de aflevering of, indien een door Opdrachtnemer uit te voeren installatie Schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door Opdrachtgever.
- 39.2 Indien tussen Partijen een Acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de navolgende sub-leden van dit artikel van overeenkomstige toepassing.
- 39.3 Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de Software aan de door Opdrachtnemer Schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische Specificaties van de Software, en, ingeval de Software geheel of gedeeltelijk maatwerksoftware betreft, aan de Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische Specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Opdrachtnemer heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere onvolkomenheden in of aan de Software anders dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.
- 39.4 Indien een Acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode zeven dagen na aflevering of, indien een door Opdrachtnemer uit te voeren installatie Schriftelijk is overeengekomen, zeven dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is Opdrachtgever niet gerechtigd de Software voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Opdrachtgever zal de overeengekomen Acceptatietest met gekwalificeerd

personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.

- 39.5 Indien een Acceptatietest is overeengekomen, is Opdrachtgever verplicht te toetsen of de afgeleverde Software beantwoordt aan de door Opdrachtnemer Schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische Specificaties en, indien en voor zover de Software geheel of gedeeltelijk maatwerksoftware betreft, aan de Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische Specificaties.
- 39.6 Indien bij het testen in opdracht van Opdrachtnemer gebruik wordt gemaakt van gegevens, dan zal Opdrachtgever ervoor zorgdragen dat het gebruik van deze gegevens voor dit doeleinde is toegestaan.
- 39.7 De Software zal tussen Partijen gelden als geaccepteerd:
- a) indien Partijen een Acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel;
 - b) indien Opdrachtnemer vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in lid 8 van dit artikel ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens lid 9 van dit artikel aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel;
 - c) indien Opdrachtgever enig gebruik maakt van de Software voor productieve of operationele doeleinden.
- 39.8 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen Acceptatietest blijkt dat de Software fouten bevat, zal Opdrachtgever uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten Schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan Opdrachtnemer rapporteren. Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Opdrachtnemer gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen aan te brengen.
- 39.9 Opdrachtgever mag de acceptatie van de Software 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 Software redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van het hoofdstuk 'Garantie' uit deze module te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de Software die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
- 39.10 Indien de Software 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.
- 39.11 Acceptatie van de Software op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Opdrachtnemer gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de Software en, indien tevens de installatie van de Software door Opdrachtnemer is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie.
- 39.12 Acceptatie van de Software doet niets af aan de rechten van Opdrachtgever op grond van lid 9 van dit artikel betreffende kleine fouten en het artikel 'Garantie' uit deze module.

Artikel 40. Beschikbaarstelling

- 40.1 Opdrachtnemer zal de Software binnen een redelijke termijn na het aangaan van de Overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking stellen.
- 40.2 Onverwijld nadat de Overeenkomst is geëindigd, zal Opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Software aan Opdrachtnemer retourneren. Indien is overeengekomen dat Opdrachtgever bij het einde van de Overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal Opdrachtgever van zodanige vernietiging Opdrachtnemer onverwijld Schriftelijk melding maken. Opdrachtnemer is bij of na het einde van de Overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door Opdrachtgever gewenste dataconversie.

Artikel 41. Gebruikersrechtvergoeding

- 41.1 De voor het recht tot gebruik door Opdrachtgever te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
- a) indien Partijen niet zijn overeengekomen dat Opdrachtnemer zorg draagt voor installatie van de Software;
 - b) bij aflevering van de Software;
 - c) of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij aflevering van de Software en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;
 - d) indien Partijen zijn overeengekomen dat Opdrachtnemer zorg draagt voor installatie van de Software;
 - e) bij voltooiing van die installatie;
 - d) of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

Artikel 42. Wijzigingen in de Software

- 42.1 Behoudens dwingendrechtelijke uitzonderingen in de wet bepaald, is Opdrachtgever niet gerechtigd de Software geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is gerechtigd zijn toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Opdrachtgever draagt het volle risico van alle door of in opdracht van Opdrachtgever door derden - al dan niet met toestemming van Opdrachtnemer - aangebrachte wijzigingen.

Artikel 43. Garantie

- 43.1 Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van lid 3 van het artikel 'Acceptatie' uit deze module 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 Opdrachtnemer zijn gemeld. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de Software geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Opdrachtnemer garandeert evenmin dat de Software zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de Software in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Opdrachtnemer volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
- 43.2 Opdrachtnemer kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer wijzigingen in de Software aanbrengt of laat aanbrengen.
- 43.3 Herstel van fouten geschiedt op een door Opdrachtnemer te bepalen locatie en wijze.

Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Software aan te brengen.

- 43.4 Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 43.5 Opdrachtnemer heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in lid 1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

Module E. Hosting

Artikel 44. Hostingdiensten

- 44.1 Opdrachtnemer zal de met Opdrachtgever overeengekomen hostingdiensten verrichten.
- 44.2 Indien de Overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van hardware tot voorwerp heeft, zal Opdrachtgever 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 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal Opdrachtnemer een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.
- 44.3 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever zelf de (hulp)Software installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte hardware, overige Software en gebruiksomgeving aanpassen en door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Opdrachtnemer is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 44.4 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.
- 44.5 Opdrachtnemer kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Opdrachtnemer zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantoortijden laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met Opdrachtgever.
- 44.6 Indien Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst Diensten voor Opdrachtgever verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient Opdrachtgever de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal Opdrachtnemer een Schriftelijk exemplaar van die regels aan Opdrachtgever verstrekken. Opdrachtnemer aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de Diensten of het behalen van de door Opdrachtgever beoogde resultaten. Opdrachtgever is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven de bij Opdrachtnemer gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat een door Opdrachtgever gewenste domeinnaam aan Opdrachtgever wordt toegekend.

Artikel 45. Notice and takedown

- 45.1 Opdrachtgever 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.
- 45.2 Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is Opdrachtnemer steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal op eerste Schriftelijk verzoek van Opdrachtnemer data en/of informatie onverwijld van de systemen van Opdrachtnemer verwijderen, bij gebreke waarvan Opdrachtnemer gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Opdrachtnemer is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van hetgeen in het eerste lid van dit artikel is bepaald aan Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever. Opdrachtnemer is in dat geval tevens gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens Opdrachtgever aansprakelijk te zijn.
- 45.3 Van Opdrachtnemer kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van Opdrachtgever te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en Opdrachtgever. Opdrachtgever zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en Opdrachtnemer Schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

Module F. Advisering en consultancy

Artikel 46. Uitvoering advisering en consultancydiensten

- 46.1 Opdrachtnemer zal de advies- en consultancydiensten geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en niet onder toezicht en leiding van Opdrachtgever uitvoeren.
- 46.2 Opdrachtnemer is niet gebonden aan een doorlooptijd van de opdracht omdat de doorloop van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering afhankelijk is van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die Opdrachtgever verstrekt en de medewerking van Opdrachtgever en relevante derden.
- 46.3 De Diensten van Opdrachtnemer worden uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van Opdrachtnemer.
- 46.4 Het gebruik dat Opdrachtgever maakt van een door Opdrachtnemer afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van Opdrachtgever. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen Schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam Opdrachtnemer mag worden verwacht, berust geheel bij Opdrachtgever, onverminderd het recht van Opdrachtnemer met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 46.5 Zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer is Opdrachtgever niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van Opdrachtnemer en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal de adviezen of rapportages van Opdrachtnemer niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

Artikel 47. Rapportage

- 47.1 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever op de Schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer Schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor Opdrachtnemer van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst, prioriteitenstelling van Opdrachtgever, beschikbaarheid van middelen en personeel van Opdrachtgever en bijzondere of voor Opdrachtnemer mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Opdrachtgever zal zorgdragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door Opdrachtnemer verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van Opdrachtgever en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en Opdrachtnemer hiervan op de hoogte stellen.

Artikel 48. Vergoeding

- 48.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door Opdrachtnemer verleende Diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

Module G. Detacheringsdiensten

Artikel 49. Detacheringsdiensten

- 49.1 Opdrachtnemer zal de in de Overeenkomst genoemde medewerker (hierna: "**Medewerker**") aan Opdrachtgever ter beschikking stellen om onder leiding en toezicht van Opdrachtgever werkzaamheden te verrichten. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van Opdrachtgever. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, zal de medewerker veertig uur per week (hierna te noemen "Inzet") tijdens de voor Opdrachtnemer gebruikelijke werkdagen aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.
- 49.2 Opdrachtgever kan de ter beschikking gestelde medewerker slechts inzetten voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden indien Opdrachtnemer daarmee vooraf Schriftelijk heeft ingestemd.
- 49.3 Het is Opdrachtgever slechts toegestaan de ter beschikking gestelde medewerker aan een derde door te lenen om onder leiding en toezicht van die derde werkzaam te zijn als dit Schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 49.4 Opdrachtnemer zal zich ervoor inspannen dat de ter beschikking gestelde medewerker gedurende de duur van de Overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen, behoudens bij ziekte of uitdiensttreding van de medewerker. Ook indien de Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Opdrachtnemer steeds gerechtigd na overleg met Opdrachtgever deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde kwalificaties.
- 49.5 Opdrachtgever is gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde medewerker te verzoeken
- (i) indien de ter beschikking gestelde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en Opdrachtgever dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden gemotiveerd aan Opdrachtnemer kenbaar maakt, dan wel
 - (ii) in geval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de ter beschikking gestelde

medewerker. Opdrachtnemer zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van Opdrachtgever op verdere nakoming van de Overeenkomst evenals alle aanspraken van Opdrachtgever wegens niet- nakoming van de Overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever betreffende de verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

Artikel 50. Duur van de detacheringsovereenkomst

- 50.1 Hetgeen is bepaald in het artikel 'Duur van de Overeenkomst' uit Module A van deze algemene voorwaarden geldt dat indien Partijen omtrent de duur van detachering niets zijn overeengekomen, de Overeenkomst een looptijd heeft voor de aldaar neergelegde bepaalde duur en ook de regels voor opzegging ervan gelijkloidend zijn in voornoemd artikel.

Artikel 51. Naleving WAADI, Arbeidstijdenwet en Arbowetgeving door Opdrachtgever.

- 51.1 Vóór of bij het aangaan van de Inzet dient Opdrachtgever Opdrachtnemer te informeren omtrent eventuele gebruikelijke bedrijfssluitingen en collectief verplichte vrije dagen gedurende de looptijd van de Inzet, opdat Opdrachtnemer deze omstandigheid kan melden aan Medewerker.
- 51.2 Opdrachtgever garandeert jegens de Medewerker en Opdrachtnemer dat zij in het kader van de WAADI, dezelfde, werktijden, rusttijden en arbeidsduur per dag op de werkplek zal hanteren voor zover Opdrachtgever personeel zoals Medewerker of soortgelijk personeel in dienst heeft. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van de Medewerker dienaangaande.
- 51.3 Opdrachtgever verklaart zich bekend met het feit dat zij in de Arbeidsomstandighedenwet wordt aangemerkt als werkgever jegens de Medewerker. Opdrachtgever is jegens de Medewerker en Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de nakoming van de uit artikel 7:658 BW Burgerlijk Wetboek, de Arbeidsomstandighedenwet en de daarmee samenhangende regelgeving voortvloeiende verplichtingen op het gebied van de veiligheid en gezondheid op de werkplek en de goede arbeidsomstandigheden in het algemeen. Opdrachtgever geeft de Medewerker daarom actieve voorlichting over alle specifieke voor de werkplek en locatie van de Medewerker relevante gezondheids- en veiligheidsrisico's en aandachtspunten.
- 51.4 Opdrachtgever zal – voor zover wettelijk vereist - indien de Medewerker een bedrijfsongeval of beroepsziekte overkomt, de bevoegde instanties hiervan onverwijld op de hoogte stellen en er zorg voor dragen dat daarvan onverwijld een schriftelijke rapportage wordt opgemaakt. In de rapportage wordt de toedracht van het ongeval zodanig vastgelegd, dat daaruit met redelijke mate van zekerheid kan worden opgemaakt of en in hoeverre het ongeval het gevolg is van het feit dat onvoldoende maatregelen waren genomen ter voorkoming van het ongeval dan wel beroepsziekte. Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk over het bedrijfsongeval of de beroepsziekte en overlegt daarbij een kopie van de opgestelde rapportage.

Artikel 52. Overwerk, overwerkvergoeding, reiskosten en onkosten.

- 52.1 Opdrachtgever kan aan Medewerker buiten de overeengekomen Inzet om overwerk verzoeken aan Medewerker mits dit ook per omgaand Schriftelijk kenbaar wordt gemaakt aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever dient wekelijks het aantal overwerkuren en op welke dagen en tijdstippen dat overwerk wordt verricht Schriftelijk aan Opdrachtnemer door te geven zodat Opdrachtnemer dat tijdig administratief kan verwerken in haar facturatie en loonadministratie richting de Medewerker.

- 52.2 Opdrachtgever is voor de door Opdrachtgever opgedragen overuren van de Medewerker op gewone werkdagen en werktijden aan Opdrachtnemer het overeengekomen tarief verschuldigd plus eventueel overeengekomen overwerktoeslag indien dit voor de eigen werknemers in soortgelijke functie ook geldt.
- 52.3 Opdrachtgever is voor de Opdrachtgever opgedragen overuren op (feest)dagen en op tijden buiten de normale werktijden om, het overeengekomen tarief plus eventueel overeengekomen onregelmatigheidstoeslag verschuldigd indien dit voor de eigen werknemers in soortgelijke functie ook geldt.
- 52.4 Onkosten, reistijd en reiskosten van de Medewerker die in het kader van de Inzet worden gemaakt, zullen niet apart in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever tenzij dit voor de eigen werknemers in soortgelijke functie ook geldt.
- 52.5 Indien Opdrachtgever andere kosten en toeslagen vergoed aan eigen werknemers met dezelfde functie als de Medewerker, dan zullen deze toeslagen- en kostenvergoeding vanwege de inlenersbeloning verplichting in de ABU cao, ook aan de Medewerker betaald moeten worden.

Artikel 53. Leiding en toezicht Opdrachtgever

- 53.1 Opdrachtgever zal zich ten aanzien van de Medewerker bij de uitoefening van leiding en toezicht gedragen op dezelfde zorgvuldige wijze als waartoe hij ten opzichte van zijn eigen medewerkers gehouden is.
- 53.2 De Medewerker rapporteert tijdens de Inzet aan de door Opdrachtgever aangewezen manager, projectleider of contactpersoon.

Artikel 54. Opschorting, overmacht, bedrijfssluiting en vrije dagen bij Opdrachtgever.

- 54.1 Opdrachtgever is niet gerechtigd de Inzet en betaling van het overeengekomen tarief plus toeslagen van Medewerker tijdelijk geheel of gedeeltelijk op te schorten, tenzij deze aannemelijk kan maken dat er sprake is van overmacht in de zin van artikel 6:75 Burgerlijk Wetboek, waardoor de Medewerker zijn of haar werkzaamheden niet kan voortzetten al dan niet op een andere locatie. Zonder een rechtsgeldig beroep op de overmacht regeling, is Opdrachtgever dan ook gehouden om voor de overeengekomen duur van de Inzet onverkort aan Opdrachtnemer het overeengekomen tarief te voldoen voor de overeengekomen duur van de Inzet.
- 54.2 Indien een voornemen tot vaststelling van een bedrijfssluiting en/of collectief verplichte vrije dagen bekend wordt na het aangaan van de Overeenkomst, dient Opdrachtgever vooralsnog het overeengekomen tarief te betalen tenzij anders overeengekomen.
- 54.3 Bij een onofficiële, niet verplichte vrije dag, gaat deze dag niet van het vakantietegoed af van Medewerker indien dit voor de eigen werknemers in soortgelijke functie ook niet geldt.

Artikel 55. Opleiding

- 55.1 Indien Medewerker op verzoek van Opdrachtgever opleidingen volgt, worden de opleidingskosten door Opdrachtgever gedragen. De aan de opleidingen bestede tijd wordt ook door Opdrachtgever betaald, behoudens indien en voor zover Partijen uitdrukkelijk Schriftelijk anders overeenkomen.

Artikel 56. Urenstaten, afrekening en aanpassing.

- 56.1 De inde Overeenkomst overeengekomen periodieke afrekening wordt altijd berekend minimaal over de overeengekomen vaste aantal uren per periode x het overeengekomen tarief en bij een 0-uren contract, over de daadwerkelijke gewerkte uren maal het overeengekomen tarief e.a. zoals vastgelegd in de urenstaten die zijn gecontroleerd en afgetekend of anderszins zijn goedgekeurd door Opdrachtgever, in beide gevallen eventueel verhoogd met de overeengekomen toeslagen en onkostenvergoedingen, alsmede met de B.T.W.
- 56.2 Bij gebreke van het tijdig inleveren van de afgetekende urenstaat door Opdrachtgever, binnen de overeengekomen termijn in de Overeenkomst, is Opdrachtnemer gerechtigd te factureren conform de door de Medewerker bij Opdrachtnemer ingeleverde urenstaat.
- 56.3 Opdrachtgever staat in voor de tekeningsbevoegdheid van haar personeel en aanvaardt de verantwoordelijkheid voor ondertekening van de voornoemde urenstaten en de hierop gebaseerde facturering van Opdrachtnemer.
- 56.4 Bij verschil tussen de door de Medewerker bij Opdrachtnemer ingeleverde urenstaat en het door Opdrachtgever behouden afschrift, geldt de door de Medewerker ingeleverde urenstaat voor de afrekening als volledig bewijs, behoudens geleverd tegenbewijs door Opdrachtgever.
- 56.5 Opdrachtnemer is gerechtigd om het overeengekomen tarief tijdens de looptijd van de Overeenkomst aan te passen, indien de loonkosten stijgen als gevolg van (wijzigingen in) sociale en fiscale wet- en regelgeving, of van enig ander verbindend voorschrift, of als gevolg van (wijziging van) enige toepasselijke inlenersarbeidsvoorwaarden, CAO of van de daarbij geregelde lonen of arbeidsvoorwaarden of daarin vastgestelde loonsverhoging en/of verplichte uitkering. Opdrachtnemer is voorts gerechtigd het overeengekomen tarief tussentijds aan te passen in verband met de verhoging van het loon van de Medewerker per 1 januari van enig kalenderjaar (al dan niet wegens prijsindexering).
- 56.6 Opdrachtnemer zal iedere aanpassing van het overeengekomen tarief zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever bekendmaken en Schriftelijk aan Opdrachtgever bevestigen. Indien het overeengekomen tarief te laag is vastgesteld door enige oorzaak die toerekenbaar is aan Opdrachtgever, is Opdrachtnemer gerechtigd ook achteraf met terugwerkende kracht het overeengekomen tarief op het juiste niveau te brengen. Tevens kan Opdrachtnemer hetgeen Opdrachtgever daardoor te weinig heeft betaald en kosten die als gevolg hiervan door Opdrachtnemer zijn gemaakt, aan Opdrachtgever in rekening brengen.

Artikel 57. Betalingsvoorwaarden en facturering

- 57.1 Uitsluitend betalingen aan Opdrachtnemer of een door Opdrachtnemer Schriftelijk aangewezen derde werken bevrijdend. Betaling aan de Medewerker is onverbindend en kan nimmer grond opleveren voor schulddelging of schuldvergelijking.
- 57.2 Opdrachtgever dient elke door Opdrachtnemer ingediende factuur binnen 10 (tien) dagen na factuurdatum te voldoen. Indien Opdrachtgever deze termijn overschrijdt, is hij vanaf dan, zonder ingebrekestelling, van rechtswege in verzuim en een rente van 2% per maand verschuldigd, waarbij een deel van een maand tot een volle maand wordt gerekend.
- 57.3 Alle kosten van inning komen geheel voor rekening van Opdrachtgever. De vergoeding voor buitengerechtigde kosten worden gefixeerd op 15% van de verschuldigde hoofdsom inclusief rente met een minimum van Euro 500,- per vordering. Deze vergoeding zal steeds, zodra rechtsbijstand door Opdrachtnemer is ingeroepen respectievelijk de vordering door Opdrachtnemer ter incasso uit handen is gegeven, zonder enig nader bewijs in rekening worden gebracht en door Opdrachtgever verschuldigd zijn.
- 57.4 Het is Opdrachtgever niet toegestaan betaling op te schorten of te verrekenen op welke grond

dan ook tenzij Schriftelijk overeengekomen.

- 57.5 Klachten omtrent een factuur moeten binnen 8 kalenderdagen na de dag van verzending van de factuur Schriftelijk bij Opdrachtnemer zijn ingediend. De bewijslast betreffende tijdige indiening van de klacht rust op Opdrachtgever. Na deze termijn worden klachten niet meer in behandeling genomen, Het indienen van een klacht doet niet af aan de betalingsverplichting.

Artikel 58. Beroeps-, bedrijfs- en uitlenersaansprakelijkheid Opdrachtnemer belastingen en premies.

- 58.1 Opdrachtnemer accepteert geen aansprakelijkheid voor de kwaliteit en de resultaten van de Inzet van Medewerker die onder leiding en toezicht van Opdrachtgever heeft gewerkt.
- 58.2 Iedere eventuele uit de Inzet voortvloeiende aansprakelijkheid van Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever is beperkt tot het overeengekomen Tarief tijdens de duur van Inzet tot een maximum van 6 maanden. Het door Opdrachtnemer maximaal uit te keren bedrag gaat in geen geval boven het door haar verzekering uitgekeerde bedrag.
- 58.3 Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gemiste besparingen, gedeelde winst en schade door bedrijfsstagnatie, is in alle gevallen uitgesloten
- 58.4 Opdrachtnemer heeft een marktconforme bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor schade ontstaan aan de Opdrachtgever wegens de inzet waaronder beroepsfouten van de Medewerker.
- 58.5 Opdrachtnemer blijft te allen tijde aansprakelijk voor de afdracht van belastingen en premies ten aanzien van Medewerker. Indien en voor zover Opdrachtgever aansprakelijk zou worden gesteld voor afdracht van belastingen en (sociale) premies, dan zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever ter zake van de daarmee gepaard gaande kosten volledig vrijwaren.
- 58.6 Opdrachtgever is gerechtigd om de premies en belastingen in te houden op het Tarief, indien zij aannemelijk kan maken dat er onvoldoende zekerheid bestaat respectievelijk er geen zekerheid meer bestaat dat Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten om tot uitbetaling over te gaan zonder inhouding van loonheffing en premies werknemersverzekeringen.

Artikel 59. Inlenersaansprakelijkheid Opdrachtgever jegens Medewerker/Opdrachtnemer.

- 59.1 Opdrachtgever zal aan de Medewerker vergoeden – en Opdrachtnemer vrijwaren tegen – alle schade en kosten die de Medewerker in het kader van de uitoefening van zijn werkzaamheden bij Opdrachtgever lijdt, indien en voor zover Opdrachtgever daarvoor aansprakelijk is uit hoofde van de wet en in het bijzonder de artikelen 7:658 BW (arbeidsomstandigheden), 7:611 BW (goed werkgeverschap) of 6:108 BW (schadevordering bij overlijden). Opdrachtgever zal tevens aan de Medewerker de schade vergoeden die deze lijdt doordat een aan hem toebehorende zaak, die in het kader van de Inzet is gebruikt, is beschadigd of tenietgegaan.
- 59.2 Opdrachtgever zal zich, voor zover mogelijk, afdoende verzekeren tegen aansprakelijkheid op grond van het bepaalde in dit artikel.

Artikel 60. Intellectueel eigendom

- 60.1 Opdrachtnemer komt in de arbeidsovereenkomsten met haar Medewerker zoveel als mogelijk

overeen dat alle rechten van intellectuele eigendom die ontstaan uit de werkzaamheden tijdens de detachering, toekomen aan Opdrachtgever opdat Opdrachtgever beschikkingsrecht heeft ten aanzien van de intellectuele eigendom ontstaan tijdens de Inzet.

Artikel 61. Geheimhouding, AVG-compliance en bedrijfsinformatie

- 61.1 De verantwoordelijkheid voor de persoonsgegevens van de personen werkzaam bij Opdrachtgever die Opdrachtnemer verwerkt in het kader van haar eigen administratie en facturatie rondom de Inzet, ligt volledig bij Opdrachtnemer als verwerkingsverantwoordelijke. Opdrachtnemer bepaalt immers de doeleinden en de middelen ten aanzien van die verwerkingen.
- 61.2 De verantwoordelijkheid voor de eventuele persoonsgegevens die Medewerker tijdens de Inzet, in opdracht van Opdrachtgever, verwerkt (waaronder ook louter de opslag en mogelijke toegang tot persoonsgegevens), ligt volledig bij Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke. Opdrachtgever bepaalt immers de doeleinden en de middelen ten aanzien van die verwerkingen. Opdrachtnemer is daarom niet te kwalificeren als verwerker omdat de Professional niet onder haar gezag en toezicht valt. Hierdoor bestaat er geen verplichting tussen Partijen om verwerkersafspraken zoals bedoeld in artikel 28 AVG te maken.
- 61.3 Opdrachtgever is toegestaan om met Professional geheimhoudingsafspraken te maken alsmede te onderwerpen aan haar interne privacy beleid.
- 61.4 Opdrachtnemer zal haar Medewerker in de arbeidsovereenkomst verplichten tot geheimhouding van alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie en persoonsgegevens die Medewerker in het kader van de Inzet heeft verkregen van Opdrachtgever. Het staat Opdrachtgever vrij om de Medewerker in het kader van de AVG-compliance, Medewerker te verzoeken om een geheimhoudingsverklaring te tekenen en te verzoeken om zich te houden aan het interne privacy beleid. Opdrachtnemer heeft de Medewerker de plicht opgelegd om aan dit verzoek aan mee te werken.
- 61.5 Bij het einde van de Inzet zal Opdrachtnemer erop toezien dat Medewerker alle documenten en informatiedragers waarover deze in het kader van de Inzet de beschikking heeft gekregen, zal retourneren aan Opdrachtgever zonder kopie daarvan, in welke (elektronische) vorm dan ook, te behouden.

Module H. Trainingen

Artikel 62. Aanmelding en annulering

- 62.1 Een aanvraag voor een training is bindend na bevestiging door Opdrachtnemer, tenzij Opdrachtnemer toestemming geeft voor het annuleren van de training.
- 62.2 Opdrachtgever draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de training voor de deelnemers. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer doet niets af aan de verplichtingen van Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst. Het is Opdrachtgever toegestaan een deelnemer voor een training te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande toestemming van Opdrachtnemer.
- 62.3 De gevolgen van een annulering van de training worden beheerst door de bij Opdrachtnemer gebruikelijke regels. Een annulering dient altijd Schriftelijk en voorafgaand aan de training of het desbetreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of niet-verschijning doen niets af aan de betaalverplichtingen die Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst heeft.

Artikel 63. Uitvoering training

- 63.1 Opdrachtgever aanvaardt dat Opdrachtnemer de inhoud en diepgang van de training bepaalt.
- 63.2 Opdrachtgever zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de Overeenkomst en de door Opdrachtnemer voorgeschreven (gedrag)regels voor deelname aan de training.
- 63.3 Indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van de training gebruik maakt van eigen hardware of Software, staat Opdrachtnemer er niet voor in dat deze hardware of Software foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien Opdrachtnemer de training uitvoert op locatie van Opdrachtgever, zal Opdrachtgever zorgdragen voor de beschikbaarheid van deugdelijke lesruimte en werkende hardware en Software. Indien de faciliteiten bij Opdrachtgever niet blijken te voldoen en de kwaliteit van de training daardoor niet kan worden gewaarborgd, dan is Opdrachtnemer gerechtigd de training niet te starten, in te korten of te staken.
- 63.4 Voor de ten behoeve van de training ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, trainingsmaterialen of -middelen is Opdrachtgever een separate vergoeding verschuldigd.
- 63.5 Indien de opleiding op basis van e-learning wordt aangeboden, zijn de bepalingen van de module 'Software-as-a-Service (SaaS)' zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Artikel 64. Prijs en betaling

- 64.1 Opdrachtnemer kan verlangen dat Opdrachtgever vóór de aanvang van de training de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. Opdrachtnemer kan deelnemers uitsluiten van deelname indien Opdrachtgever heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van Opdrachtnemer.
- 64.2 Indien Opdrachtnemer een vooronderzoek ten behoeve van een training heeft uitgevoerd, dan kunnen de hieraan verbonden kosten separaat in rekening gebracht worden.
- 64.3 Tenzij Opdrachtnemer uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de training is vrijgesteld van btw in de zin van artikel 11 van de Wet op de omzetbelasting 1968, is Opdrachtgever over de vergoeding tevens btw verschuldigd. Opdrachtnemer is na het aangaan van de Overeenkomst gerechtigd zijn prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van btw voor trainingen.

Module I. Hardware

Artikel 65. Koop en verkoop

- 65.1 Opdrachtnemer verkoopt de hardware en/of andere zaken naar aard en aantal zoals Schriftelijk overeengekomen.
- 65.2 Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de hardware en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door Opdrachtnemer beoogde gebruik, tenzij in de Overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 65.3 In de verkoopverplichting van Opdrachtnemer zijn niet begrepen montage- en installatiematerialen, Software, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 65.4 Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de bij de hardware en/of zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvorschriften foutloos zijn en dat de hardware en/of zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

Artikel 66. Aflevering

- 66.1 De door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verkochte hardware en/of zaken zullen bij een door Opdrachtgever opgegeven adres worden geleverd. Opdrachtnemer zal de aan Opdrachtgever verkochte zaken (laten) afleveren op een door Opdrachtgever aan te wijzen plaats als dit Schriftelijk is overeengekomen. In dat geval zal Opdrachtnemer Opdrachtgever, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de hardware en/of zaken af te leveren.
- 66.2 De kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d. zijn niet inbegrepen in de koopprijs en worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 66.3 Indien Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoekt tot verwijdering of vernietiging van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, hardware of gegevens op hardware) dan wel indien Opdrachtnemer daartoe wettelijk verplicht is, kan Opdrachtnemer dit verzoek door middel van een Schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij hem gebruikelijke tarieven. Indien en voor zover het Opdrachtnemer wettelijk niet is toegestaan betaling van een vergoeding te verlangen (bijv. in het kader van de zogeheten 'oud-voor-nieuw regeling'), zal hij deze vergoeding in voorkomend geval niet van Opdrachtgever vragen. Opdrachtgever doet geen gecertificeerde vernietiging van vertrouwelijke gegevens dus Opdrachtnemer draagt hierin de eindverantwoordelijkheid en Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor eventuele schade en inbreuken t.a.v. vertrouwelijk data.
- 66.4 Indien Partijen dit Schriftelijk zijn overeengekomen, zal Opdrachtnemer de hardware en/of zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van hardware door Opdrachtnemer is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van Software. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.
- 66.5 Opdrachtgever is gehouden bij levering de hardware, voor zover op dat moment redelijkerwijs mogelijk, te controleren op gebreken.

Artikel 67. Proefopstelling

- 67.1 Slechts indien dit Schriftelijk is overeengekomen, zal Opdrachtnemer gehouden zijn tot het plaatsen van een proefopstelling met betrekking tot de hardware waarvoor Opdrachtgever belangstelling heeft. Opdrachtnemer mag aan een proefopstelling (financiële) voorwaarden verbinden. Een proefopstelling behelst het tijdelijk op zicht plaatsen van hardware in een standaarduitvoering, exclusief accessoires, in een door Opdrachtgever ter beschikking te stellen ruimte, alvorens Opdrachtgever definitief besluit de desbetreffende hardware wel of niet te kopen. Opdrachtgever is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van hardware die onderdeel uitmaakt van een proefopstelling.

Artikel 68. Omgevingseisen

- 68.1 Opdrachtgever draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door Opdrachtnemer gespecificeerde vereisten voor de hardware en/of zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.
- 68.2 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat door derden uit te voeren werkzaamheden, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

Artikel 69. Garantie

- 69.1 Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte hardware en/of andere verkochte zaken, alsmede in onderdelen die door Opdrachtnemer in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze fouten binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij Opdrachtnemer zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van Opdrachtnemer niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is Opdrachtnemer gerechtigd de hardware en/of de zaken kosteloos te vervangen door andere soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke hardware en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Opdrachtnemer.
- 69.2 De garantieverplichting vervalt indien fouten in de hardware, zaken of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien Opdrachtgever zonder toestemming van Opdrachtnemer wijzigingen in de hardware of in de onderdelen die door Opdrachtnemer in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. Opdrachtnemer zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 69.3 Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor het verlies van gegevens die het gevolg is van het herstellen of vervangen van de hardware.
- 69.4 Ieder ander of verdergaand beroep van Opdrachtgever op non-conformiteit van de geleverde hardware en/of zaken dan het bepaalde in lid 1 is uitgesloten.
- 69.5 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Opdrachtnemer in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 69.6 Opdrachtnemer heeft uit hoofde van de koopovereenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in lid 1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

Module J. Telecom

Artikel 70. Dienstverlening en beschikbaarheid

- 70.1 Telecom wordt uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Overeenkomst Opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 70.2 Opdrachtnemer biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid beschikbaarheid, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA). Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel.
- 70.3 Behoudens tegenbewijs zal de door Opdrachtnemer gemeten beschikbaarheid en serviceniveau gelden als volledig bewijs.

Artikel 71. Onderhoud

- 71.1 Opdrachtnemer heeft het recht om de Telecom 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.
- 71.2 Slechts indien Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is Opdrachtnemer gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.
- 71.3 Opdrachtnemer is gerechtigd om de werking en de technische Specificaties van de Telecom te allen tijde in het belang van de voortzetting van de Telecom te wijzigen. Tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever tijdig op de hoogte brengen van deze wijzigingen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit de betrokken wijzigingen.

Artikel 72. Verbruik en kosten

- 72.1 Opdrachtgever zal op een behoorlijke wijze gebruik maken de Telecom. Indien overeengekomen, is Opdrachtnemer gerechtigd om excessief gebruik van de Telecom in rekening te brengen bij Opdrachtgever.
- 72.2 Opdrachtnemer kan een maximum stellen aan de hoeveelheid belminuten die Opdrachtgever per maand in het kader van de Telecom mag gebruiken. Bij overschrijding van dit maximum is Opdrachtnemer gerechtigd extra (verbruiks)kosten in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra belminuten die in de offerte zijn vermeld.
- 72.3 Extra belminuten of extra kosten die verbonden zijn aan de Telecom zullen maandelijks apart en gespecificeerd in rekening worden gebracht aan Opdrachtgever.
- 72.4 Opdrachtnemer heeft het recht de kosten voor het gebruik van de Telecom van tijd tot tijd te wijzigen. Wijzigingen zullen minimaal 30 dagen vooraf en Schriftelijk bekend gemaakt aan Opdrachtgever. Prijsverhogingen van 3% of minder kan Opdrachtnemer zonder instemming van Opdrachtgever maximaal één keer per jaar doorvoeren in de maand januari. Bij prijsverhogingen van meer dan 3% heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de nieuwe prijzen in werking zullen treden. Opdrachtnemer zal prijswijzigingen 30 dagen voor inwerkingtreding aan Opdrachtnemer kenbaar maken.

Artikel 73. Nummerbeheer

- 73.1 Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om ten behoeve van de Telecom een nieuw telefoonnummer te kiezen, al dan niet gebonden aan een geografisch gebied, of een telefoonnummer mee te nemen vanuit een overeenkomst bij een derde.
- 73.2 Voor de uitvoering van nummerbehoud volgt Opdrachtgever, voor zover mogelijk, de instructies van Opdrachtnemer op. Opdrachtnemer is gerechtigd eenmalige kosten voor nummerbehoud in rekening te brengen bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het opzeggen van lopende overeenkomsten bij een derde met betrekking tot het betreffende telefoonnummer.
- 73.3 Opdrachtgever verklaart, indien van toepassing, het geografische telefoonnummer enkel te gebruiken in het geografische gebied waarvoor dit nummer is bestemd. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer van alle mogelijke gevolgen bij het niet naleven hiervan.
- 73.4 Indien Opdrachtnemer dit in het geval van een goede functionering van de Telecom of het voldoen aan wetten en regelgeving noodzakelijk acht, is hij gerechtigd het telefoonnummer van Opdrachtgever te wijzigen. Opdrachtnemer zal hierbij zoveel mogelijk rekening houden met de belangen van de Opdrachtgever. Echter, Opdrachtnemer is niet gehouden tot betaling van een schadevergoeding als gevolg van de wijziging.
- 73.5 Bij beëindiging van de Overeenkomst komt het telefoonnummer van de Opdrachtgever te vervallen, tenzij Opdrachtgever gebruik maakt van nummerbehoud en het telefoonnummer onderbrengt bij een derde.