

# Algemene Leveringsvoorwaarden



1. Definities
2. Totstandkoming en inhoud
3. Tarieven, Facturering en Betaling
4. Levering
5. Acceptatietest en acceptatie
6. Verplichtingen Klant
7. Beveiliging van Communicatie en (Wifi-)Netwerken
8. Gebruik van API-koppelingen en overige Integraties
9. Eigendomsvoorbehoud en retentierecht
10. Garantie/service
11. Service Level Agreement
12. Aansprakelijkheid
13. Cybersecurity
14. Intellectuele eigendomsrechten en beperking gebruiksrecht (met betrekking tot program...
15. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging, geheimhouding
16. Non-wervingsbeding
17. Uitvoering, wijziging en beëindiging van de Overeenkomst
18. Overmacht
19. Toepasselijk recht/geschillen/eenzijdig wijzigingsbeding
20. Algemeen
21. Verplichtingen Leverancier
22. Beveiliging
23. Meldplicht datalek
24. Geheimhouding
25. Audit
26. Subverwerker
27. Verplichtingen bij beëindiging
28. Specificaties van programmatuur
29. Ontwikkeling van programmatuur en Maatwerksoftware
30. Vergoeding van ontwikkelwerkzaamheden

31. Dienstverlening
32. Uitvoering dienstverlening
33. Nieuwe versies van de programmatuur
34. Uitsluitingen
35. Toepasselijkheid
36. Dienstverlening en Licentie
37. Uitvoering van de dienstverlening
38. De hostingdiensten

# Algemene Leveringsvoorwaarden voor levering van producten en diensten van Resale Partners B.V.:

## 1. Definities

- 1.1 AVW: Deze Algemene Leveringsvoorwaarden voor levering van producten en diensten van Resale Partners B.V.
- 1.2 Betrokkene(n): de geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijk perso(o)n(en) op wie de verwerkte en/of de te verwerken persoonsgegevens betrekking hebben.
- 1.3 Dienst(en): de door Leverancier op grond van de met Klant gesloten Overeenkomst aangeboden producten en werkzaamheden.
- 1.4 Klant: de afnemer van Diensten.
- 1.5 Leverancier: Resale Partners B.V. en haar eventuele rechtsopvolgers, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 67743684, statutair gevestigd te Ede.
- 1.6 Overeenkomst(en): de tussen Klant en Leverancier gesloten overeenkomst(en) waarop deze AVW van toepassing zijn verklaard.
- 1.7 Partij: een Partij bij de Overeenkomst.

## 2. Totstandkoming en inhoud

- 2.1 Deze AVW zijn van toepassing op alle Overeenkomsten op grond waarvan Leverancier zaken of Diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook levert aan een Klant. Tevens zijn toepasselijk de specifieke bepalingen in deze AVW die zien op de specifieke zaken en/of Diensten welke Leverancier aan de Klant levert. Indien het algemene deel van deze AVW op enig onderdeel strijdig is met het bepaalde in de tussen Leverancier en de Klant toepasselijke specifieke bepaling(en) in deze AVW, prevaleert het bepaalde in de desbetreffende specifieke toepasselijke bepaling(en). De beperkingen opgenomen in deze AVW zijn slechts van toepassing voor zover toelaatbaar bij wet.
- 2.2 De Overeenkomst bestaat uit (1) de tussen partijen gesloten overeenkomst, eventueel de door Leverancier verstrekte opdrachtbevestiging of de door de Klant geaccepteerde offerte, (2) de offerte, met (3) eventuele bijlagen, voor zover de opdrachtbevestiging of Overeenkomst naar de offerte verwijst, (4) deze AVW, (5) bijzondere en algemene product-, licentievoorwaarden van derden ten aanzien van via Leverancier afgenomen producten, licenties van derden. Bij tegenspraak tussen een of meerdere van de hiervoor bedoelde documenten prevaleert het document met het laagste nummer.
- 2.3 De artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek zijn niet van toepassing.
- 2.4 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Leverancier zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is aangegeven. Prijslijsten, brochures, catalogi, folders en andere gegevens die door Leverancier zijn verstrekt binden Leverancier niet, behoudens indien door Leverancier schriftelijk uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 2.5 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Leverancier verstrekte gegevens waarop Leverancier zijn aanbieding baseert.
- 2.6 Levering en/of aanvang van werkzaamheden met instemming van Klant geldt als aanvaarding van de opdrachtbevestiging met bijlagen.
- 2.7 De AVW binden de Klant, voor zover inhoudelijk relevant, in de fase voor de totstandkoming van de Overeenkomst.
- 2.8 Voor zo ver de Klant via Leverancier producten van derden afneemt en Leverancier die desbetreffende producten installeert op systemen bij of gebruikt door de Klant, verleent de Klant onherroepelijk en onvoorwaardelijk volmacht aan Leverancier om namens de Klant de toepasselijkheid alle bij dat product behorende algemene- en contractvoorwaarden te accepteren. De betreffende licentievoorwaarden liggen ter inzage bij Leverancier.
- 2.9 Leverancier is steeds gerechtigd om bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik te maken van Diensten van onderaannemers voor de verwerking, hosting en opslag, alsmede voor installatie-, programmeer- of implementatiewerkzaamheden. De Klant stemt hiermee in met dien verstande dat Leverancier verantwoordelijk blijft voor de kwaliteit van de Diensten.
- 2.10 Aanvullende afspraken of wijzigingen in de Overeenkomst, alsmede (mondelijke) afspraken en/of toezeggingen door personeel van Leverancier of namens Leverancier gedaan, binden Leverancier slechts indien deze door de directie van Leverancier schriftelijk zijn bevestigd.
- 2.11 Van toepassing is de laatst gedeponeerde en op de website van Leverancier gepubliceerde versie van de algemene voorwaarden ten tijde van het tot stand komen van de Overeenkomst, met dien verstande dat wij bevoegd zijn wijzigingen aan te brengen in deze voorwaarden, waarna de gewijzigde algemene voorwaarden na deponering en publicering op de website van toepassing zijn.
- 2.12 De toepasselijkheid van enige (algemene) voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.13 Indien enige bepaling van deze AVW nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze AVW onverminderd van kracht blijven. Leverancier en Klant zullen in dat geval in overleg treden met het

doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepaling(en) in acht wordt genomen.

2.14 Ten aanzien van zaken en Diensten welke Leverancier van een derde heeft betrokken of door een derde laat verrichten, kunnen de op de desbetreffende transactie toepasselijke contractsbepalingen en/of algemene voorwaarden door Leverancier ook van toepassing worden verklaard op de relatie met de Klant. De Klant verstrekt hierbij aan Leverancier de bevoegdheid om de contractsbepalingen en algemene voorwaarden van derden toepasselijk op deze zaken en Diensten namens Klant te accepteren. Klant aanvaardt alsdan deze algemene voorwaarden van derden, welke algemene voorwaarden ter inzage liggen bij Leverancier.

### 3. Tarieven, Facturering en Betaling

3.1 Voor zover niet gespecificeerd luiden tarieven en prijzen van Leverancier in euro en zijn exclusief meerwerk, enige heffing van overheidswege, invoerrechten, en/of verzendkosten. Kosten van montage, installatie, implementatie en inbedrijfstelling, begeleiding, onderricht en daarmee samenhangende reis- en verblijfkosten zijn niet bij de prijs inbegrepen, tenzij dit schriftelijk expliciet is vermeld.

3.2 Leverancier hanteert onderstaande toeslagpercentages in het geval van werkzaamheden welke zich buiten de openstelling bevinden:

- a. Maandag t/m vrijdag van 05.00 tot 08.00, 18.30 tot 24.00 en op zaterdag van 05.00 tot 24.00 uur: 150%
- b. Maandag t/m vrijdag van 24.00 tot 05.00 uur en op zon- en feestdagen van 00.00 tot 24.00 uur: 200%

3.3 Alle door Leverancier afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij Leverancier schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door Leverancier afgegeven begroting of voorcalculatie kunnen door Klant nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door Klant aan Leverancier kenbaar gemaakt budget geldt nimmer als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door Leverancier te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen partijen schriftelijk is overeengekomen, is Leverancier gehouden Klant te informeren bij dreigende overschrijding van een door Leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting.

3.4 Indien Klant bestaat uit meerdere natuurlijke en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts)personen hoofdelijk gehouden de uit de Overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.

3.5 Ter zake de door Leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door Klant verschuldigde bedragen, leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van Leverancier dwingend bewijs op.

3.6 Indien Leverancier ten behoeve van haar dienstverlening derden moet inschakelen voor ondersteuning, komen de kosten, welke hieraan gerelateerd zijn, voor rekening van de Klant. Leverancier zal voor inschakeling van de derde de Klant informeren over welke derde wordt ingeschakeld en welke kosten daarmee gepaard gaan. Kosten voor werkzaamheden derden, eventueel verhoogd met de overeengekomen marge, worden doorberekend aan de Klant;

3.7 Indien door uitvoering van de Overeenkomst de verplichting ontstaat tot betaling van licentievergoedingen aan derden rust deze verplichting onverkort op Klant. Op Leverancier rust nimmer de verplichting tot het administreren van of uitvoeren van deze verplichtingen, behoudens voor zover dit expliciet in de Overeenkomst is opgenomen. In dat geval is de administratie van Leverancier bindend bij de bepaling van de hoogte van de vergoedingen en is Leverancier te allen tijde gerechtigd tot redelijke controle op het gebruik van het gelicentieerde.

3.8 Leverancier is te allen tijde gerechtigd om schriftelijk en met inachtneming van een termijn van ten minste een maand de geldende prijzen en tarieven van de te leveren Diensten, onder de Overeenkomst aan te passen.

3.9 Het in Artikel 3.8 bepaalde laat onverlet het recht van Leverancier om haar prijzen jaarlijks te verhogen op basis van het door Centraal Bureau voor de Statistiek gepubliceerde Consumentenprijsindexcijfer (CPI) 2015=100 of de opvolger daarvan, plus 2 procentpunt; die verhoging vindt niet noodzakelijkerwijs plaats in januari en kan met terugwerkende kracht (tot 1 januari van dat betreffende jaar) in rekening worden gebracht vanaf het moment van publicatie van het desbetreffende indexcijfer. Een aanpassing zoals bedoeld in dit Artikel, geeft de Klant niet het recht de Overeenkomst (tussentijds) te beëindigen; met dien verstande dat de prijsverhogingen van haar toeleveranciers aan de Klant worden doorberekend conform het navolgende lid.

3.10 Indien er sprake is van een periodieke betalingsverplichting van de Klant aan de Leverancier en inkoopsprijzen van producten (zoals bij voorbeeld @Microsoft-producten en andere licenties en/of andere online diensten), materiaalprijzen, prijzen van hulpmateriaal en grondstoffen zoals elektriciteit, prijzen van onderdelen welke van derden worden betrokken, servicekosten, huur, lonen en salarissen, sociale lasten, overheidslasten, invoerrechten, heffingen, belastingen zoals o.m. omzetbelasting, vrachten en assurantieprijzen een verhoging ondergaan, waaronder begrepen prijsverhogingen door koersverschillen in de valuta waarin producten of materialen worden gekocht dan wel de door Leverancier te gebruiken materialen worden gekocht of indien door wijziging van een of meer der genoemde factoren de door Leverancier verschuldigde opslagen veranderen, ook al geschiedt dit ten gevolge van reeds bij het aanvaarden der opdracht te voorziene omstandigheden, is Leverancier gerechtigd de met de Klant overeengekomen prijs dienovereenkomstig vermeerderd met haar marge daarop te verhogen vanaf de ingangsdatum van bedoelde wijziging.

3.11 Indien sprake is van een andere dan in het vorige twee leden bepaalde situatie of Partijen zijn in de Overeenkomst een specifieke andersoortige regeling (bijvoorbeeld andere index) omtrent aanpassing van de geldende prijzen en tarieven overeengekomen, is Leverancier gerechtigd op een termijn van twee maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Klant niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing als bedoeld in dit lid, is Klant gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden, mits de prijsverhoging hoger is dan 6% van de op dat moment geldende prijzen.

3.12 Partijen zullen in de Overeenkomst de datum of data waarop Leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Klant in rekening brengt, vastleggen. Een dergelijke datum of data betreffen een vervaldatum of vervaldata. Facturen worden door Klant betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling wordt door Leverancier vooraf gefactureerd, op een door hem te bepalen wijze. Is op geen enkele manier een vervaldatum of betalingstermijn bepaald, dan geldt een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.

3.13 De minimale afname per Dienst bedraagt ten minste 75% van het gemiddelde over de voorgaande periode van 12 maanden, doch tenminste 75% van afname zoals gespecificeerd in de tussen Partijen gesloten Overeenkomst. Aantallen worden op hele getallen naar boven afgerond. Van deze bepaling kan enkel worden afgeweken tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk anders is Overeengekomen. Overeengekomen Diensten kennen een minimale afnametermijn van 12 maanden.

3.14 De Klant is niet bevoegd tot enige verrekening of opschorting.

3.15 Overeenkomsten die voor bepaalde tijd zijn aangegaan kunnen door Klant tussentijds niet worden opgezegd. Bedragen die vooraf zijn betaald of andere vormen van vooruitbetaalde dienstverlening, komen niet voor restitutie in aanmerking, tenzij sprake is van ontbinding die uitsluitend aan Leverancier te wijten is.

3.16 Indien Klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is Klant, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is in verzuim. Vanaf het moment dat Klant de betalingstermijn heeft

overschreden is zij over het openstaande bedrag een samengestelde rente van 2% per maand verschuldigd en is Leverancier gerechtigd de vordering ter incassering uit handen te geven, in welk geval Klant daarnaast tevens gehouden is tot vergoeding van buitengerechtelijke kosten van 15% met een minimum van € 250,- en alle gerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten.

3.17 Opmerkingen met betrekking tot een factuur dienen schriftelijk binnen veertien dagen na de datum van die factuur bij Leverancier te worden ingediend, op straffe van verval van het recht de juistheid van de factuur te betwisten. Na deze termijn rust op Leverancier geen verplichting tot het in behandeling nemen van dergelijke opmerkingen. Na deze termijn is Leverancier ook niet gehouden eventuele fouten in de factuur te herstellen.

3.18 Klant verleent Leverancier door het aangaan van de Overeenkomst de onherroepelijke en onvoorwaardelijke toestemming al het door Klant verschuldigde te incasseren door middel van automatische incasso. Klant zal te allen tijde zorgdragen voor voldoende saldo en voorts de noodzakelijke medewerking verlenen aan de voldoening per automatische incasso.

3.19 Leverancier is bij niet-nakoming door de Klant van een of meer uit enige met Leverancier gesloten Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, na deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling, gerechtigd haar dienstverlening jegens de Klant geheel of ten dele op te schorten, zonder dat waarschuwing of aanmaning ter zake van de niet nagekomen verplichting is vereist.

3.7. In geval de Verwerkingsverantwoordelijk een verzoek van een Betrokkene krijgt tot uitoefening van zijn of haar privacyrechten, dan zal Verwerker hier onverwijld, maar in ieder geval binnen 14 dagen na ontvangst van dit verzoek, aan meewerken.

3.8. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke op verzoek medewerking verlenen aan het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (data protection impact assessment) en een eventuele voorafgaande raadpleging op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU 2016/679) afgekort AVG en/of toepasselijke privacywetgeving.

## 4. Levering

4.1 Diensten en /of zaken worden geacht te zijn geleverd zodra de inloggegevens voor het platform ter beschikking van de Klant of een hulppersoon van de Klant zijn gesteld, ongeacht of er nog moet worden geïnstalleerd, geïmplementeerd of in bedrijf gesteld.

4.2 Leverancier zal de ontsluiting naar het platform op de overeengekomen wijze aan de Klant ter beschikking stellen of een aansluiting daarvoor realiseren.

4.3 Uitsluitend indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, zal Leverancier de ontsluiting tot het platform bij de Klant op locatie in effect stellen.

4.4 De terbeschikkingstelling van gebruikersdocumentatie geschiedt in papieren, dan wel digitale vorm met een door Leverancier te bepalen inhoud. De Leverancier beslist over de vorm en de taal waarin de gebruikersdocumentatie wordt verstrekt.

4.5 Indien Leverancier dienstverlening verricht op basis van door Klant aan te leveren gegevens, dan zullen deze gegevens overeenkomstig de door Leverancier te stellen voorwaarden door Klant worden geprepareerd en voor rekening en risico van Klant worden aangeleverd. Klant staat er voor in dat alle door hem aan Leverancier ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Leverancier, ook indien deze afkomstig zijn van derden.

4.6 Indien de dienstverlening van Leverancier op grond van de Overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers van de Diensten en/of geleverde zaken omvat, zal Leverancier telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde Diensten en/of zaken. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Leverancier zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Leverancier staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden (08.30 uur tot 17.00 uur) van Leverancier.

4.7 Indien de dienstverlening van Leverancier op grond van de Overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal Leverancier één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de Overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is Klant gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de Dienst. Leverancier staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen tijdig zullen worden verholpen.

4.8 Tenzij anders overeengekomen, wordt de Dienst van Leverancier uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en- tijden van Leverancier. Planningen zijn hierop gebaseerd.

4.9 De Klant is verplicht het geleverde terstond bij de feitelijke levering, doch in ieder geval binnen 3 (drie) werkdagen, op eventuele tekorten, gebreken of beschadigingen te controleren. Na deze termijn vervalt het recht op reclame. Een reclame dient schriftelijk per e-mail aan Leverancier te worden verzonden.

- 4.10 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de Dienst met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Elke Dienst van Leverancier wordt uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting.
- 4.11 In afwijking van het in dit Artikel 4 bepaalde, dient reclamering ten aanzien van een zaak of Dienst waarvoor een acceptatietest plaatsvindt of waarvoor een testfase is afgesproken, onmiddellijk te geschieden op de datum of tijdens de periode dat de acceptatietest plaatsvindt en dient terstond schriftelijk aan Leverancier te worden bevestigd.
- 4.12 Reclameringen worden alleen in behandeling genomen voor zover aard en grond van de klachten zo nauwkeurig mogelijk zijn opgegeven.
- 4.13 Resultaten van dienstverlening gelden, behoudens voor zover sprake is van een schriftelijk vastgelegde acceptatieprocedure, als onvoorwaardelijk aanvaard en goedgekeurd als niet binnen 10 (tien) werkdagen na oplevering en/of ontsluiting op het platform op de voorgeschreven wijze is gereclameerd. Indien een melding binnen de bedoelde termijnen redelijkerwijs niet mogelijk is, dan gelden de termijnen vanaf het moment dat het tekort of gebrek geconstateerd is of geconstateerd had kunnen zijn.
- 4.14 Het indienen van een reclame ontslaat de Klant nimmer van haar (betalings)verplichtingen tegenover Leverancier.
- 4.15 Leverancier is gerechtigd om (op) te leveren in gedeelten en deze deelleveranties te factureren.
- 4.16 Opgegeven (op)leveringstermijnen, in welke vorm dan ook, zijn slechts streefdata en hebben nimmer de strekking fataal te zijn. De overschrijding van een genoemde (op)leveringstermijn brengt Leverancier derhalve nimmer in verzuim en leidt niet tot een verplichting tot schadevergoeding of tot andere rechten als bedoeld in artikel 6:80 e.v. BW. In alle gevallen –derhalve ook ingeval partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste leveringstermijn of opleverdatum zijn overeengekomen- komt Leverancier slechts in verzuim nadat Klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten opdat Leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 4.17 Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn of opleverdatum die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kan worden. Evenmin is leverancier gebonden aan een al dan niet uiterste opleverdatum of leveringstermijn 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. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Leverancier en Klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 4.18 Ingeval van gefaseerde dienstverlening kan Leverancier de levering van de Diensten en/of zaken behorende tot een volgende fase opschorten totdat de in de voorgaande fase(n) geleverde Diensten en/of zaken door de Klant zijn geaccepteerd.

## 5. Acceptatietest en acceptatie

- 5.1 Indien partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt Klant de ontsluiting op het platform in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken.
- 5.2 Waar in deze AVW sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door Leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van het platform, en, ingeval de ontsluiting en eventueel specifiek separaat overeengekomen inrichting op het platform geheel of gedeeltelijk maatwerk betreft, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of

technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Klant deze kan aantonen en indien deze een normaal gebruik van het platform in de weg staat.

5.3 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode 14 (veertien) dagen na aflevering of, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is Klant niet gerechtigd het platform voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren op het platform en de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Leverancier rapporteren.

5.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is Klant verplicht onder zijn volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of het platform beantwoordt aan de door Leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval het platform geheel of gedeeltelijk maatwerk betreft, aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Tenzij schriftelijk anders overeenkomen, is de bijstand die Leverancier verleent bij het uitvoeren van een acceptatietest geheel voor risico van Klant.

5.5 Het platform zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

- a. indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
- b. indien partijen wel een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
- c. indien Leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens dit Artikel 5 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal het platform, indien Klant daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

5.6 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat het platform fouten bevat, zal Klant Leverancier uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, 'work arounds' of probleem vermijdende beperkingen op het platform aan te brengen.

5.7 Acceptatie van het platform mag niet worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van het platform redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Leverancier om deze kleine fouten te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van het platform die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van gebruikersinterfaces.

5.8 Indien het platform in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

5.9 Acceptatie van het platform op een der wijzen als bedoeld in dit Artikel 5 heeft tot gevolg dat Leverancier gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende terbeschikkingstelling en aflevering van het platform en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende het vullen van het platform.

## 6. Verplichtingen Klant

6.1 De Klant dient Leverancier alle redelijkerwijze gewenste informatie, faciliteiten en medewerking te verschaffen. Indien aan deze verplichting niet, niet tijdig of niet volledig wordt voldaan, zal de vertraging die dit veroorzaakt voor rekening komen van de Klant, zonder dat dit leidt tot enige wijziging in de betalingsverplichting(en) van de Klant, één en ander onverminderd het recht van Leverancier tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht. Data, tekst, beeld, geluid en ander materiaal dient te worden aangeleverd in de door Leverancier aangegeven vorm en binnen de door de Leverancier vastgestelde termijnen.

6.2 Klant is verantwoordelijk voor de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door Leverancier te verlenen Diensten. Klant zelf draagt zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen.

6.3 Ingeval medewerkers van Leverancier op locatie van Klant werkzaamheden verrichten, draagt Klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overige geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. Klant vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Leverancier, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Klant of van onveilige situaties in diens organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Leverancier ingezette medewerkers voldoende duidelijk kenbaar maken.

6.4 Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Klant verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Leverancier staan. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van Leverancier.

6.5 De Klant draagt zorg voor goede bereikbaarheid op het bij aangaan van de Overeenkomst opgegeven fysieke adres, e-mailadres, en telefoonnummer(s). Leverancier is gerechtigd om communicatie slechts per e-mail te laten verlopen.

6.6 De Klant wijst, naast de wettelijke bevoegde personen, tenminste één contactpersoon aan welke voldoet aan de vereiste kwalificaties qua ervaring, specifieke materiekkennis en inzicht in de door de Klant gewenste doelstellingen van de opdracht en welke door de Klant beslissingsbevoegd is verklaard ten behoeve van het aanvragen en accorderen van Offertes, opdrachten, wijzigingsverzoeken, configuratie- en inrichtingskeuzes, en/of (deel-) opleveringen. De Klant draagt zorg voor bereikbaarheid van de hierboven genoemde, of een hiervoor aangewezen plaatsvervangend, persoon ten tijde van werkzaamheden door Leverancier op locatie van de Klant of in gevallen waarbij op afstand werkzaamheden ten behoeve van de Klant worden verricht.

6.7 De Klant, waaronder tevens de contactpersoon zoals bedoeld in Artikel 6.6 wordt verstaan, dient ten behoeve van de implementatie- en overige project gerelateerde fasen een interne projectteam te vormen en deze personen, inclusief contactgegevens, kenbaar te maken aan Leverancier. De personen waarmee Leverancier in deze fase(n) communiceert, worden elk geacht bevoegd te zijn om beslissingen te mogen nemen ten aanzien van de invulling van het (implementatie-) project.

6.8 De Klant stelt Leverancier in staat om overeengekomen (project-)werkzaamheden, binnen één maand na initiatie vanuit Leverancier daartoe, uit te kunnen gaan voeren. (Project-)werkzaamheden mogen uitgesteld,

verplaatst en/of gepauzeerd worden door de Klant, met een maximale termijn van één maand. Leverancier behoudt zich het recht voor om de volledige overeengekomen (project-)kosten in rekening te brengen in gevallen waarbij hier niet door de Klant aan voldaan wordt. Indien Leverancier de volledige (project-)kosten op deze wijze in rekening brengt, is het de Klant toegestaan om, tot een periode van 6 maanden na het uitstellen, verplaatsen en/of het pauzeren van de overeengekomen (project-)werkzaamheden, alsnog aanspraak te maken op uitvoering hiervan.

6.9 De Klant stelt zijn eindgebruikers in de gelegenheid, en machtigt hen, om namens de Klant ondersteuningsverzoeken, incidenten, wijzigingen en problemen aan te melden bij Leverancier.

6.10 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Klant verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de Dienst en de wijze waarop de resultaten van de Dienst worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Klant staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Klant zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is Leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

6.11 Tenzij anders overeengekomen, is Klant verantwoordelijk voor het gebruik van de Dienst en de wijze waarop de resultaten van de Dienst worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze in een gezagsverhouding tot Klant staan.

6.12 De Klant is verplicht zich gedurende -en in de periode voorafgaand aan- de uitvoering van de Overeenkomst te houden aan de volgende voorschriften:

- a. de Klant zal geen handelingen verrichten waardoor storingen in de Dienst, (computer) netwerken of (telecommunicatie-) infrastructures (van andere gebruikers) worden veroorzaakt of ten aanzien daarvan overlast, beperkt gebruik of onvoorzien gebruik (voor andere gebruikers) worden veroorzaakt. Indien het elektronisch communicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van de Dienst of van aangesloten (rand)apparatuur van de Klant, is de Klant verplicht de door Leverancier te geven redelijke instructies op te volgen;
- b. de Klant zal geen handelingen verrichten of nalaten waarvan hij weet of redelijkerwijs had moeten weten dat die zouden leiden tot een gebruik van de Dienst dat strafbaar of jegens Leverancier en/of derden onrechtmatig is;
- c. de Klant zal geen Toegangscode(s) misbruiken of de beveiliging van de Dienst doorbreken en/of trachten te doorbreken;
- d. de Klant zal zich niet (misleitend) uitgeven voor een ander, bijvoorbeeld door gebruik te maken van een adres, waarmee hij zich kenbaar maakt als afzender van een bepaald bericht van een derde zonder diens toestemming;
- e. de Klant zal niet tegen de wil van de eigenaar of beheerder opzettelijk en zonder toestemming binnendringen in een computersysteem of een deel daarvan (hacken);
- f. Het is de Klant niet toegestaan om informatie en gegevens die van Leverancier wordt ontvangen in het kader van de Dienst openbaar te maken, te vereenvoudigen of anderszins aan te wenden dan voor gebruik in zijn interne bedrijfsvoering;
- g. de Klant zal licentievooraan van softwarepakketten en/of upgrades van softwarepakketten van derden opvolgen. De verantwoordelijkheid hiervoor berust volledig en enkel bij de Klant;
- h. de Klant zal voldoen aan de volgende door Leverancier voor (rand)apparatuur gestelde voorwaarden.
- i. de Klant zal zorgdragen voor adequate beveiliging, conform actuele wet-, regelgeving en overheidsadviezen, van haar ICT omgeving, waaronder, maar niet beperkt tot; (server-) infrastructures, (tele-) communicatiesystemen, besturingssystemen, programmatuur, applicaties, en configuraties.

6.13 Tenzij anders overeengekomen, is door Klant voor alle in beheer genomen componenten of programmatuur een hardware en/of software maintenance contract afgesloten ofwel vallen binnen de garantieperiode van de leverancier daarvan.

6.14 De Klant verschaft Leverancier het exclusiviteitsrecht voor levering van Diensten, goederen en/of werkzaamheden aan de Klant, welke op enige manier zijn ontstaan uit of op enigerlei wijze gerelateerd zijn aan de in Overeenkomst beschreven Diensten, gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Leverancier kan bij enigerlei tekortkoming in de nakoming door de Klant van voornoemde op hem rustende verplichting, zonder dat ingebrekestelling nodig is, een boete opleggen ter hoogte van 75% van het gemiddelde van de voorgaande periode van 12 maanden of als deze periode minder heeft bedragen, 75% over een periode van 12 maanden. Aantallen worden op hele getallen naar boven afgerond, met een minimum van 1000 euro per gebeurtenis onverminderd het recht op ontbinding en/of aanvullende schadevergoeding. Ook voor het geldend maken van dit recht is voorafgaande ingebrekestelling niet vereist.

## 7. Beveiliging van Communicatie en (Wifi-)Netwerken

7.1 De Klant is zelf verantwoordelijk voor een adequate beveiliging van zijn netwerk- en communicatiemiddelen, waaronder maar niet beperkt tot wifi-netwerken, bekabelde netwerken en andere draadloze verbindingen.

7.2 De Klant dient redelijke en passende maatregelen te nemen om te voorkomen dat derden zonder toestemming toegang krijgen tot zijn netwerk, waaronder het gebruik van sterke wachtwoorden, two factor authentication (2FA), versleuteling en up-to-date beveiligingssoftware.

7.3 De Klant is verplicht om ervoor te zorgen dat alle gebruikers binnen zijn organisatie of huishouden hun wachtwoorden regelmatig wijzigen en dat deze voldoen aan de gangbare beveiligingsstandaarden.

7.4 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade, verlies of datalekken die voortvloeien uit onderschepping, manipulatie of onbevoegde toegang tot de door de Klant gebruikte netwerken en communicatiemiddelen.

7.5 Indien de Klant nalatig is in het beveiligen van zijn netwerk, vrijwaart hij de Onderneming van enige aanspraak of schade die daaruit voortvloeit.

## 8. Gebruik van API-koppelingen en overige Integraties

8.1 De Klant is volledig en exclusief verantwoordelijk voor het op eigen rekening en risico aanvragen, ontsluiten en gebruiken van de door haar gewenste API-koppelingen op het platform. De Leverancier draagt geen verantwoordelijkheid voor wijzigingen, storingen of onvolkomenheden in koppelingen of databronnen van derde partijen.

8.2 De Klant dient zich vooraf te informeren over de technische vereisten, compatibiliteit en eventuele kosten van API-koppelingen en draagt zorg voor een correcte en veilige implementatie. Eventuele risico's, zoals beveiligingslekken, vertragingen of gegevensverlies, en/of onjuiste verwerking van gegeven, komen volledig voor rekening van de Klant.

8.3 De Klant is volledig en exclusief verantwoordelijk voor de correcte configuratie, werking en controle van de door hem gebruikte integraties binnen het platform. De Leverancier biedt een ecosysteem met veel integraties, maar draagt geen verantwoordelijkheid voor wijzigingen, storingen of onvolkomenheden in koppelingen of databronnen van derde partijen.

8.4 De Klant erkent en accepteert dat externe leveranciers en integratiepartners op elk moment wijzigingen kunnen doorvoeren in datastromen, gegevensformaten en andere parameters. Dit kan gevolgen hebben voor

de verwerking van gegevens binnen het platform. De Klant is verantwoordelijk voor het tijdig signaleren en doorvoeren van de benodigde aanpassingen in zijn instellingen, workflows of procescontrole.

8.5 De Leverancier biedt overzichten en hulpmiddelen ter ondersteuning van de Klant, maar controleert niet de inhoud, juistheid of consistentie van aangeleverde of verwerkte gegevens. De Klant blijft te allen tijde verantwoordelijk voor het monitoren van de kwaliteit en juistheid van zijn data, inclusief de controle op wijzigingen in datavelden, zoals bij voorbeeld bedragen met of zonder BTW, eenheden, valuta of andere inhoudelijke parameters.

8.6 Indien fouten ontstaan als gevolg van wijzigingen door een derde partij, zoals een leverancier die een gegevensindeling aanpast, is de Klant verantwoordelijk voor het signaleren van deze wijziging en het treffen van passende maatregelen. De Leverancier is niet aansprakelijk voor eventuele financiële schade, foutieve facturen of operationele verstoringen die hieruit voortvloeien.

8.7 De Klant draagt er zorg voor dat hij de juiste credentials, API-sleutels of bestanden implementeert en onderhoudt, waarmee toegang wordt gegeven tot de benodigde data. Het platform maakt gebruik van de door de Klant verstrekte credentials, bestanden of API-gegevens en is niet verantwoordelijk voor eventuele fouten, beperkingen of beveiligingsrisico's die hieruit voortvloeien.

8.8 Storingen bij integratiepartners of externe leveranciers, ongeacht of deze plaatsvinden via API-koppelingen, bestandsuploads, e-mailontvangst of andere methoden, vallen buiten de verantwoordelijkheid van de Leverancier. De Klant blijft verantwoordelijk voor het monitoren en waar nodig escaleren van storingen bij zijn leveranciers of integratiepartners.

8.9 De Klant vrijwaart de Leverancier volledig voor enige schade, claims of kosten die voortvloeien uit fouten in de aangeleverde of verwerkte data, wijzigingen in integraties of storingen bij derde partijen, ongeacht of deze direct of indirect gevolgen hebben voor facturatie, financiële verwerking of andere operationele processen.

## 9. Eigendomsvoorbehoud en retentierecht

9.1 Alle aan de Klant geleverde zaken blijven eigendom van de Leverancier zolang de Klant de vorderingen van Leverancier ter zake van alle door Leverancier aan de Klant krachtens Overeenkomst geleverde of nog te leveren zaken niet (volledig) heeft voldaan, en/of zolang de Klant de vorderingen van Leverancier ter zake van met de zaak verband houdende Diensten, inclusief installeren, implementeren, monteren of in bedrijf stellen, niet volledig betaald heeft.

9.2 Zolang de Klant de in lid 1 bedoelde vorderingen niet (volledig) heeft voldaan, is ze niet bevoegd op de door Leverancier geleverde zaak enige vorm van zekerheid te geven of te vestigen. De Klant verbindt zich waar relevant derden mede te delen dat zij niet tot het vestigen van een in deze bepaling bedoeld recht bevoegd is.

9.3 Wanneer Klant enige betalingsverplichting niet of niet tijdig nakomt, alsook ingeval van (aanvraag van) surseance, faillissement, onder curatelestelling, overlijden of liquidatie van zaken van de Klant, is Leverancier gerechtigd de zaak terug te nemen. De Klant machtigt Leverancier hiertoe onherroepelijk elke plaats te betreden waar deze zaken zich bevinden.

9.4 Een Klant die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van Leverancier mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Klant vestigt bij deze bij voorbaat ten gunste van Leverancier een stil pandrecht op de opbrengst van deze verkoop. Indien Klant (mede) uit door Leverancier geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vestigt Klant bij deze bij voorbaat ten gunste van Leverancier een stil pandrecht op de nieuwe zaak en/of zaken.

9.5 Leverancier verschafft de eigendom van geleverde zaken aan de Klant op het moment dat de Klant al zijn (betalings)verplichtingen uit de in dit Artikel 7 bedoelde Overeenkomsten heeft voldaan, onder voorbehoud van de vestiging van (bezitloos) pandrecht op de zaken ten behoeve van Leverancier ter zake van andere aanspraken die Leverancier op de Klant heeft. De Klant zal op eerste verzoek van Leverancier zijn medewerking verlenen aan de (rechts)handelingen die in dat kader vereist zijn.

9.6 Rechten, niet zijnde eigendom waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan Klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Klant alle uit de tussen partijen gesloten Overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van Klant zijn overeengekomen, komt aan Klant het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.

9.7 Leverancier kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen en gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en (tussen)-resultaten van de dienstverlening van Leverancier onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Klant alle aan Leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.

## 10. Garantie/service

10.1 Leverancier verstrekt aan Klant geen enkele garantie, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen. Met inachtneming van het elders in deze AVW bepaalde, garandeert Leverancier de juiste werking overeenkomstig de tussen partijen gesloten Overeenkomst van de door de Leverancier geleverde zaken en/of Diensten in algemene zin. De garantie strekt (gezien de aard daarvan) niet tot het verzekeren van foutloze werking van computerprogrammatuur. Deze garantie geldt voor een periode van 90 dagen vanaf de levering, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Garantie voor, door Leverancier van derden betrokken zaken of Diensten, inclusief software en andere zaken die onderwerp zijn van een intellectueel eigendomsrecht, strekt nimmer verder dan de garantie welke Leverancier in dit kader is verstrekt. Leverancier biedt uitdrukkelijk geen garantie voor verbindingen met de eigen apparatuur van Klant met de door Leverancier geleverde aansluitingen, noch voor de werking van het geleverde indien daaraan eigen apparatuur van de Klant gekoppeld is, of is geweest.

10.2 Leverancier staat er niet voor in dat aan Klant ter beschikking gestelde platform geschikt is voor het feitelijke en beoogde gebruik door Klant. Leverancier garandeert evenmin dat het platform zonder onderbreking, fouten of gebreken zal werken of dat steeds alle fouten en gebreken worden verbeterd. Evenmin garandeert Leverancier dat de geleverde zaken en/of Diensten niet gehackt kunnen worden, dan wel niet met een virus besmet kunnen raken, of niet geraakt kunnen worden door enig ander van buiten komend onheil.

10.3 Aanspraken onder de garantie dienen schriftelijk te worden gemeld aan Leverancier.

10.4 Alle garantieaanspraken vervallen indien:

- i) de Klant zelf wijzigingen in en/of reparaties aan het geleverde (heeft) verricht dan wel door derden, niet ingeschakeld door Leverancier, laat of heeft laten verrichten; en/of,
- ii) het geleverde niet nauwkeurig wordt of is gebruikt of niet is behandeld volgens de bijgeleverde of toepasselijke (fabrieks-) voorschriften en/of gebruiksaanwijzing c.q. gebruikershandleiding; en/of,
- iii) de in de gebruiksaanwijzing c.q. gebruikershandleiding gegeven aanwijzingen/instructies niet of niet juist zijn of worden opgevolgd; en/of,
- iv) in of ten aanzien van het geleverde een softwareaanpassing heeft plaatsgevonden die niet door Leverancier of zonder zijn toestemming is geschied; en/of,
- v) het geleverde door Klant wordt of is gebruikt of toegepast voor andere doeleinden dan waarvoor het is bestemd; en/of,

vi) het geleverde wordt of is gebruikt op een wijze of voor een doel welke voor Leverancier redelijkerwijs niet was te verwachten.

vii) Eventuele (extra) kosten voor Leverancier voortvloeiende uit omstandigheden en/of het vaststellen van de omstandigheden die tot het vervallen van de garantie hebben geleid, worden aan de Klant doorberekend;

viii) het geleverde wordt besmet met een virus, of door een andere van buiten komende oorzaak wordt beïnvloed.

10.5 Voor verbruiksartikelen en Diensten geldt geen garantie.

10.6 Niet-nakoming door de Klant van een of meer uit enige met Leverancier gesloten Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen leidt ook tot opschorting van de garantieverplichtingen van Leverancier, zonder dat waarschuwing of aanmaning ter zake van de niet nagekomen verplichting is vereist.

10.7 Voldoening van de garantieplicht geldt als aanspraak onder de garantie. Leverancier heeft het recht om dienstverlening (zoals hernieuwde installatie van software of configuratie-werkzaamheden) die noodzakelijk wordt door of samenhangt met vervanging of reparatie van hardware onder de garantie als bedoeld in het eerste lid, aan Klant in rekening te brengen.

10.8 Gedurende de garantieperiode, zal Leverancier naar beste vermogen eventuele gebreken herstellen wanneer de geleverde zaken en/of Diensten niet aan de voorafgaand schriftelijk vastgelegde specificaties voldoet en dit aan Leverancier valt toe te rekenen. Leverancier garandeert niet dat de geleverde zaken en/of Diensten onder alle omstandigheden zonder onderbreking of zonder gebreken zal functioneren of dat alle gebreken zullen dan wel kunnen worden hersteld of verbeterd.

## 11. Service Level Agreement

11.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Klant zal Leverancier steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien er afspraken over een serviceniveau worden gemaakt qua beschikbaarheidspercentage, dan wordt de beschikbaarheid gemeten waarbij vooraf aangekondigde buitengebruikstelling(en) wegens onderhoud, alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Leverancier zijn gelegen buiten beschouwing worden gelaten en met inachtneming van de dienstverlening als geheel gedurende de duur van de Overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door Leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

11.2 Indien Klant niet gelijktijdig met het aangaan van de Overeenkomst tot terbeschikkingstelling van het platform een onderhoudsovereenkomst met Leverancier is aangegaan, is Leverancier niet gehouden op een later moment ten behoeve van die programmatuur alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

11.3 Leverancier kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor het niet behalen van de oplostijden, indien geen hardware en/of software maintenance contract door de Klant is afgesloten bij de desbetreffende leverancier van die desbetreffende componenten of software.

11.4 De Klant maakt in het kader van de samenwerking met Leverancier uitdrukkelijke keuzes voor de afname van bepaalde Diensten, en meer het in bijzonder in het kader van eventuele afspraken betreffende een serviceniveau, back-up faciliteiten, hosting en beveiligingsmaatregelen. De keuzes die de Klant bij de afname van deze dienstverlening maakt, hebben directe gevolgen voor hetgeen de Klant in het kader van de dienstverlening van Leverancier mag verwachten.

11.5 De Klant doet uitdrukkelijk afstand van alle aanspraken, vorderingen of claims direct of indirect gebaseerd op het standpunt dat van Leverancier in het kader van haar dienstverlening méér mocht worden

verwacht dan waartoe Leverancier verplicht is op basis van de door de Klant gemaakte keuzes voor de afname van deze dienstverlening.

11.6 Indien de Klant meent onvoldoende kennis of kunde te hebben om een afgewogen keuze met betrekking tot de benodigdheden of af te nemen Diensten te kunnen maken, zal de Klant dit tijdig op eigen initiatief bij Leverancier aangegeven, zodat Leverancier de Klant hierover kan adviseren.

## 12. Aansprakelijkheid

12.1 De bepalingen in dit Artikel gelden indien en voor zover er geen verdergaande beperking van de aansprakelijkheid is opgenomen in de overige artikelen van deze algemene voorwaarden, dan wel in toepasselijke wet- en regelgeving.

12.2 Eventuele aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, of uit welke hoofde dan ook, waaronder mede begrepen garantieverplichtingen en vrijwaringen, is te allen tijde beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst in verband waarmee of waaronder de aansprakelijkheid is ontstaan overeengekomen prijs (excl. btw). Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is met een looptijd van zes (6) maanden of langer, dan wordt de voor de Overeenkomst overeengekomen prijs gesteld op het totaal van de overeengekomen vergoedingen (excl. btw en inclusief korting) voor de zes (6) maanden direct voorafgaand aan het moment waarop het schadeveroorzakende feit zich heeft voorgedaan. Indien zich meerdere schadegevallen voordoen bij de uitvoering van één project of ten gevolge van één schade veroorzakend feit wordt dit aangemerkt als een samenhangende reeks schadegevallen; een reeks samenhangende schadegevallen geldt als één gebeurtenis. De totale cumulatieve aansprakelijkheid onder alle Overeenkomsten tezamen en gedurende de gehele looptijd daaronder, zal nooit meer dan € 100.000 (zegge: honderdduizend euro) bedragen.

12.3 Leverancier heeft zich ter zake van schade verzekerd. Leverancier is in ieder geval niet aansprakelijk voor verdere schade en zal deze verdere schade ook niet vergoeden, die Klant uit hoofde van met Leverancier gesloten Overeenkomst, hoe en uit welke hoofde dan ook ontstaan, zulks met inbegrip van mogelijke aanspraken op door Leverancier ingeschakelde derden, mocht lijden, dan door deze verzekering gedekt wordt en daadwerkelijk vergoed vermeerderd met het eigen risico van de Leverancier.

12.4 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. redelijke extra kosten boven de kosten overeengekomen in de Overeenkomst die Klant zou moeten maken om de prestatie van Leverancier aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van Klant wordt ontbonden.
- b. redelijke kosten die Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat leverancier op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
- d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

12.5 De aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Klant, schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de

inschakeling van door Klant aan Leverancier voorgeschreven toeleveranciers, alsook schade die in eerste instantie door derden werd geleden, is uitgesloten. Verder is Leverancier niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met, of het gevolg is van: onderbrekingen in, of blokkeringen van hosting, server- of internettoegang, een gebrek in de beveiliging van opgeslagen gegevens van de Klant, handelingen van andere Klanten of internetgebruikers, wijzigingen in inbelnummers, login procedure, accounts en/of e-mailadressen.

12.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant binnen 3 werkdagen na het optreden van enige grond voor aansprakelijkheid van Leverancier deze schriftelijk bij de Leverancier meldt en de Leverancier in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn tot herstel wordt gesteld en Leverancier ook na die termijn in gebreke blijft. Een claim voor schadevergoeding tegen Leverancier vervalt na verloop van twee weken nadat de grond voor aansprakelijkheid is ontstaan en Leverancier niet op de juiste manier van de claim in kennis is gesteld. Indien Klant Leverancier binnen 3 werkdagen na het ontstaan van de grond voor aansprakelijkheid hiervan melding heeft gedaan en de Leverancier in gebreke heeft gesteld en Leverancier binnen een maand na het ontstaan van de grond voor aansprakelijkheid van de claim in kennis heeft gesteld met inachtneming van het in de voorgaande zin gestelde, vervalt de claim indien Klant niet binnen 6 (zes) maanden na het ontstaan van de grond voor aansprakelijkheid een procedure tegen Leverancier start bij de bevoegde rechtbank. Is de Klant een natuurlijk persoon niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, dan vervalt de claim indien Klant niet binnen 12 (twaalf) maanden na het ontstaan van de grond voor aansprakelijkheid een procedure tegen Leverancier start bij de bevoegde rechtbank.

12.7 Naast de uitsluitingen en beperkingen in de aansprakelijkheid van Leverancier genoemd in dit Artikel 12, zijn eveneens de beperkingen en uitsluitingen van de aansprakelijkheid van Leverancier van toepassing als omschreven in de toepasselijke specifieke bepaling(en) van deze AVW.

12.8 De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van Leverancier komen te vervallen indien en voor zover er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Leverancier en/of haar ondergeschikten.

12.9 Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover Klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

12.10 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, die het gevolg is van het feit dat Klant dient te voldoen aan bepaalde, veranderende en nieuwe wetgeving en andere regelgeving.

12.11 Het bepaalde in dit Artikel 12 alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze AVW gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Leverancier zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.

12.12 De Klant is te allen tijde verantwoordelijk voor het tijdig maken van volledige reservekopieën van gegevens-, programma- en andere bestanden. In het geval van verlies van data is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot de vervangingswaarde van de desbetreffende gegevensdragers.

12.13 Leverancier is niet verantwoordelijk voor schade, verlies of aansprakelijkheid die voortvloeit uit het gebruik van de gedeelde infrastructuur, zoals maar niet uitsluitend gegevensverlies, downtime, prestatieverliezen en beveiligingsbreuken, tenzij er sprake is van grove nalatigheid of opzettelijk wangedrag van de Leverancier relatief tot gedefinieerde verantwoordelijkheden.

12.14 Voldoening aan de geldende aansprakelijkheidsverplichtingen en/of uitkering door de verzekeraar van Leverancier of betaling door Leverancier van de vastgestelde schade waarvoor Leverancier aansprakelijk is, geldt als enige en algehele schadevergoeding. Voor het overige vrijwaart de Klant Leverancier uitdrukkelijk en volledig, eveneens voor aanspraken van derden die hun oorzaak vinden in enig facet van (w.o. de uitvoering van) de Overeenkomst.

## 13. Cybersecurity

13.1 Leverancier is niet aansprakelijk voor (eventuele) schade bij de Klant ten gevolge van een cyber-incident, indien de Klant niet heeft voldaan aan de beveiligingseisen van Leverancier. De Leverancier behoudt zich het recht voor om de beveiligingseisen zo vaak als nodig geacht door Leverancier aan te passen. Leverancier zal deze aanpassingen onverwijld en deugdelijk schriftelijk communiceren naar de Klant. De Klant erkent dat het niet voldoen aan deze eisen kan resulteren in blootstelling aan beveiligingsrisico's en dat de Klant zelf verantwoordelijk is voor het nemen van passende maatregelen om de beveiliging van zijn systemen en gegevens te waarborgen. De Klant vrijwaart de Leverancier van alle claims, aansprakelijkheid of verliezen die voortvloeien uit het niet naleven van de beveiligingseisen, opgelegd door Leverancier.

13.2 Klant is verantwoordelijk voor het adequaat en bij machte beveiligen en adequaat beveiligd houden van zijn systemen en infrastructuur, ook indien beveiliging door Leverancier onderdeel is van de Overeenkomst. Klant dient, onder meer, een eigen beveiligingsbeleid te hebben en te onderhouden en is, onder andere, verantwoordelijk voor het voeren en onderhouden van een deugdelijk wachtwoordenbeleid en het actief waarschuwen binnen haar organisatie voor phishing e-mails en vergelijkbare activiteiten ter voorkoming van beveiligingsincidenten.

13.3 Indien de Klant adviezen van Leverancier met betrekking tot beveiliging, ook na overleg, niet opvolgt, dan is Leverancier niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor incidenten met betrekking tot beveiliging van systemen en infrastructuur van de Klant.

13.4 Leverancier is slechts gehouden tot het voorzien in een vorm van beveiliging indien en tot zover dat in de Overeenkomst tussen partijen is bepaald. Leverancier is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd aan te passen indien dit noodzakelijk is als gevolg van veranderende omstandigheden.

13.5 Leverancier staat er uitdrukkelijk niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is en Klant erkent dit ook.

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

13.7 Leverancier is niet verantwoordelijk voor het gedrag en bewustzijn van de gebruiker met betrekking tot cyberbeveiliging, om blootstelling aan risico's te voorkomen die voortvloeien uit nalatigheid van Klant op het gebied van cybersecurity. Klant erkent dat het gebruik van de Diensten van de Leverancier gepaard kan gaan met veiligheidsrisico's en dat de Klant verantwoordelijk is voor het nemen van passende maatregelen om de beveiliging en het bewustzijn van zijn systemen en gebruikers te waarborgen. Klant vrijwaart de Leverancier van alle claims, aansprakelijkheid of verliezen die voortvloeien uit de nalatigheid van de Klant met betrekking tot cybersecurity. Op deze vrijwaring is de overeengekomen aansprakelijkheids-bepijking niet van toepassing.

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

## 14. Intellectuele eigendomsrechten en beperking gebruiksrecht (met betrekking tot programmatuur)

14.1 De Overeenkomst verplicht Leverancier niet tot levering of overdracht van enig intellectueel eigendomsrecht. Alle rechten van intellectuele eigendom berusten uitsluitend bij Leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Voor zover sprake is van resultaten of leveringen die onderwerp zijn van recht(en) van intellectuele eigendom verkrijgt Klant een niet exclusief, niet overdraagbaar gebruiksrecht, dat niet verder strekt dan het uitdrukkelijk overeengekomen gebruik (bij gebreke daarvan gebruik door één user in een minimale configuratie). Het is de Klant niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier geleverde platform te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde het platform uitsluitend ten behoeve van de Klant gebruikt. Voor zover de (resultaten van) geleverde Dienst(en) of zaken oorspronkelijk door een derde geleverd worden is Klant verplicht zich aan de door die derde opgelegde en op enigerlei wijze bekendgemaakte licentievoorwaarden te onderwerpen en deze volledig te respecteren. De betreffende licentievoorwaarden liggen ter inzage bij Leverancier.

14.2 Leverancier kan verlangen dat Klant het platform niet in gebruik neemt dan nadat Klant bij Leverancier, diens toeleverancier of de producent van het platform één of meer codes, wachtwoorden, identiteitscodes etc., benodigd voor het gebruik, heeft aangevraagd en verkregen. Leverancier is steeds gerechtigd technische maatregelen te doen nemen ter bescherming van het platform tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen.

14.3 Klant zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om het platform te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

14.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Leverancier niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de zogeheten broncode van het platform dan wel achterliggende de programmatuur en van andere dan de overeengekomen programmatuur of programma- of databibliotheken, ook niet indien die nodig zijn voor het gebruik en/of onderhoud van het platform. De verplichting tot terbeschikkingstelling door Leverancier en het gebruiksrecht van Klant strekt zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van het platform. Indien in afwijking van het vorenstaande door Leverancier tevens andere dan de overeengekomen programmatuur en/of programma- of databibliotheken ter beschikking gesteld moet worden, kan Leverancier verlangen dat Klant daarvoor een separate schriftelijke Overeenkomst aangaat. De broncode van het platform en de bij de ontwikkeling van het platform voortgebrachte technische documentatie worden nimmer aan Klant ter beschikking gesteld, ook niet indien Klant bereid is voor de terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Enkel ingeval van ontwikkeling van programmatuur en/of website specifiek voor Klant, kan schriftelijk overeengekomen worden dat de broncode van het platform en de bij de ontwikkeling van het platform gemaakte technische documentatie aan Klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval Klant gerechtigd zal zijn wijzigingen in deze programmatuur aan te brengen. Indien Leverancier in rechte wordt veroordeeld de broncode en/of de technische documentatie aan Klant ter beschikking te stellen, kan Leverancier daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

14.5 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van Leverancier niet begrepen het onderhoud van de geleverde zaken en/of Diensten en/of het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van het platform. Indien in afwijking van het vorenstaande Leverancier tevens zodanig onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan Leverancier verlangen dat Klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

14.6 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, mag Klant het platform uitsluitend in en ten behoeve van zijn juridische entiteit gebruiken en uitsluitend voor het beoogd gebruik. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal Klant het platform niet gebruiken voor de verwerking van gegevens ten behoeve van derden, zoals 'timesharing', 'application service provision', 'software as a service' en 'outsourcing'.

14.7 Het is Klant niet toegestaan het platform en/of software te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal Klant een derde - al dan niet op afstand - toegang geven tot het platform of het platform bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde het platform uitsluitend ten behoeve van Klant gebruikt.

14.8 Klant is niet gerechtigd het platform geheel of gedeeltelijk te modificeren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier. Leverancier is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door Klant gewenste modificaties. Eventuele modificaties komen volledig voor risico van Klant.

14.9 Klant zal desgevraagd onverwijld zijn volle medewerking verlenen aan een door of namens Leverancier uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door Klant van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van Leverancier toegang tot zijn gebouwen en systemen aan Leverancier verlenen.

14.10 Indien Leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor Klant ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, over zal gaan op Klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van Leverancier niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van Leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Klant zijn of worden gedaan.

14.11 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent wie rechthebbende is op enig intellectueel en/of industrieel eigendomsrecht, wordt ervan uitgegaan dat Leverancier de rechthebbende is, totdat de Klant het tegendeel bewijst.

14.12 Indien onverhoopt mocht blijken dat een door Leverancier aan de Klant verkochte zaak of geleverde Dienst inbreuk maakt op een in Nederland geldend recht van industriële of intellectuele eigendom en de Klant te dier zake wordt aangesproken, is de Klant verplicht Leverancier daarvan terstond schriftelijk op de hoogte te brengen. Leverancier zal alsdan naar eigen keuze ófwel alsnog het recht om de zaak of die Dienst te gebruiken verschaffen, ófwel de zaak of de Dienst zodanig wijzigen dat die geen inbreuk meer maakt, ófwel een vervangende zaak of Dienst leveren die geen inbreuk maakt, ófwel de Klant, nadat de zaak of de Dienst van hem is terugontvangen, de koopprijs restitueren onder aftrek van een redelijke vergoeding voor de periode dat de zaak of de Dienst ter beschikking heeft gehad. Ter zake van inbreuk op een recht van industriële of intellectuele eigendom buiten Nederland zal de Klant tegen Leverancier geen enkele aanspraak kunnen doen gelden en geen enkele vordering hebben.

14.13 Klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks etc.), databestanden of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Klant vrijwaart Leverancier tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig

beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.

14.14 Leverancier is bij of na het einde van het gebruiksrecht niet gehouden Klant bijstand te verlenen met het oog op een door Klant gewenste dataconversie.

## 15. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging, geheimhouding

15.1 Klant garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens die door Klant worden ingevoerd in de geleverde zaken en/of Diensten en eventueel door Leverancier gebruikte programmatuur.

15.2 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de geleverde zaken en/of Diensten worden verwerkt door Klant ligt bij Klant. Klant vrijwaart Leverancier tegen enige rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met het niet voldoen aan enige wet of regelgeving (waaronder uitdrukkelijk begrepen de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)).

15.3 Klant heeft op grond van de wetgeving betreffende verwerking van persoonsgegevens (zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van Betrokkene(n). De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij Klant. Partijen houden het ervoor dat Leverancier ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'verwerker' in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming is. Klant zal zoveel als technisch mogelijk is medewerking verlenen aan de door Klant na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van Leverancier begrepen en komen volledig voor rekening van Klant tegen het alsdan geldende uurtarief.

15.4 Indien Leverancier dit van belang acht voor de uitvoering van de Overeenkomst, zal Klant Leverancier desgevraagd onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop Klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.

15.5 Indien Leverancier op grond van de Overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen partijen schriftelijk overeengekomen, met dien verstande dat Leverancier en Klant rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen, passende technische en organisatorische maatregelen zullen treffen. Leverancier staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Klant onderkent dat het gebruik van internet ondanks deze beveiliging risico's met zich meebrengt en accepteert deze risico's welke voor rekening van Klant komen. Leverancier is nimmer aansprakelijk indien een dergelijk risico zich verwezenlijkt.

15.6 Leverancier en Klant zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt is. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door een partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

15.7 Indien Leverancier, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de Wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken dan is Leverancier niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is Klant niet gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

15.8 Geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke of beroepsregelen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de meldingsplicht voortvloeiend uit de Wet ter voorkoming van Witwassen en Financiering van Terrorisme en andere nationale of internationale regelgeving met vergelijkbare strekking, Leverancier een informatieplicht oplegt of voor zover Klant Leverancier van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven.

15.9 Dit Artikel 15 is niet van toepassing op vertrouwelijk collegiaal overleg binnen de organisatie van Leverancier of met door Leverancier in te schakelen derden, doch alsdan onder oplegging van dezelfde geheimhoudingsverplichtingen, indien Leverancier dit noodzakelijk acht voor een zorgvuldige uitvoering van de Overeenkomst of ter zorgvuldige voldoening aan wettelijke- of beroepsverplichtingen.

## 16. Non-wervingsbeding

16.1 De Klant zal gedurende de looptijd van de overeenkomst, alsmede één jaar na beëindiging daarvan, op generlei wijze, behoudens nadat goed zakelijk overleg ter zake heeft plaatsgehad en slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier, medewerkers van Leverancier, in dienst nemen dan wel anderszins direct of indirect, voor zich laten werken.

## 17. Uitvoering, wijziging en beëindiging van de Overeenkomst

17.1 Leverancier is te allen tijde bevoegd om derden in te schakelen of Diensten te laten verrichten ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst, met name indien een goede uitvoering van de Overeenkomst met de Klant dit vereist.

17.2 Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen, nader te preciseren of aan te vullen, zullen partijen hiertoe tijdig en in onderling overleg overgaan. Gewijzigde of aangevulde werkzaamheden zullen, voor zover deze werkzaamheden buiten de inhoud of omvang van de reeds overeengekomen prestatie vallen, door de Klant aan Leverancier worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven en prijzen van Leverancier. Bij gebreke van eenduidige vastlegging geldt de administratie van Leverancier als dwingend bewijs voor de inhoudelijke strekking van wijzigingen, aanvullingen of preciseringen.

17.3 Leverancier is gerechtigd om zonder voorafgaande toestemming van de Klant meerwerk uit te (doen) voeren en door te berekenen, indien de kosten van het meerwerk niet meer bedragen dan tien procent (10%) van het oorspronkelijk overeengekomen bedrag. Leverancier is nimmer verplicht aan een verzoek tot meerwerk te voldoen. Leverancier kan verlangen dat voor de meerwerkzaamheden een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.

17.4 Klant aanvaardt dat door wijziging van de werkzaamheden of meerwerkzaamheden als bedoeld in dit Artikel 16 het overeengekomen tijdstip van voltooiing van dienstverlening kan worden beïnvloed.

17.5 Leverancier zal de Overeenkomst met de Klant met onmiddellijke ingang kunnen opzeggen, zonder dat daardoor enig recht op korting, ongedaanmaking of (schade)vergoeding ontstaat indien:

- i) de Klant in staat van faillissement verklaard wordt, tot boedelafstand overgaat, een verzoek tot surseance van betaling indient, of de Klant (voorlopige of definitieve) surseance van betaling verleend wordt, of beslag op het gehele vermogen van de Klant of een gedeelte daarvan wordt gelegd;
- ii) de Klant, indien deze een natuurlijke persoon is, overlijdt of onder curatele wordt gesteld dan wel goederen van de Klant onder bewind worden gesteld;
- iii) als de Klant een rechtspersoon is, de liquidatie van de Klant wordt aangevangen, dan wel een vordering tot ontbinding van de Klant wordt ingesteld of een ontbindingsbesluit ten aanzien van de Klant wordt of is genomen.
- iv) de zeggenschap over de onderneming van Klant wijzigt.

Dit recht komt de Klant niet toe, tenzij dwingendrechtelijke bepalingen hem dat toekennen.

Leverancier zal wegens een beëindiging ingevolge deze bepaling nimmer tot enige (vorm van) schadevergoeding, dan wel restitutie van reeds ontvangen gelden gehouden zijn.

17.6 Overeenkomsten tot dienstverlening of periodieke leveringen worden aangegaan voor de duur die in de opdrachtbevestiging is vermeld en bij gebreke daarvan voor de duur van 12 (twaalf) maanden. Na ommekomst van die looptijd worden dergelijke Overeenkomsten telkens stilzwijgend voor de duur van 12 (twaalf) maanden verlengd. Opzegging is slechts mogelijk na de initiële looptijd en dient schriftelijk te geschieden, waarbij de opzegging enkel mogelijk is tegen het einde van de lopende periode, met in achtneming van een opzegtermijn van tenminste 3 (drie) volledige kalendermaanden.

17.7 Klant is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.

## 18. Overmacht

18.1 Geen van partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan:

- i) overmacht van toeleveranciers van Leverancier,
- ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Klant aan Leverancier zijn voorgeschreven,
- iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Klant aan Leverancier is voorgeschreven,
- iv) overheidsmaatregelen,
- v) elektriciteitsstoring,
- vi) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten,
- vii) oorlog of terrorisme,
- viii) (cyber-)crime, (cyber-)vandalisme
- ix) werkbezetting,
- x) staking,
- xi) algemene vervoersproblemen,
- xii) de onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden van Leverancier,
- xiii) de onbeschikbaarheid van door Leverancier ingehuurde derden;
- xiv) (natuur)rampen en
- xv) Pandemieën.

18.2 Indien een overmacht situatie langer dan 90 (negentig) 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 voor het overige iets verschuldigd zullen zijn.

## 19. Toepasselijk recht/geschillen/eenzijdig wijzigingsbeding

19.1 Op de totstandkoming, de inhoud en geschillen aangaande de Overeenkomst, eventuele nadere Overeenkomsten en de relatie tussen Leverancier en Klant, is Nederlands Recht van toepassing, met uitsluiting van het Weens Koopverdrag.

19.2 Tot beslechting van geschillen die voortvloeien uit of verband houden met een Overeenkomst waarop deze AVW van toepassing zijn is de rechtbank Gelderland, locatie Arnhem bij uitsluiting bevoegd,

onverminderd het recht van Leverancier beslag te leggen en andere voorlopige maatregelen te nemen of te doen nemen op die plaats(en) en voor die rechtelijke instanties waar dit Leverancier wenselijk voorkomt. Indien Klant een natuurlijk persoon is, niet handelend in uitvoering van beroep of bedrijf, zal de wettelijk bevoegde rechter bevoegd zijn om van het geschil kennis te nemen.

19.3 Leverancier heeft het recht deze Algemene Voorwaarden gedurende de looptijd van de Overeenkomst eenzijdig te wijzigen. Indien Klant een natuurlijk persoon is, niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, is Klant bevoegd binnen een maand na terhandstelling van de gewijzigde Algemene Voorwaarden de Overeenkomst te ontbinden als Leverancier de Algemene Voorwaarden eenzijdig wijzigt en tegelijkertijd daarmee wezenlijk afwijkt van de toegezegde prestatie.

## 20. Algemeen

20.1 Verwerkingsverantwoordelijke, hierna te noemen: "Klant", beschikt over persoonsgegevens van diverse Betrokkenen.

20.2 Verwerker, hierna te noemen: "Leverancier", heeft in het kader van de uitvoering van de werkzaamheden toegang tot persoonsgegevens, in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), van Klant, nader te noemen: "Persoonsgegevens", al dan niet met de opdracht om deze Persoonsgegevens te verwerken.

20.3 Uitsluitend Klant stelt het doel van en de middelen voor de verwerking van Persoonsgegevens vast en Leverancier heeft hierop geen invloed.

20.4 Deze bepalingen duren voort zolang Leverancier als verwerker van Persoonsgegevens optreedt in het kader van de door de Klant ter beschikking gestelde Persoonsgegevens, minimaal voor de duur van de Overeenkomst(en) tussen Leverancier en Klant en geldt voor alle verwerkingen door Leverancier in die periode.

20.5 Leverancier verwerkt uitsluitend Persoonsgegevens op basis van schriftelijke instructies van de Klant. Indien een dergelijke instructie naar de mening van Leverancier een inbreuk oplevert op de AVG of op andere Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen inzake gegevensbescherming, dan stelt Leverancier Klant daarvan onmiddellijk in kennis.

20.6 Leverancier zal bij de Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de tussen partijen overeengekomen werkzaamheden, handelen in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de verwerking van Persoonsgegevens. Leverancier zal alle redelijke instructies van Klant opvolgen, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.

20.7 Leverancier verbindt zich om in het kader van de werkzaamheden de door de Klant ter beschikking gestelde Persoonsgegevens zorgvuldig te verwerken. Klant garandeert Leverancier dat de doelen van de Verwerking passen binnen het wettelijk kader van de AVG.

20.8 Klant is niet gerechtigd een door de toezichhoudende autoriteit aan Klant opgelegde bestuurlijke boete op welke rechtsgrond dan ook te verhalen op Leverancier.

## 21. Verplichtingen Leverancier

21.1 Leverancier zal te allen tijde op eerste schriftelijk verzoek van Klant ter beschikking gestelde Persoonsgegevens ter hand stellen. Leverancier zal hiervoor kosten in rekening brengen tegen het alsdan geldend uurtarief.

21.2 Leverancier verleent, rekening houdend met de aard van de verwerking, op eerste verzoek, tegen het alsdan geldend uurtarief, aan Klant alle noodzakelijke bijstand bij het doen nakomen van haar verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 AVG alsmede bij het vervullen van de plicht van Klant om

verzoeken om uitoefening van de in hoofdstuk III van de AVG vastgestelde rechten van Betrokkene(n) te beantwoorden.

21.3 Leverancier draagt geen verantwoordelijkheid ten einde te voldoen aan de wettelijke termijnen ter zake de verplichtingen op grond van de AVG aangaande de rechten van Betrokkene(n), zoals, maar niet beperkt tot een verzoek om inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van Persoonsgegevens en het uitvoeren van een gehonoreerd aangetekend verzet.

## 22. Beveiliging

22.1 Leverancier zal, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen, passende technische en organisatorische maatregelen - als bedoeld in artikel 32 AVG - treffen om met betrekking tot de te verrichten Verwerking, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatig gebruik (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van Persoonsgegevens) te waarborgen.

22.2 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is de Dienst van Leverancier niet ingericht op Verwerking van bijzondere categorieën Persoonsgegevens of Persoonsgegevens betreffende strafbare feiten.

22.3 Leverancier staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging ontbreekt, zal Leverancier zich inspannen dat de beveiliging zal voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de Persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.

22.4 Leverancier kan de beveiligingsmaatregelen wijzigen indien dat naar haar oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te kunnen bieden. Leverancier zal, indien relevant, Klant op de hoogte stellen van de wijzigingen.

22.5 Klant kan Leverancier verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. Leverancier is niet verplicht een dergelijk verzoek te honoreren. Indien Leverancier het verzoek honoreert, kan Leverancier de kosten die verband houden met de op verzoek van Klant doorgevoerde wijzigingen, bij Klant in rekening brengen. Leverancier heeft pas de verplichting de wijzigingen op verzoek van Klant door te voeren nadat partijen de concrete wijzigingen in de beveiliging schriftelijk hebben vastgelegd.

## 23. Meldplicht datalek

23.1 Bij een vermoeden van een beveiligingsinbreuk en/of datalek als bedoeld in artikel 33 en/of artikel 34 AVG wordt er door Leverancier onderzoek verricht. Indien na onderzoek door Leverancier geconstateerd wordt dat er sprake is van een inbreuk en/of een lek waarbij Persoonsgegevens van de Klant zijn gelekt, dient dit alsdan zonder onredelijke vertraging binnen 72 uur aan de Klant te worden gemeld, onder opgave van de aard van de beveiligingsinbreuk of het datalek, de (vermoedelijke) gevolgen daarvan en de maatregelen die zijn getroffen om de gevolgen te verhelpen of te beperken.

23.2 In het geval van een beveiligingslek en/of datalek als bedoeld in artikel 33 en/of artikel 34 AVG bestaat er voor Leverancier geen contractuele plicht tot het melden daarvan aan Betrokkene(n). De Klant is en blijft verantwoordelijk voor eventuele wettelijke verplichtingen daartoe.

## 24. Geheimhouding

- 24.1 Personen in Dienst van, dan wel werkzaam ten behoeve van Leverancier, evenals Leverancier zelf, zijn verplicht tot geheimhouding met betrekking tot de Persoonsgegevens waarvan zij kennis kunnen nemen. Leverancier zal deze gegevens niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij deze heeft verkregen, zelfs niet wanneer deze in een zodanige vorm zijn gebracht zodat deze niet tot Betrokkene(n) herleidbaar zijn.
- 24.2 Deze geheimhouding is niet van toepassing voor zover Klant schriftelijk toestemming heeft gegeven aan Leverancier om de gegevens aan derde(n) te verschaffen, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de gegevens aan een Derde te verstrekken.

## 25. Audit

- 25.1 Klant heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke Derde, die aan geheimhouding is gebonden, ter controle op naleving van verwerking van Persoonsgegevens gerelateerde zaken uit de Overeenkomst.
- 25.2 Deze audit mag eens per jaar plaatsvinden. Klant zal de controle minimaal twintig werkdagen voor aanvang schriftelijk aankondigen aan Leverancier, voorzien van een omschrijving op welke onderdelen de controle ziet en het controleproces.
- 25.3 Leverancier zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens, zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.
- 25.4 Klant, of door de Klant ingeschakelde Derde, is gehouden alle informatie betreffende deze controles vertrouwelijk te behandelen.
- 25.5 Leverancier mag een Derde weigeren indien deze Derde naar haar mening de concurrentiepositie van Leverancier kan aantasten.
- 25.6 Alle kosten van een audit worden door Klant gedragen.
- 25.7 Leverancier heeft het recht de kosten die zij dient te maken in het kader van medewerking aan de audit, in rekening te brengen bij Klant.

## 26. Subverwerker

- 26.1 Leverancier is slechts gerechtigd de uitvoering van de werkzaamheden geheel of ten dele uit te besteden aan Derden, waaronder groepsmaatschappijen waartoe Leverancier behoort, zoals dochter- of zustermaatschappijen, na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Klant.
- 26.2 Klant zal toestemming voor het inzetten van een subverwerker niet op onredelijke gronden onthouden.
- 26.3 Bij het verlenen van toestemming is Klant gerechtigd voorwaarden te verbinden of de toestemming in tijd te beperken.
- 26.4 Leverancier dient dezelfde afspraken met subverwerker te maken als de afspraken die tussen Klant en Leverancier zijn overeengekomen in deze specifieke bepalingen met betrekking tot persoonsgegevens in deze Overeenkomst.
- 26.5 Leverancier stelt een schriftelijke overeenkomst op met de desbetreffende subverwerker.
- 26.6 Leverancier geeft pas toegang tot de Persoonsgegevens aan de subverwerker na de toestemming van Klant.
- 26.7 Klant geeft algemene toestemming aan Leverancier voor het inschakelen van subverwerkers, ter uitvoering van de verplichtingen voortvloeiende uit de tussen Leverancier en Klant gesloten

Overeenkomst(en).

26.8 Indien nieuwe subverwerkers worden ingeschakeld of wijzigingen optreden, dan dient Leverancier de Klant vooraf op de hoogte te stellen en een termijn te geven om hier bezwaar tegen te maken.

26.9 Klant ontvangt op verzoek te allen tijde een overzicht van Leverancier inzake de door Leverancier ingeschakelde subverwerkers.

## 27. Verplichtingen bij beëindiging

27.1 Zodra de samenwerking is beëindigd, zal Leverancier naar keuze van de Klant (i) alle of een door Klant bepaald gedeelte van haar in het kader van deze verwerkersovereenkomst ter beschikking gestelde Persoonsgegevens aan de Klant ter beschikking stellen (ii) de Persoonsgegevens die hij van de Klant heeft ontvangen op alle locaties vernietigen met uitzondering van de back-ups (die na een reguliere bij Leverancier gebruikelijke periodieke cyclus zullen worden vernietigd), in welke vorm dan ook, tenzij opslag van de Persoonsgegevens Unierechtelijk of lidstaatrechtelijk is verplicht.

27.2 Leverancier zal te allen tijde de dataportabiliteit waarborgen zodanig dat er geen sprake is van verlies van functionaliteit of (delen van) de gegevens.

## Specifieke bepalingen met betrekking tot ontwikkeling van programmatuur

### 28. Specificaties van programmatuur

28.1 Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de Overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur door of vanwege Klant aan Leverancier ter hand zijn gesteld, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden. Partijen erkennen over en weer dat goede samenwerking en goede onderlinge communicatie cruciale factoren zijn voor het goed specificeren, ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur. De samenwerking en onderlinge communicatie zullen zoveel mogelijk geschieden met inachtneming van de in voorkomend geval tussen partijen schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, afspraken en/of procedures.

28.2 Ontwikkeling van software vindt plaats op basis van voorafgaande schriftelijke specificatie en op basis van de door de Klant voor de ontwikkeling aan Leverancier ter beschikking gestelde gegevens en informatie.

28.3 Leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Klant de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen. Klant verplicht zich de hem bekende onvolkomenheden in de specificaties of het ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur, steeds zo spoedig en volledig mogelijk aan Leverancier te melden.

28.4 Indien partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van onderdelen van het platform onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst te bepalen prioriteitstelling met betrekking tot de specificaties, zal deze prioriteitstelling steeds in goed overleg tussen partijen tot stand worden gebracht.

### 29. Ontwikkeling van programmatuur en Maatwerksoftware

29.1 Leverancier zal het platform met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de specificaties of het ontwerp van het platform en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met Klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken, afspraken en/of procedures. De ontwikkeling vindt plaats op basis van door de Klant opgestelde schriftelijke specificaties en op basis van de door de Klant voor de ontwikkeling aan Leverancier ter beschikking gestelde gegevens en informatie. De Klant staat in voor de juistheid, volledigheid, relevantie en betrouwbaarheid van deze gegevens en informatie. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan Leverancier verlangen dat Klant zich schriftelijk geheel en onvoorwaardelijk akkoord verklaart met de specificaties of een prototype van het ontwerp. Leverancier is gerechtigd zijn werkzaamheden op te schorten tot het moment waarop Klant zich geheel en onvoorwaardelijk schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het prototype van het ontwerp. Indien is overeengekomen dat de ontwikkeling van het platform in fasen zal plaatsvinden of indien Leverancier gebruik maakt van een ontwikkelmethode die uitgaat van een fasegewijze uitvoering, is Leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

29.2 De ontwikkelwerkzaamheden van Leverancier worden steeds uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst Leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.

29.3 Indien Leverancier voor opname of verwerking van een of meer tekstbestanden één of meer vertalingen nodig heeft, zal Klant op eigen kosten zorgdragen voor deze vertalingen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien Leverancier zorgdraagt voor de vertaling zal hij de daaraan verbonden kosten bij Klant in rekening brengen. Leverancier is op geen enkele manier verantwoordelijk voor de vertaalde tekst.

29.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Leverancier niet gehouden bij de uitvoering van de ontwikkelwerkzaamheden tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Klant op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de prestatieverplichtingen van Leverancier wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform de gebruikelijke tarieven van Leverancier.

29.5 Desgevraagd zal Klant Leverancier in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van Klant te verrichten.

## 30. Vergoeding van ontwikkelwerkzaamheden

30.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de vergoeding voor de ontwikkeling van het platform niet begrepen een vergoeding voor de door Klant benodigde hulpprogrammatuur en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/ of onderhoud van het platform. Evenmin is in de gebruiksvergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van het platform. Deze werkzaamheden en Diensten worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van Leverancier in rekening gebracht.

## Specifieke bepalingen met betrekking tot onderhoud van eigen programmatuur van Leverancier

## 31. Dienstverlening

31.1 Het onderhoud en de eventueel andere overeengekomen Diensten worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de Overeenkomst is aangegaan. Indien het onderhoud aanpassing van het platform

omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van Leverancier.

## 32. Uitvoering dienstverlening

32.1 Klant zal geconstateerde fouten in het platform gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal Leverancier zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen op het platform. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel 'work arounds' of probleemvermijdende beperkingen op het platform aan te brengen.. Leverancier staat er niet voor in dat het platform zonder onderbreking, fouten of gebreken zal werken of dat alle fouten of gebreken worden verbeterd.

32.2 Indien Leverancier het onderhoud online verricht, zal Klant zijnerzijds tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten. Leverancier is gerechtigd het onderhoud op te schorten of te beperken indien de infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten van Klant niet voldoen aan de door Leverancier gestelde eisen.

32.3 Klant zal alle door Leverancier verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van het platform door Klant indien dit naar het oordeel van Leverancier noodzakelijk is. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan Leverancier het onderhoud opschorten of beperken.

## 33. Nieuwe versies van de programmatuur

33.1 Leverancier kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies Klant een nieuwe schriftelijke overeenkomst met Leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald. Leverancier kan uit een vorige versie van het platform functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Leverancier is niet gehouden specifiek voor Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van het platform te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

33.2 Leverancier kan van Klant verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van het platform.

## 34. Uitsluitingen

34.1 Het onderhoud aan het platform omvat niet het herstel van fouten, gebreken of onvolkomenheden die het gevolg zijn van of verband houden met:

- a. gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van het platform, waaronder mede wordt verstaan fouten in de invoer van gegevens of in de gegevens zelf;
- b. wijziging van het platform anders dan door of namens Leverancier;
- c. het gebruik van het platform in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies in de gebruiksdokumentatie;
- d. wijzigingen in of fouten, gebreken of onvolkomenheden in apparatuur of andere programmatuur dan die onder het onderhoud van Leverancier valt;
- e. het nalaten van Klant om het platform tijdig te laten onderhouden;
- f. het gebruik van een oude versie van het platform die niet meer door Leverancier wordt onderhouden;
- g. herstel van verminkte of verloren gegane gegevens;
- h. andere niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken.

34.2 Indien Leverancier onderhoud verricht of andere werkzaamheden uitvoert in de gevallen genoemd onder Artikel 34.1 kan Leverancier de kosten van dat onderhoud of die werkzaamheden volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen, hetgeen het overige door Klant verschuldigde wegens onderhoud onverlet laat.

## **Specifieke bepalingen met betrekking tot Application service provision, software as a service c.q. de verschillende platformen die Leverancier aanbiedt**

### **35. Toepasselijkheid**

35.1 Voor de toepassing van deze specifieke bepalingen met betrekking tot Application service provision, software as a service wordt onder Application Service Provision en Software as a Service verstaan: het door Leverancier 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van het platform aan Klant via internet of een ander netwerk, zonder dat aan Klant een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.

### **36. Dienstverlening en Licentie**

36.1 Leverancier verleent aan de Klant een niet-exclusief en niet overdraagbare gebruiksrecht tot intern gebruik van de software met inbegrip van de bijbehorende documentatie en overeengekomen maximum aan handelingen, cdr's, databestanden, regels en of labels dan wel andere tussen Leverancier en Klant overeengekomen gebruikslimiteringen en/of eventueel materialen waarop de programmatuur is vastgelegd, overeenkomstig haar bestemming bij de Klant op de locatie, via Application Service Provision en/of Software as a Service en door het maximum aantal gebruikers geïndiceerd in de overeenkomst gedurende de looptijd van de overeenkomst. Voor zover niets over locatie en aantal gebruikers is overeengekomen, geldt de locatie waar de implementatie is uitgevoerd en het aantal gebruikers dat op het moment van eerste gebruik is aangesloten, als locatie en aantal gebruikers waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt.

36.2 Leverancier is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van Klant of die van derden.

36.3 Het gebruiksrecht eindigt bij beëindiging van de overeenkomst.

36.4 Indien de dienstverlening aan Klant op grond van de Overeenkomst tevens het maken van back-ups van gegevens van Klant omvat, zal Leverancier met inachtneming van de tussen partijen schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van Klant. Leverancier zal de back-up bewaren gedurende een tussen partijen overeen te komen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende één week. Leverancier zal de back-up zorgvuldig behandelen en bewaren als een goed huisvader.

### **37. Uitvoering van de dienstverlening**

37.1 Leverancier verricht de dienstverlening slechts in opdracht van Klant. Indien Leverancier op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Klant, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Klant in rekening worden gebracht.

37.2 Leverancier kan de uitvoering van de Dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van het platform. Leverancier is niet gehouden specifiek voor Klant bepaalde

eigenschappen of functionaliteiten van de Dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

37.3 Leverancier kan de Dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantoortijden laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan Klant.

37.4 Indien Leverancier dienstverlening verricht op basis van door Klant aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door Leverancier te stellen voorwaarden door Klant worden geprepareerd en aangeleverd. Klant zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar Leverancier de dienstverlening uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van Klant, ook indien deze door Leverancier worden uitgevoerd of verzorgd. Klant staat ervoor in dat alle door hem aan Leverancier ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Leverancier.

37.5 Leverancier is nimmer gehouden Klant een fysieke drager met de in het kader van Application Service Provision en Software as a Service aan Klant ter beschikking te stellen en te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door Leverancier te gebruiken programmatuur, te verstrekken.

## Specifieke bepalingen met betrekking tot hosting

### 38. De hostingdiensten

38.1 Leverancier zal de met Klant overeengekomen hostingdiensten leveren. Onder hostingdiensten worden onder meer verstaan hosting van websites, kantooromgevingen en hosting van telefoondiensten.

38.2 Leverancier zet zich als een goed dienstverlener in om aan de Klant, tegen de overeengekomen voorwaarden en tarieven, toegang te verlenen tot informatie van de Klant vanaf het Internet voor de in de Overeenkomst bepaalde Dienst(en) en hiertoe de verbindingen tussen de server en het Internet in stand te houden. Leverancier garandeert niet dat een Dienst altijd beschikbaar en bereikbaar is. Indien de Dienst van de Klant door een storing in de Server(s) onbereikbaar is geworden, dan zal Leverancier ernaar streven dat de Dienst binnen 12 (twaalf) uur weer bereikbaar zal zijn.

38.3 Indien de Overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur omvat, zal Klant de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. Klant zal de schijfruimte alleen gebruiken voor het plaatsen van één of meer in de Overeenkomst genoemde webpagina's van een website. De Overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor Klant gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de overeengekomen maxima en onderhevig aan de huisregels van Leverancier zoals opgesteld ten behoeve van en geldend voor afnemers. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal het dataverkeer dat in een bepaalde periode niet door Klant is gebruikt, niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal Leverancier een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.

38.4 Indien de Overeenkomst de verschaffing van toegang tot internet omvat, zal Leverancier, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zich er naar beste kunnen voor inspannen om verbindingen via het systeem van Leverancier met het internet tot stand te brengen, inclusief het ter beschikking stellen van de

door Leverancier gehoste Dienst(en). Leverancier is niet verantwoordelijk voor de infrastructuur van Klant of die van derden.

38.5 De Overeenkomst omvat het verzorgen of ter beschikking stellen van back-up-, uitwijk- en recoverydiensten uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen.

38.6 Indien Leverancier op grond van de Overeenkomst Dienst(en) voor Klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals onder meer aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dienen de regels en werkwijze van de betreffende instantie(s) in aanmerking genomen te worden. Desgevraagd zal Leverancier een schriftelijk exemplaar van die voorwaarden aan Klant ter hand stellen. Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door Klant beoogde resultaten.

38.7 Klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij Leverancier gebruikelijke tarieven verschuldigd.

38.8 Leverancier staat er niet voor in dat een door Klant gewenste domeinnaam aan Klant wordt toegekend.

38.9 Leverancier is niet verantwoordelijk voor de inhoud en samenstelling van de domeinnaam en het gebruik dat van de domeinnaam wordt gemaakt. Klant staat er jegens Leverancier voor in dat hij gerechtigd is de domeinnaam te gebruiken en dat gebruik ervan niet onrechtmatig jegens één of meer derden is. Klant vrijwaart Leverancier voor iedere aanspraak van een derde die verband houdt met de domeinnaam, ook indien de domeinnaam van Klant niet door Leverancier is geregistreerd.

38.10 De Klant zal op zorgvuldige wijze gebruik maken van de Dienst en alle voorschriften en gegeven aanwijzingen met betrekking tot gebruik van de Dienst in acht nemen. Indien zulks naar het oordeel van Leverancier noodzakelijk is, kan Leverancier de uitvoering van de Overeenkomst zo nodig met onmiddellijke ingang, opschorten. Het recht hiertoe zal in ieder geval bestaan zodra Leverancier door derden op redelijke gronden (ter beoordeling van Leverancier) wordt verzocht om de toegang van Klant tot het Internet of de toegang tot de in het kader van de Dienst verstrekte opslagruimte te blokkeren.

38.11 Het is de Klant in ieder geval verboden handelingen en/of gedragingen te ontplooiën die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, de "Nettiquette" (de algemeen aanvaarde gedragsregels op het Internet zoals vastgelegd in RFC 1855 en toekomstige aanpassingen hiervan), de richtlijnen van de Reclame Code Commissie, de Overeenkomst of deze AVW. Hieronder vallen in ieder geval: spamming, inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden, het openbaar maken of verspreiden van kinderpornografie, inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van derden, seksuele of andere vormen van intimidatie of lastig vallen van personen, E-mail bombing, hacken en deelnemen aan distributed denial of service attacks, dan wel hiermee gelijk te stellen handelingen.

38.12 Leverancier is gerechtigd wijzigingen in de door zijn voor de Dienst gebruikte netwerken en netwerkelementen aan te brengen zonder voorafgaande bekendmaking aan de Klant. Indien redelijkerwijs te verwachten valt dat een wijziging een aanmerkelijke aanpassing zal vereisen van de bij de Klant in gebruik zijnde apparatuur en/of programmatuur, zal Leverancier deze wijziging binnen een redelijke termijn voor de invoering daarvan in een bekendmaking kenbaar maken.

38.13 Leverancier is gerechtigd wijzigingen aan te brengen in IP-adressen, login-procedures en andere relevante parameters van de hosting. Wijzigingen worden tijdig bekend gemaakt, desgewenst via een hiertoe aangewezen webpagina. Kosten die uit genoemde wijzigingen voor de Klant voortvloeien zijn voor rekening van de Klant.