

## **ALGEMENE VOORWAARDEN STRONG OUTSOURCING B.V.**

### **INDEX**

#### **Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen**

<b>Artikel 1</b>	Toepasselijkheid
<b>Artikel 2</b>	Aanbiedingen
<b>Artikel 3</b>	Prijs en betaling
<b>Artikel 4</b>	Duur van de overeenkomst
<b>Artikel 5</b>	Vertrouwelijkheid
<b>Artikel 6</b>	Privacy en gegevensverwerking
<b>Artikel 7</b>	Beveiliging
<b>Artikel 8</b>	Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting
<b>Artikel 9</b>	Risico-overgang
<b>Artikel 10</b>	Intellectuele eigendom
<b>Artikel 11</b>	Uitvoering diensten
<b>Artikel 12</b>	Informatie- en overige medewerkingsverplichtingen
<b>Artikel 13</b>	Project- en stuurgroepen
<b>Artikel 14</b>	Termijnen
<b>Artikel 15</b>	Ontbinding en opzegging van de overeenkomst
<b>Artikel 16</b>	Aansprakelijkheid van de opdrachtnemer
<b>Artikel 17</b>	Overmacht
<b>Artikel 18</b>	Service Level Agreement
<b>Artikel 19</b>	Back-up
<b>Artikel 20</b>	Wijziging en meerwerk
<b>Artikel 21</b>	Overdracht van rechten en verplichtingen
<b>Artikel 22</b>	Toepasselijk rechten geschillen

#### **Hoofdstuk 2. Standaardclausules voor verwerkingen**

<b>Artikel 23</b>	Algemeen
<b>Artikel 24</b>	Beveiliging
<b>Artikel 25</b>	Inbreuken in verband met persoonsgegevens
<b>Artikel 26</b>	Geheimhouding
<b>Artikel 27</b>	Verplichtingen en beëindiging
<b>Artikel 28</b>	Rechten betrokkenen, Data Protection Impact Assessment (DPIA) en auditrechten
<b>Artikel 29</b>	Subverwerkers

#### **Hoofdstuk 3. Software-as-a-Service (SaaS)**

<b>Artikel 30</b>	Uitvoering SaaS-dienst
<b>Artikel 31</b>	Garantie
<b>Artikel 32</b>	Aanvang van de dienstverlening; vergoeding
<b>Artikel 33</b>	Aanvullende bepalingen

#### **Hoofdstuk 4. Programmatuur**

<b>Artikel 34</b>	Gebruiksrecht en gebruiksbepalingen
<b>Artikel 35</b>	Aflevering en installatie
<b>Artikel 36</b>	Acceptatie
<b>Artikel 37</b>	Beschikbaarstelling
<b>Artikel 38</b>	Gebruiksrechtvergoeding
<b>Artikel 39</b>	Wijzigingen in de programmatuur
<b>Artikel 40</b>	Garantie

### **Hoofdstuk 5. Ontwikkeling programmatuur en websites**

- Artikel 41** Specificaties en ontwikkeling van programmatuur en/of websites
- Artikel 42** Agile ontwikkeling van programmatuur/websites
- Artikel 43** Aflevering, installatie en acceptatie
- Artikel 44** Gebruiksrecht
- Artikel 45** Vergoeding
- Artikel 46** Garantie

### **Hoofdstuk 6. Onderhoud van programmatuur en support**

- Artikel 47** Onderhoudsdiensten
- Artikel 48** Nieuwe versies van programmatuur
- Artikel 49** Supportdiensten
- Artikel 50** Vergoeding

### **Hoofdstuk 7. Advisering en consultancy**

- Artikel 51** Uitvoering advies en consultancydiensten
- Artikel 52** Rapportage
- Artikel 53** Vergoeding

### **Hoofdstuk 8. Detacheringsdiensten**

- Artikel 54** Detacheringsdiensten
- Artikel 55** Duur van de detacheringsovereenkomst
- Artikel 56** Arbeidsduur, werktijden en arbeidsomstandigheden
- Artikel 57** Overwerkvergoeding en reistijd
- Artikel 58** Inlenersaansprakelijkheid en overige aansprakelijkheid

### **Hoofdstuk 9. Koop van apparatuur**

- Artikel 59** Koop en verkoop
- Artikel 60** Aflevering
- Artikel 61** Proefopstelling
- Artikel 62** Omgevingseisen
- Artikel 63** Garantie

### **Hoofdstuk 10. Onderhoud van apparatuur**

- Artikel 64** Onderhoudsdiensten
- Artikel 65** Onderhoudsvergoeding
- Artikel 66** Uitsluitingen

### **Hoofdstuk 11. Standaardclausules voor het voeren van salarisadministraties**

- Artikel 67** Salarisverwerking

## Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

### Artikel 1. Toepasselijkheid

- 1.1 De hierna omschreven bepalingen (hierna ook: "algemene voorwaarden") zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Strong Outsourcing B.V. (hierna: de "opdrachtnemer") goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan opdrachtgever levert.
- 1.2 Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden gelden slechts als deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.3 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Indien en voor zover opdrachtnemer producten of diensten van derden aan opdrachtgever ter beschikking stelt of daartoe toegang verleent, gelden voor wat betreft die producten of diensten de (licentie- of verkoop)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen opdrachtnemer en opdrachtgever met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie- of verkoop)voorwaarden van die derden door opdrachtnemer aan opdrachtgever is medegedeeld en een redelijke mogelijkheid is geboden om van die voorwaarden kennis te nemen. In afwijking van voorgaande zin komt aan opdrachtgever geen beroep toe op een nalaten van opdrachtnemer om te voldoen aan voornoemde verplichting, indien opdrachtgever een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 1.5 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen opdrachtgever en opdrachtnemer om welke reden dan ook niet van toepassing blijken te zijn of buiten toepassing worden verklaard, gelden onverkort deze algemene voorwaarden.
- 1.6 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. Opdrachtnemer en opdrachtgever treden in dat geval in overleg, met het doel nieuwe bepalingen van zoveel als mogelijk dezelfde strekking ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.
- 1.7 Onverminderd het bepaalde in artikel 1.4., geldt in geval van tegenstrijdigheid van tussen partijen gemaakte afspraken, hetgeen is bepaald in deze algemene voorwaarden, tenzij partijen schriftelijk uitdrukkelijk en onder verwijzing naar deze voorwaarden daarvan zijn afgeweken. In geval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit hoofdstukken van deze voorwaarden, geldt hetgeen is bepaald in een eerder hoofdstuk, tenzij uitdrukkelijk daarvan is afgeweken.

### Artikel 2. Aanbiedingen

- 2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij door opdrachtnemer schriftelijk anders is aangegeven. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan opdrachtnemer verstrekte gegevens waarop opdrachtnemer zijn aanbieding heeft gebaseerd, met uitzondering van evidente typefouten.

### Artikel 3. Prijs en betaling

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere product- of dienstspecifieke door de overheid opgelegde heffingen. Alle door opdrachtnemer kenbaar gemaakte prijzen zijn in euro's en opdrachtgever dient in euro's te betalen.
- 3.2 Aan een door opdrachtnemer afgegeven voorcalculatie of begroting kan opdrachtgever geen rechten of verwachtingen ontleen, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door opdrachtgever kenbaar gemaakt budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.

- 3.3** Bestaat opdrachtgever volgens de overeenkomst uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, dan is elk van die (rechts-)personen tegenover de opdrachtnemer hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- 3.4** Met betrekking tot de door opdrachtnemer verrichte prestaties en de daarvoor door opdrachtgever verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van opdrachtnemer volledig bewijs op, onverminderd het recht van opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.5** Bij een periodieke betalingsverplichting van opdrachtgever, mag opdrachtnemer, schriftelijk en conform de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aanpassen op de in de overeenkomst genoemde termijn. Voorziet de overeenkomst niet uitdrukkelijk in de mogelijkheid tot aanpassing van de prijzen of tarieven, dan mag de opdrachtnemer schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aanpassen. Indien opdrachtgever in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is opdrachtgever gerechtigd binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.
- 3.6** Partijen leggen in de overeenkomst de datum of data vast waarop opdrachtnemer de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan opdrachtgever in rekening brengt. Verschuldigde bedragen worden door opdrachtgever betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities, dan wel binnen 14 dagen te rekenen vanaf de factuurdatum. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 3.7** Indien de opdrachtgever een factuur of een item op een factuur betwist, dan dient hij dit aan opdrachtnemer te melden, schriftelijk binnen veertien (14) kalenderdagen na de datum van de factuur met een gedetailleerde motivering van het bezwaar. Als er geen bezwaren binnen de opgegeven termijn zijn ontvangen, wordt de opdrachtgever geacht de dienstverlening en de factuur die is uitgegeven voor de levering van genoemde diensten te hebben aanvaard, en is opdrachtnemer niet langer gehouden bezwaren in behandeling te nemen. Een betalingsgeschil ontslaat de opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichtingen, noch geeft dit hem het recht het aan opdrachtnemer verschuldigde bedrag op te schorten.
- 3.8** Betaalt opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig, dan is opdrachtgever, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten (artikel 6:119a BW) verschuldigd. Blijft opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig de vordering te voldoen, dan kan opdrachtnemer de vordering uit handen geven en is opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag ook gehouden tot vergoeding van alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen, waaronder tevens wordt verstaan advocaten, juristen en deurwaarders. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van opdrachtnemer onverlet.

#### **Artikel 4. Duur van de overeenkomst**

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

#### **Artikel 5. Vertrouwelijkheid**

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

#### **Artikel 6. Privacy en gegevensverwerking**

- 6.1** Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst naar het oordeel van opdrachtnemer relevant is, zal opdrachtgever opdrachtnemer desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop opdrachtgever uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
- 6.2** Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn of worden verwerkt waarvoor opdrachtgever op grond van de wet verantwoordelijk is, tenzij opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan opdrachtnemer toerekenbaar zijn.
- 6.3** De verantwoordelijkheid voor de gegevens, die met gebruikmaking van een dienst van opdrachtnemer door opdrachtgever worden verwerkt, ligt bij opdrachtgever. Opdrachtgever staat er tegenover opdrachtnemer voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 6.4** Indien opdrachtnemer op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van opdrachtgever, zijn medewerkers of gebruikers, kunnen alle daaraan verbonden kosten aan opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 6.5** Indien opdrachtnemer als verwerker, als bedoeld in de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens, prestaties verricht voor opdrachtgever, dan is tevens hoofdstuk 2 'Standaardclausules voor verwerkingen' van toepassing.

#### **Artikel 7. Beveiliging**

- 7.1** Indien opdrachtnemer op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aan opdrachtnemer bekende aard, omvang en de context van de te beveiligen informatie, de doeleinden en het normale gebruik van zijn producten en diensten en de waarschijnlijkheid en ernst van voorzienbare risico's niet onredelijk is.

- 7.2 De door of vanwege opdrachtnemer aan opdrachtgever verstrekte toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen zijn vertrouwelijk en zullen door opdrachtgever als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. Opdrachtnemer is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en het verstrekken en tijdig intrekken van toegangs- en identificatiecodes.
- 7.3 Indien de beveiliging of het testen daarvan betrekking heeft op programmatuur, apparatuur of infrastructuur die niet door opdrachtnemer zelf aan opdrachtgever is geleverd, dan staat opdrachtgever ervoor in dat alle benodigde licenties of goedkeuringen zijn verkregen om bedoelde dienstverlening te mogen uitvoeren. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met de uitvoering van deze dienstverlening. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen elke rechtsvordering uit welke hoofde dan ook, in verband met de uitvoering van deze dienstverlening.
- 7.4 Opdrachtnemer is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd aan te passen indien dit noodzakelijk is als gevolg van veranderende omstandigheden.
- 7.5 Opdrachtgever zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en adequaat beveiligd houden.
- 7.6 Opdrachtnemer kan aanwijzingen geven aan opdrachtgever met betrekking tot de beveiliging welke tot doel hebben om incidenten of de gevolgen van incidenten die de beveiliging kunnen aantasten te voorkomen of te minimaliseren. Indien opdrachtgever dergelijke aanwijzingen van opdrachtnemer of een relevant overheidsorgaan niet of niet tijdig opvolgt, dan is opdrachtnemer niet aansprakelijk en vrijwaart opdrachtgever opdrachtnemer voor de schade die daardoor mocht ontstaan.
- 7.7 Het is opdrachtnemer steeds toegestaan technische en organisatorische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur of andere werken waartoe aan opdrachtgever (direct of indirect) toegang wordt verschaft, ook in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Opdrachtgever zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

#### **Artikel 8. Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting**

- 8.1 Alle aan opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van opdrachtnemer totdat alle bedragen die opdrachtgever aan opdrachtnemer op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan opdrachtnemer zijn voldaan. Een opdrachtgever die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van opdrachtnemer mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.
- 8.2 Opdrachtnemer kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en / of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat opdrachtgever alle aan opdrachtnemer verschuldigde bedragen heeft voldaan.

#### **Artikel 9. Risico-overgang**

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

#### **Artikel 10. Intellectuele eigendom**

- 10.1** Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, databanken, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij opdrachtnemer, diens licentiegevers of diens toe-opdrachtnemers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en dwingendrechtelijk in de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 10.2** Opdrachtnemer heeft het recht om de aan de in artikel 10.1. genoemde ontwikkelingen c.q. ter beschikking gestelde zaken ten grondslag liggende onderdelen, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en / of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Opdrachtnemer heeft tevens het recht de algemene beginselen, ideeën en programmeertalen welke gebruikt zijn voor het vervaardigen, dan wel aan de ontwikkeling ten grondslag liggen, van enig werk zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en / of te exploiteren voor zichzelf hetzij voor derden. Tevens heeft opdrachtnemer het recht om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van opdrachtgever zijn of worden gedaan.
- 10.3** Opdrachtgever zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 10.4** Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat door opdrachtnemer zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat opdrachtgever opdrachtnemer onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan opdrachtnemer. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan opdrachtnemer verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde werken of materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van opdrachtnemer in de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere werken of materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door opdrachtnemer zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van opdrachtnemer een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal opdrachtnemer, indien mogelijk, zorg dragen dat opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Ledere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van opdrachtnemer wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.

- 10.5 Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan opdrachtnemer van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en / of andere materialen, ontwerpen, en / of andere werken met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie, waaronder het beschikken over de juiste licenties. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 10.6 Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met opdrachtgever is overeengekomen.
- 10.7 Opdrachtnemer is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van opdrachtgever te gebruiken in zijn externe communicatie.

#### **Artikel 11. Uitvoering diensten**

- 11.1 Opdrachtnemer zal zich naar beste kunnen inspannen diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.
- 11.2 De doorlooptijd van een opdracht is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden zoals de inspanning van opdrachtnemer, de aanvoer en de kwaliteit van de benodigde inlichtingen die de opdrachtgever moet verstrekken zomede de medewerking van de opdrachtgever en/of derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal opdrachtnemer zich daarom niet tevoren willen verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.
- 11.3 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is opdrachtnemer gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van de opdrachtgever op te volgen. Opdrachtnemer is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van opdrachtnemer.
- 11.4 Werkzaamheden worden uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en tijden van opdrachtnemer, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen met de opdrachtgever.
- 11.5 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is het gebruik dat opdrachtgever maakt van een door opdrachtnemer afgegeven advies steeds voor rekening en risico van de opdrachtgever.
- 11.6 In voorkomend geval rust de bewijslast dat de dienstverlening en de resultaten van de dienstverlening van opdrachtnemer niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam opdrachtnemer mag worden verwacht, geheel bij de opdrachtgever, onverminderd het recht van opdrachtnemer met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 11.7 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, bepaalt opdrachtnemer de wijze waarop de werkzaamheden door haar worden uitgevoerd en door wie. Opdrachtnemer kan bij de uitvoering van een overeenkomst gebruik maken van een derde.
- 11.8 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is opdrachtnemer steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door een of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
- 11.9 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van opdrachtnemer.



- 11.10** Opdrachtnemer zal bij het inschakelen van een derde de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de fouten of tekortkomingen van die derde. Opdrachtgever is (mede) gebonden aan een eventuele aansprakelijkheidsbeperking of andere voorwaarden van de zijde van de derde en opdrachtnemer is bevoegd dergelijke beperkingen en/of voorwaarden zonder voorafgaand overleg met opdrachtgever namens opdrachtgever te aanvaarden. Aanspraken ten opzichte van die derde zullen op verzoek van opdrachtgever door opdrachtnemer aan hem worden overgedragen.

#### **Artikel 12. Informatie- en overige medewerkings- verplichtingen**

- 12.1** Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Opdrachtgever zal steeds tijdig alle redelijke medewerking verlenen.
- 12.2** Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan opdrachtnemer verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door opdrachtgever verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor de opdrachtnemer kenbare onjuistheden bevatten, zal de opdrachtnemer hierover navraag doen bij opdrachtgever.
- 12.3** In verband met de continuïteit zal opdrachtgever een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van opdrachtnemer als zodanig fungeren. Contactpersonen van opdrachtgever zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door opdrachtgever gewenste doelstellingen.
- 12.4** Opdrachtgever draagt het risico van de selectie van de door opdrachtnemer te leveren zaken, goederen en/of diensten. Opdrachtgever neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen aan de prestatie juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor opdrachtnemer niet bindend, behoudens indien door opdrachtnemer uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 12.5** Indien opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. In geval medewerkers van opdrachtnemer op locatie van opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt opdrachtgever tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van opdrachtnemer.
- 12.6** De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van opdrachtnemer, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van opdrachtgever of van onveilige situaties in zijn organisatie. Opdrachtgever zal de binnen zijn organisatie geldende huis-, informatie- en beveiligingsregels voor aanvang van de werkzaamheden aan de door opdrachtnemer ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 12.7** Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door opdrachtnemer geleverde producten en/of verrichte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
- 12.8** Opdrachtgever zal zelf zorgdragen voor de benodigde apparatuur, infrastructuur en ondersteunende programmatuur en de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

### **Artikel 13. Project- en stuurgroepen**

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

### **Artikel 14. Termijnen**

- 14.1** Opdrachtnemer spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door opdrachtnemer genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden de opdrachtnemer niet en hebben steeds een indicatief karakter.
- 14.2** Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen opdrachtnemer en opdrachtgever in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 14.3** In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt opdrachtnemer wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij opdrachtgever opdrachtnemer een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat opdrachtnemer in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 14.4** Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is opdrachtnemer gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 14.5** Opdrachtnemer is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties, etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien opdrachtgever zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor opdrachtgever nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

### **Artikel 15. Ontbinding en opzegging van de overeenkomst**

- 15.1** Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van opdrachtgever en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door opdrachtgever of een door opdrachtgever in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

- 15.2** Indien opdrachtgever op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij opdrachtgever bewijst dat opdrachtnemer ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die opdrachtnemer voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 15.3** Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Opdrachtnemer zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 15.4** Opdrachtgever is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, dan wel een overeenkomst die door volbrenging eindigt, tussentijds op te zeggen.
- 15.5** Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surseance van betaling wordt verleend, indien de andere partij onherroepelijk in verkeert, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Opdrachtnemer kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van opdrachtgever direct of indirect wijzigt. Opdrachtnemer is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. In geval opdrachtgever onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van opdrachtgever tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van opdrachtgever tot toegang en / of gebruik van de diensten van opdrachtnemer, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van opdrachtnemer vereist is.

#### **Artikel 16. Aansprakelijkheid van opdrachtnemer**

- 16.1** De totale aansprakelijkheid van opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met opdrachtgever overeengekomen garantie- of vrijwaringsverplichting, dan wel uit hoofde van onrechtmatige daad, hoegenaamd en uit welke hoofde dan ook, is beperkt tot vergoeding van schade zoals in dit artikel uitgewerkt.
- 16.2** Opdrachtnemer is nimmer (dus ook niet ingeval van bijvoorbeeld overmacht, reclames, tekortkoming in de nakoming van enige uit hoofde bestaande verplichting, onrechtmatige daad, onjuist advies) gehouden tot enige schadevergoeding en/of boete, hoegenaamd en uit welke hoofde dan ook.
- 16.3** Voor zover in rechte komt vast te staan dat voornoemde volledige uitsluiting van de aansprakelijkheid niet in stand kan blijven, geldt:
- i. dat de hoogte van het door opdrachtnemer te betalen bedrag ter zake van schadevergoeding en boete - uitsluitend de directe schade - nooit hoger zou (kunnen) zijn dan voor de door opdrachtnemer afgesloten aansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft op een uitkering, waarbij geldt dat:
  - ii. de hoogte van het door opdrachtnemer / de verzekeraar te betalen bedrag ter zake van de schadevergoeding en boete nooit hoger (kunnen) zijn dan het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan een jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor een jaar. Waarbij geldt dat:

- iii. in geen geval zal de totale aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, meer dan € 5.000,00 (vijfduizend euro) bedragen.
- 16.4** Indirecte schade, gevolgschade, gedeelde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door opdrachtgever aan opdrachtnemer voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door opdrachtgever aan opdrachtnemer voorgeschreven toe-opdrachtnemers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van opdrachtnemer verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 16.5** De in artikel 16.2 tot en met 16.4 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van opdrachtnemer laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van opdrachtnemer welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- 16.6** De in artikel 16.2 tot en met 16.5 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van opdrachtnemer.
- 16.7** Tenzij nakoming door de opdrachtnemer blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien opdrachtgever opdrachtnemer onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat opdrachtnemer in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 16.8** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij opdrachtnemer meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen opdrachtnemer vervalt door het enkele verloop van twaalf maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij opdrachtgever voor het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- 16.9** Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestand uit door opdrachtnemer geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 16.10** Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan opdrachtnemer en diens toe-opdrachtnemers zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

#### **Artikel 17. Overmacht**

- 17.1** Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van opdrachtnemer wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toe-opdrachtnemers van opdrachtnemer, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toe-opdrachtnemers die door opdrachtgever aan opdrachtnemer zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door opdrachtgever aan opdrachtnemer is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) (cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme en (viii) algemene vervoersproblemen en (ix) pandemie, virussen en andere gezondheidsziekten.

- 17.2 Indien een overmacht situatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

#### **Artikel 18. Service Level Agreement**

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

#### **Artikel 19. Back-up**

- 19.1 Indien de dienstverlening aan opdrachtgever op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van opdrachtgever omvat, zal opdrachtnemer met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van opdrachtgever. Bij gebreke van afspraken over de bewaartermijn bewaart opdrachtnemer de back-up gedurende de bij opdrachtnemer gebruikelijke termijn. Opdrachtnemer zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.
- 19.2 Opdrachtgever zelf blijft verantwoordelijk voor nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

#### **Artikel 20. Wijziging en meerwerk**

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

#### **Artikel 21 Overdracht van rechten en verplichtingen**

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

### **Artikel 22. Toepasselijk rechten geschillen**

- 22.1 Alle geschillen, ook die slechts door één der partijen als zodanig worden aangemerkt, zullen bij uitsluiting worden beslecht door de bevoegde rechter van de Rechtbank Amsterdam, met dien verstande dat opdrachtnemer gerechtigd het is geschil voor te leggen aan de rechter die zonder vorenstaand beding bevoegd is om van het geschil kennis te nemen.
- 22.2 Op alle door opdrachtnemer gedane aanbiedingen en uitgebrachte offertes alsmede op alle tussen opdrachtnemer en opdrachtgever gesloten overeenkomsten en de uitvoering daarvan is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
- 22.3 De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
- 22.4 In geval van strijd tussen deze tekst en een in een andere taal gestelde tekst van deze voorwaarden prevaleert de Nederlandse tekst.

### **Hoofdstuk 2. Standaardclausules voor verwerkingen**

De in dit hoofdstuk 'Standaardclausules voor verwerkingen' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden (Hoofdstuk 1.), van toepassing indien opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke(n) als (sub)verwerker (data processor) als bedoeld in de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens. Deze Standaardclausules voor verwerkingen vormen tezamen met praktische afspraken over verwerkingen in een overeenkomst een verwerkerovereenkomst als bedoeld in artikel 28, lid 3 Algemene verordening gegevensbescherming (Avg).

### **Artikel 23. Algemeen**

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

#### **Artikel 24. Beveiliging**

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

#### **Artikel 25. Inbreuken in verband met persoonsgegevens**

- 25.1** Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Indien opdrachtnemer een inbreuk in verband met persoonsgegevens ontdekt, zal hij opdrachtgever zonder onredelijke vertraging informeren. In de overeenkomst is vastgelegd op welke wijze opdrachtnemer opdrachtgever informeert over inbreuken in verband met persoonsgegevens. Indien geen specifieke afspraken zijn gemaakt, dan zal opdrachtnemer op de gebruikelijke wijze contact opnemen met de contactpersoon bij opdrachtgever.
- 25.2** Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (opdrachtgever, of diens opdrachtgever) om te beoordelen of de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarover opdrachtnemer heeft geïnformeerd gemeld moet worden aan de toezichthouder of betrokkene. Het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke (opdrachtgever of diens opdrachtgever). Opdrachtnemer is niet verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de toezichthouder en/of de betrokkene.
- 25.3** Opdrachtnemer zal, indien nodig, nadere informatie verstrekken over de inbreuk in verband met persoonsgegevens en zal zijn medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan opdrachtgever ten behoeve van een melding aan de toezichthouder of betrokkenen.

- 25.4 Opdrachtnemer kan de redelijke kosten die hij in dit kader maakt in rekening brengen bij opdrachtgever tegen zijn dan geldende tarieven.

#### **Artikel 26. Geheimhouding**

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

#### **Artikel 27. Verplichtingen bij beëindiging**

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

#### **Artikel 28. Rechten betrokkenen, Data Protection Impact Assessment (DPIA) en auditrechten**

- 28.1 Opdrachtnemer zal, waar mogelijk, zijn medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van opdrachtgever die verband houden met bij opdrachtgever door betrokkenen ingeroepen rechten van betrokkenen. Indien opdrachtnemer direct door een betrokkene wordt benaderd, zal hij deze waar mogelijk doorverwijzen naar opdrachtgever.
- 28.2 Indien opdrachtgever daartoe volgens de Avg verplicht is, zal opdrachtnemer na een daartoe redelijk gegeven verzoek zijn medewerking verlenen aan een gegevensbeschermings-effectbeoordeling (DPIA) of een daarop volgende voorafgaande raadpleging.
- 28.3 Opdrachtnemer zal op verzoek van opdrachtgever alle informatie ter beschikking stellen die in redelijkheid nodig is om nakoming van de in de overeenkomst gemaakte afspraken met betrekking tot verwerking van persoonsgegevens aan te tonen, bijvoorbeeld door middel van een geldig Data Pro Certificate of daaraan ten minste gelijkwaardig certificaat, een door een onafhankelijke deskundige in opdracht van opdrachtnemer opgesteld auditrapport (Third Party Memorandum) of door middel van andere door hem te verstrekken informatie. Indien opdrachtgever desondanks aanleiding heeft aan te nemen dat de verwerking van persoonsgegevens niet conform de overeenkomst plaatsvindt, dan kan hij maximaal eenmaal per jaar door een onafhankelijke, gecertificeerde, externe deskundige, die aantoonbaar ervaring heeft met het soort verwerkingen dat op basis van de overeenkomst wordt uitgevoerd, op kosten van de opdrachtgever hiernaar een audit laten uitvoeren. Opdrachtnemer heeft het recht een deskundige te weigeren indien deze volgens opdrachtnemer diens concurrentiepositie aantast.



De audit zal beperkt zijn tot het controleren van de naleving van de afspraken met betrekking tot verwerking van de persoonsgegevens zoals neergelegd in de overeenkomst. De deskundige zal een geheimhoudingsplicht hebben ten aanzien van hetgeen hij aantreft en zal alleen datgene rapporteren aan opdrachtgever dat een tekortkoming oplevert in de nakoming van verplichtingen die opdrachtnemer heeft op grond van de overeenkomst. De deskundige zal een afschrift van zijn rapport aan opdrachtnemer verstrekken. Opdrachtnemer kan een deskundige, audit of instructie van de deskundige weigeren indien deze naar zijn mening in strijd is met de Avg of andere wetgeving of een ontoelaatbare inbreuk vormt op de door hem getroffen beveiligingsmaatregelen.

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

#### **Artikel 29. Subverwerkers**

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

#### **Hoofdstuk 3. Software-as-a-Service (SaaS)**

De in dit hoofdstuk 'Software-as-a-Service (SaaS)' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien opdrachtnemer diensten verricht onder de naam of op het gebied van Software-as-a-Service (ook wel aangeduid als: SaaS). Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden wordt onder SaaS verstaan: het door opdrachtnemer 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van functionaliteit aan opdrachtgever via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan opdrachtgever een fysieke drager of download met de desbetreffende onderliggende programmatuur ter beschikking wordt gesteld.

#### **Artikel 30. Uitvoering SaaS-dienst**

- 30.1** Opdrachtnemer verricht de SaaS-dienst in opdracht van opdrachtgever. Opdrachtgever mag de SaaS-dienst uitsluitend ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het door opdrachtnemer beoogde gebruik. Het staat opdrachtgever niet vrij derden gebruik te laten maken van de door opdrachtnemer verleende SaaS-dienst.
- 30.2** Opdrachtnemer kan specifieke voorwaarden stellen aan het aantal gebruikers van de dienstverlening of het aantal apparaten waarop de opdrachtgever deze mag gebruiken.
- 30.3** Aan elke gebruiker die toegang verkrijgt tot de dienstverlening, moet een gebruikers-identiteit worden toegewezen. Anders is toegang tot de dienstverlening door een gebruiker uitsluitend toegestaan met een apparaat waaraan een apparaat-identiteit is toegewezen, tenzij schriftelijk anders is bepaald.

- 30.4** Indien dit is overeengekomen, zal opdrachtnemer de opdrachtgever een gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen. Met deze gegevens heeft de opdrachtgever toegang tot een administratief account en een beheertool waarmee de opdrachtgever naar eigen inzicht de dienst kan beheren en eventueel de mogelijkheden en beperkingen per individuele gebruiker van de dienst kan instellen, een en ander binnen de overeengekomen dienst aangegeven grenzen. Iedere actie die middels het administratief account of een account van een individuele gebruiker gebeurt, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en het risico van de opdrachtgever te geschieden. Opdrachtnemer is hiervoor niet aansprakelijk. In geval van een vermoeden van misbruik van een account dient opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan opdrachtnemer te melden zodat deze maatregelen kan nemen.
- 30.5** De opdrachtgever onthoudt zich ervan overige opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers. Het is de opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan de opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat dit aan opdrachtnemer, overige opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.
- 30.6** Voorzover door opdrachtnemer niet uitdrukkelijk een maximum is gesteld terzake de geboden gebruiksmogelijkheden van de SaaS-dienst, hanteert opdrachtnemer een "fair use" policy waarbij opdrachtnemer zich het recht voorbehoudt om de dienstverlening per direct te beëindigen wanneer het gebruik hiervan door de opdrachtgever en/of de door opdrachtgever veroorzaakte werkdruk of systeemdruk in een wanverhouding staat ten opzichte van de uit hoofde van de dienstverlening verschuldigde periodieke vergoedingen.
- 30.7** Bij onderdelen van de dienstverlening is installatie van lokale programmatuur vereist om de dienstverlening te laten werken of de functionaliteit uit te breiden. De programmatuur kan gegevens verzamelen over het gebruik en de prestaties van de programmatuur die kunnen worden verzonden naar opdrachtnemer en kunnen worden gebruikt voor de doelstellingen die zijn beschreven in deze algemene voorwaarden.
- 30.8** Opdrachtnemer kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen substantieel zijn en een verandering van de bij opdrachtgever geldende procedures tot gevolg heeft, zal opdrachtnemer opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten. De kosten van deze verandering komen voor rekening van opdrachtgever. In dat geval kan opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of opdrachtnemer de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 30.9** Opdrachtnemer kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende programmatuur. Opdrachtnemer is niet gehouden specifiek voor opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 30.10** Opdrachtnemer kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Opdrachtnemer zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk op momenten laten plaatsvinden waarop de SaaS-dienst doorgaans het minst intensief gebruikt wordt. Daarnaast kan de dienstverlening tijdelijk buiten gebruik worden gesteld, althans worden opgeschort indien opdrachtnemer hiertoe is bevoegd op grond van de wet of onderhavige voorwaarden. Opdrachtgever moet enige lokaal geïnstalleerde programmatuur verwijderen wanneer het gebruiksrecht van opdrachtgever voor de SaaS-dienst eindigt. Opdrachtnemer kan programmatuur en/of de SaaS-dienst in sommige gevallen op afstand buiten gebruik stellen op het moment van beëindiging.

- 30.11** Opdrachtnemer is nimmer gehouden opdrachtgever een fysieke drager of download te verstrekken van de onderliggende programmatuur.
- 30.12** Bij gebreke van nadere afspraken hieromtrent zal opdrachtgever de SaaS-dienst zelf nader inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden en, indien nodig, de gebruikte apparatuur en gebruikersomgeving aanpassen.
- 30.13** In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van internet, de telecommunicatie-infrastructuur, synflood, netwerkaanval, DoS- of DDoS-aanvallen, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat opdrachtgever door derden, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van opdrachtgever kan worden gevergd, zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort, dan wel de overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtssituatie langer dan zestig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.
- 30.14** Onverminderd het bepaalde in voorgaande artikelen is opdrachtgever gerechtigd de dienstverlening uit hoofde van de SaaS-dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen indien opdrachtgever ter zake van de SaaS-dienst een verplichting jegens opdrachtgever niet nakomt en deze niet-nakoming buitengebruikstelling rechtvaardigt. Tot indienststelling wordt weer overgegaan indien de opdrachtgever binnen een door opdrachtgever gestelde redelijke termijn zijn verplichtingen is nagekomen. Voor de indienststelling is de opdrachtgever een bedrag aan heraanluitkosten verschuldigd.
- 30.15** De opdrachtgever staat in voor al het gebruik dat van de SaaS-dienst wordt gemaakt, ook al gebeurt dit zonder zijn toestemming.

#### **Artikel 31. Garantie**

- 31.1** Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de SaaS-dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen inspannen fouten als bedoeld in artikel 36.3 in de onderliggende programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het onderliggende programmatuur betreft die door opdrachtgever zelf is ontwikkeld en de desbetreffende fouten door opdrachtgever gedetailleerd omschreven schriftelijk bij opdrachtgever zijn gemeld. Opdrachtnemer kan in voorkomend geval het herstel van de fouten uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende programmatuur in gebruik wordt genomen. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat fouten in de SaaS-dienst die niet door opdrachtgever zelf is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Opdrachtnemer is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te (laten) installeren als dit naar haar oordeel een correcte nakoming van de overeenkomst niet ten goede komt. Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de SaaS-dienst aan te brengen. Indien (een onderdeel van) de SaaS-dienst in opdracht van opdrachtgever is ontwikkeld, kan opdrachtgever volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan opdrachtgever in rekening brengen. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval opdrachtgever bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden is opdrachtgever gerechtigd hiervoor een aparte vergoeding in rekening te brengen.

- 31.2** Opdrachtnemer zal zich inspannen om te zorgen dat de opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Indien naar het oordeel van opdrachtnemer een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van opdrachtnemer of derden en/ of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is opdrachtnemer gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.
- 31.3** Opdrachtgever zal op basis van de door opdrachtnemer verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, fouten en andere onvolkomenheden in de SaaS-dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Opdrachtnemer verklaart zich bereid om op verzoek van opdrachtgever naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door opdrachtgever te nemen maatregelen, tegen door opdrachtnemer te stellen (financiële) voorwaarden. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens anders dan het terugplaatsen van de - waar mogelijk - laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende gegevens.
- 31.4** Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de SaaS-dienst tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.
- 31.5** Opdrachtnemer stelt, tenzij anders schriftelijk overeengekomen (artikel 19) geen reservekopieën (backups) ter beschikking aan opdrachtgever. Het is dan ook de verantwoordelijkheid van opdrachtgever om reservekopieën van de eventueel bij opdrachtnemer of een derde partij opgeslagen data te maken.

#### **Artikel 32. Aanvang van de dienstverlening; vergoeding**

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

#### **Artikel 33. Aanvullende bepalingen**

- 33.1** De volgende artikelen zijn van overeenkomstige toepassing op de SaaS-dienst: 34.3, 34.5, 34.8, 36.1 (met uitzondering van verwijzing naar artikel 40), 36.11, 42.4, 43.1 en 43.2. In deze artikelen dienen de woorden 'programmatuur' gelezen te worden als 'SaaS-dienst' en 'aflevering' als 'aanvang van de dienstverlening'.

### **Hoofdstuk 4. Programmatuur**

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Programmatuur' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien opdrachtnemer programmatuur, apps, bijbehorende data(banken) en / of gebruikersdocumentatie (in deze algemene voorwaarden gezamenlijk te noemen 'programmatuur') anders dan op basis van een SaaS- dienst voor gebruik aan opdrachtgever ter beschikking stelt.

#### **Artikel 34. Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen**

- 34.1** Opdrachtnemer stelt aan opdrachtgever op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen programmatuur gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 34.2** De verplichting tot terbeschikkingstelling door opdrachtnemer en het gebruiksrecht van opdrachtgever strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van opdrachtgever strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie worden niet aan opdrachtgever ter beschikking gesteld, ook niet indien opdrachtgever bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.
- 34.3** Opdrachtgever zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.
- 34.4** Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is opdrachtgever gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
- 34.5** Opdrachtnemer kan verlangen dat opdrachtgever de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat opdrachtgever bij opdrachtnemer, diens toe-opdrachtnemer of de producent van de programmatuur een of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen.
- 34.6** Opdrachtgever mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Opdrachtgever zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.
- 34.7** Het is opdrachtgever nimmer toegestaan de programmatuur, de bijbehorende codes voor gebruik en de dragers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal opdrachtgever een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van opdrachtgever gebruikt.
- 34.8** Opdrachtgever zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van opdrachtnemer uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Opdrachtgever zal op eerste verzoek van opdrachtnemer toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. Opdrachtnemer zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij opdrachtgever verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 34.9** Partijen houden het ervoor dat de tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.
- 34.10** Opdrachtnemer is niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande opdrachtnemer gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan opdrachtnemer verlangen dat opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

### **Artikel 35. Aflevering en installatie**

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

### **Artikel 36. Acceptatie**

- 36.1** Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt opdrachtgever de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van opdrachtnemer zoals bedoeld in artikel 40. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door opdrachtnemer uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door opdrachtgever.
- 36.2** Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 36.3 tot en met 36.10 van toepassing.
- 36.3** Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door opdrachtnemer schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, in geval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerk-programmatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien opdrachtgever deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Opdrachtnemer heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere onvolkomenheden in of aan de programmatuur anders dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.
- 36.4** Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door opdrachtnemer uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is opdrachtgever niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Opdrachtgever zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
- 36.5** Indien een acceptatietest is overeengekomen, is opdrachtgever verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door opdrachtnemer schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
- 36.6** Indien bij het testen in opdracht van de opdrachtgever gebruik wordt gemaakt van gegevens, dan zal opdrachtgever ervoor zorgdragen dat het gebruik van deze gegevens voor dit doeleinde is toegestaan.

- 36.7** De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
  - indien opdrachtnemer voor het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 36.8 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 36.9 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel
  - indien opdrachtgever enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.
- 36.8** Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal opdrachtgever uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan opdrachtnemer rapporteren. Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij opdrachtnemer gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen aan te brengen.
- 36.9** Opdrachtgever mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van opdrachtnemer om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 40 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
- 36.10** Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
- 36.11** Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat opdrachtnemer gekwetend is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door opdrachtnemer is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie.
- 36.12** Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van opdrachtgever op grond van artikel 36.9 betreffende kleine fouten en artikel 40 betreffende de garantie.

#### **Artikel 37. Beschikbaarstelling**

- 37.1** Opdrachtnemer zal de programmatuur binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aan opdrachtgever ter beschikking stellen.
- 37.2** Onverwijld nadat de overeenkomst is geëindigd, zal opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan opdrachtnemer retourneren. Indien is overeengekomen dat opdrachtgever bij het einde van de overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal opdrachtgever van zodanige vernietiging opdrachtnemer onverwijld schriftelijk melding maken. Opdrachtnemer is bij of na het einde van de overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door opdrachtgever gewenste dataconversie.

### **Artikel 38. Gebruiksrechtvergoeding**

- 38.1** De voor het recht tot gebruik door opdrachtgever te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
- a. indien partijen niet zijn overeengekomen dat opdrachtnemer zorg draagt voor installatie van de programmatuur: bij aflevering van de programmatuur; of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;
  - b. indien partijen zijn overeengekomen dat opdrachtnemer zorg draagt voor installatie van de programmatuur: bij voltooiing van die installatie; of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

### **Artikel 39. Wijzigingen in de programmatuur**

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

### **Artikel 40. Garantie**

- 40.1** Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 36.3 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van één maand na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen één maand na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij opdrachtnemer zijn gemeld. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Opdrachtnemer garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval opdrachtnemer volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
- 40.2** Opdrachtnemer kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van opdrachtgever of van andere niet aan opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van opdrachtnemer wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.
- 40.3** Herstel van fouten geschiedt op een door opdrachtnemer te bepalen locatie en wijze. Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 40.4** Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 40.5** Opdrachtnemer heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 40.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.



## Hoofdstuk 5. Ontwikkeling programmatuur en websites

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Ontwikkeling programmatuur en websites' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien opdrachtnemer programmatuur zoals omschreven in hoofdstuk 4 en/of websites ten behoeve van opdrachtgever ontwerpt en/of ontwikkelt en eventueel de programmatuur en/of websites installeert.

### Artikel 41. Specificaties en ontwikkeling van programmatuur en/of websites

- 41.1** Ontwikkeling vindt steeds plaats op basis van een overeenkomst van opdracht. Indien niet reeds voor of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur en/of website aan opdrachtnemer zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur en/of website ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
- 41.2** Opdrachtnemer zal de programmatuur en/of website met zorg ontwikkelen, een en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met opdrachtgever schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan opdrachtnemer verlangen dat opdrachtgever zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
- 41.3** Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal opdrachtnemer de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door haar te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.
- 41.4** Desgevraagd zal opdrachtgever opdrachtnemer in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van opdrachtgever te verrichten.
- 41.5** In de prestatieverplichtingen van opdrachtnemer voor de ontwikkeling van een website is niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content management systeem'.
- 41.6** Indien partijen overeenkomen dat opdrachtnemer naast de ontwikkeling tevens opleiding, onderhoud en/of ondersteuning verleent en/of door opdrachtnemer tevens een domeinnaam wordt aangevraagd, kan opdrachtnemer verlangen dat opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat legen de gebruikelijke tarieven van opdrachtnemer in rekening gebracht.
- 41.7** Indien opdrachtnemer diensten voor opdrachtgever verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dient opdrachtgever de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal opdrachtnemer een schriftelijk exemplaar van die regels aan opdrachtgever verstrekken. Opdrachtnemer aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door opdrachtgever beoogde resultaten. Opdrachtgever is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven de bij opdrachtnemer gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat een door opdrachtgever gewenste domeinnaam aan opdrachtgever wordt toegekend.

#### **Artikel 42. Agile ontwikkeling van programmatuur/websites**

- 42.1** Als partijen een iteratieve ontwikkelmethode gebruiken (bijvoorbeeld scrum), aanvaarden partijen: (i) dat de werkzaamheden bij aanvang niet worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties; en (ii) dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behaart.
- 42.2** Partijen zullen voor aanvang van de uitvoering van de overeenkomst een of meer teams samenstellen, die bestaan uit afgevaardigden van zowel opdrachtnemer als opdrachtgever. Het team draagt er zorg voor dat de communicatielijnen kort en direct blijven en dat regelmatig wordt overlegd. Partijen voorzien in de inzet van door ieder van hen overeengekomen capaciteit (FTE's) aan teamleden in de rollen en met de kennis en ervaring en beslissingsbevoegdheid die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst. Partijen aanvaarden dat voor het slagen van het project de overeengekomen capaciteit minimaal nodig is. Partijen spannen zich ervoor in om eenmaal ingezette sleutelpersonen zo veel als redelijkerwijs mogelijk beschikbaar te houden tot het einde van het project, tenzij zich omstandigheden voordoen die buiten de macht van de betrokken partij liggen. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking tot de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'time-box') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Opdrachtgever aanvaardt het risico dat de programmatuur en/of website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties beantwoordt. Opdrachtgever draagt zorg voor een permanente, actieve en door de organisatie van opdrachtgever gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Opdrachtgever waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbeslissingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbeslissingen van de zijde van opdrachtgever conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behaart, is opdrachtnemer gerechtigd - doch niet verplicht - de naar haar oordeel passende beslissingen te nemen.
- 42.3** Indien partijen een of meerdere testmomenten overeenkomen zal uitsluitend getest worden op basis van objectieve, meetbare en vooraf overeengekomen criteria (zoals het conformeren aan ontwikkelstandaarden). Fouten of andere onvolkomenheden worden slechts hersteld indien het verantwoordelijke team daartoe besluit en worden binnen een volgende iteratie uitgevoerd. Indien hiervoor een extra iteratie nodig blijkt, dan zijn de kosten daarvoor voor de opdrachtgever. Opdrachtnemer is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot het uitvoeren van herstelactiviteiten ten aanzien van fouten of andere onvolkomenheden, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

#### **Artikel 43. Aflevering, installatie en acceptatie**

- 43.1** Het bepaalde in artikel 35 inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.
- 43.2** Tenzij opdrachtnemer op grond van de overeenkomst de programmatuur en/of website op haar eigen computersysteem ten behoeve van opdrachtnemer zal 'hashen', zal opdrachtnemer de programmatuur en/of website op een door haar te bepalen informatiedrager en in een door haar te bepalen vorm aan opdrachtgever afleveren dan wel online aan opdrachtgever voor aflevering beschikbaar stellen.

- 43.3** Het bepaalde in artikel 36 van deze algemene voorwaarden inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing. Indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in artikel 42, dan is het bepaalde in artikel 36.1, 36.2 artikel 36.4 tot en met 36.9, 36.12 en artikel 40.1 en 40.5 niet van toepassing. Opdrachtgever aanvaardt de programmatuur en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is').

#### **Artikel 44. Gebruiksrecht**

- 44.1** Opdrachtnemer stelt de in opdracht van opdrachtgever ontwikkelde programmatuur en/of website en de eventueel daarbij ontwikkelde gebruikersdocumentatie voor gebruik aan opdrachtgever ter beschikking.
- 44.2** Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, in welk geval opdrachtgever gerechtigd zal zijn wijzigingen in de programmatuur aan te brengen.
- 44.3** Opdrachtnemer is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur en/of website benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
- 44.4** Het bepaalde in artikel 34 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.
- 44.5** Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten van door opdrachtnemer specifiek voor opdrachtgever ontwikkelde programmatuur volledig en uitsluitend door opdrachtgever worden gedragen, gelden - zulks in afwijking van het bepaalde in artikel 44.4 - voor opdrachtgever geen beperkingen in het recht tot gebruik van de ter beschikking gestelde en door opdrachtgever betaalde programmatuur en/of website.

#### **Artikel 45. Vergoeding**

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

#### **Artikel 46. Garantie**

- 46.1** Het bepaalde in artikel 40 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.
- 46.2** Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de door haar ontwikkelde programmatuur en/of website goed werken in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur en/of websites. Opdrachtnemer staat er evenmin voor in dat de programmatuur en/of website goed werken in samenhang met alle soorten apparatuur.

## Hoofdstuk 6. Onderhoud van programmatuur en support

De in dit hoofdstuk 'Onderhoud van programmatuur en support' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien opdrachtnemer diensten verricht op het gebied van onderhoud van programmatuur en ondersteuning (support) bij het gebruik van die programmatuur.

### Artikel 47. Onderhoudsdiensten

- 47.1** Indien overeengekomen verricht opdrachtnemer onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur in de zin van artikel 36.3 en - zulks uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 48.
- 47.2** Opdrachtgever zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal opdrachtnemer zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en / of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van opdrachtnemer op de door opdrachtnemer te bepalen wijze en termijn aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Opdrachtgever zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval opdrachtnemer bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is opdrachtnemer gerechtigd hiervoor een separate vergoeding in rekening te brengen.
- 47.3** Het bepaalde in de artikelen 40.3 en 40.4 is van overeenkomstige toepassing.
- 47.4** Indien opdrachtnemer het onderhoud online verricht, zal opdrachtgever tijdig zorg dragen voor een deugdelijke en adequaat beveiligde infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- 47.5** Opdrachtgever zal alle door opdrachtnemer verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.
- 47.6** Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door opdrachtnemer zelf aan opdrachtgever is geleverd, zal opdrachtgever, indien opdrachtnemer dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Opdrachtgever verleent opdrachtnemer het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.

### Artikel 48. Nieuwe versies van programmatuur

- 48.1** Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van opdrachtnemer.
- 48.2** Eén maand na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is opdrachtnemer niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en / of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.

- 48.3** Opdrachtnemer kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit opdrachtgever een nadere schriftelijke overeenkomst met opdrachtnemer aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. Opdrachtnemer kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Opdrachtnemer is niet gehouden specifiek voor opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 48.4** Opdrachtnemer kan van opdrachtgever verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, webbrowser, programmatuur e.d.) aanpast als dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

#### **Artikel 49. Supportdiensten**

- 49.1** Indien de dienstverlening van opdrachtnemer op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur omvat, zal opdrachtnemer online, telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. Opdrachtgever zal meldingen in het kader van support zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijven, opdat opdrachtnemer in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren. Opdrachtnemer kan voorwaarden stellen aan de wijze van melden, kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Opdrachtnemer zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Opdrachtnemer staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van opdrachtnemer.
- 49.2** Indien de dienstverlening van opdrachtnemer op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'stand-bydiensten' omvat, zal opdrachtnemer een of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is opdrachtgever gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van ernstige storingen, fouten en andere ernstige onvolkomenheden in het functioneren van de programmatuur. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat deze tijdig zullen worden verholpen.
- 49.3** Het onderhoud en de andere overeengekomen diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

#### **Artikel 50. Vergoeding**

- 50.1** Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.
- 50.2** Bedragen ter zake het onderhoud van de programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk zijn verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd ongeacht of opdrachtgever de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

## **Hoofdstuk 7. Advisering en consultancy**

De in dit hoofdstuk 'Advisering en consultancy' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien opdrachtnemer diensten verleent op het gebied van advisering en consultancy, welke niet onder leiding en toezicht van de opdrachtgever worden uitgevoerd.

### **Artikel 51. Uitvoering advies en consultancydiensten**

- 51.1** Opdrachtnemer zal de advies- en consultancydiensten geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en niet onder toezicht en leiding van de opdrachtgever uitvoeren.
- 51.2** Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer is opdrachtgever niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van opdrachtnemer en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van opdrachtnemer. Opdrachtgever zal de adviezen of rapportages van opdrachtnemer niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

### **Artikel 52. Rapportage**

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

### **Artikel 53. Vergoeding**

- 53.1** Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingschema zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door opdrachtnemer verleende diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

## **Hoofdstuk 8. Detacheringsdiensten**

De in dit hoofdstuk 'Detacheringsdiensten' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien opdrachtnemer een of meer medewerkers aan opdrachtgever ter beschikking stelt teneinde onder toezicht en leiding van opdrachtgever werkzaam te zijn.

### **Artikel 54. Detacheringsdiensten**

- 54.1** Opdrachtnemer zal de in de overeenkomst genoemde medewerker aan opdrachtgever ter beschikking stellen om onder leiding en toezicht van opdrachtgever werkzaamheden te verrichten. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van opdrachtgever. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen zal de medewerker veertig uur per week tijdens de voor

opdrachtnemer gebruikelijke werkdagen aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.

- 54.2** Opdrachtgever kan de ter beschikking gestelde medewerker slechts inzetten voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden indien opdrachtgever daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd.
- 54.3** Het is opdrachtgever slechts toegestaan de ter beschikking gestelde medewerker aan een derde door te lenen om onder leiding en toezicht van die derde werkzaam te zijn als dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 54.4** Opdrachtnemer zal zich ervoor inspannen dat de ter beschikking gestelde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen, behoudens bij ziekte of uitdiensttreding van de medewerker. Ook indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is opdrachtgever steeds gerechtigd na overleg met opdrachtgever deze persoon te vervangen door een of meerdere personen met dezelfde kwalificaties.
- 54.5** Opdrachtgever is gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde medewerker te verzoeken (i) indien de ter beschikking gestelde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en opdrachtgever dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden gemotiveerd aan opdrachtnemer kenbaar maakt, dan wel (ii) in geval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de ter beschikking gestelde medewerker. Opdrachtnemer zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van opdrachtgever op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van opdrachtgever wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van opdrachtgever betreffende de verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

#### **Artikel 55. Duur van de detacheringsovereenkomst**

- 55.1** In afwijking van hetgeen bepaald is in artikel 4 van deze algemene voorwaarden geldt dat indien partijen omtrent de duur van detachering niets zijn overeengekomen, de overeenkomst een looptijd heeft voor onbepaalde duur, in welk geval voor elk der partijen een opzegtermijn van een kalendermaand geldt na de eventuele initiële looptijd. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

#### **Artikel 56. Arbeidsduur, werktijden en arbeidsomstandigheden**

- 56.1** De werk-, vakantie- en rusttijden, arbeidsduur en overige relevante arbeidsvoorwaarden van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan die gebruikelijk zijn bij opdrachtgever. Opdrachtgever staat ervoor in dat de werk-, vakantie- en rusttijden, arbeidsduur en overige relevante arbeidsomstandigheden voldoen aan de ter zake relevante wet- en regelgeving.
- 56.2** Opdrachtgever zal opdrachtnemer informeren omtrent een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van zijn bedrijf of organisatie.

#### **Artikel 57. Overwerkvergoeding en reistijd**

- 57.1** Indien de ter beschikking gestelde medewerker in opdracht of op verzoek van opdrachtgever per dag langer werkt dan het overeengekomen of gebruikelijke aantal werkuren dan wel werkzaam is buiten de bij opdrachtnemer gebruikelijke werkdagen, is opdrachtgever voor deze uren het overeengekomen overwerktaarif of, bij gebreke van een overeengekomen overwerktaarif, het bij opdrachtnemer gebruikelijke overwerktaarif verschuldigd. Desgevraagd zal opdrachtnemer opdrachtgever informeren over de geldende overwerktarieven.

- 57.2 Kosten en reistijd zullen aan opdrachtgever in rekening worden gebracht overeenkomstig de bij opdrachtnemer gebruikelijke regels en maatstaven. Desgevraagd zal opdrachtnemer opdrachtgever informeren over de daarvoor gebruikelijke regels en maatstaven.

#### **Artikel 58. Inlenersaansprakelijkheid en overige aansprakelijkheid**

- 58.1 Opdrachtnemer zal zorg dragen voor de tijdige en volledige afdracht van de voor de ter beschikking gestelde medewerker in verband met de overeenkomst te betalen loonbelasting, premies volksverzekeringen, premies werknemers- verzekeringen, inkomensafhankelijke bijdrage op grond van de Zorgverzekeringswet en omzetbelasting. Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever voor alle vorderingen van de Belastingdienst dan wel van de instanties voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving die vanwege de overeenkomst met opdrachtgever verschuldigd zijn, onder de voorwaarde dat opdrachtgever opdrachtnemer onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan opdrachtnemer. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan opdrachtnemer verlenen om zich, indien nodig in naam van opdrachtgever, tegen deze vorderingen te verweren.
- 58.2 Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de kwaliteit van de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding van opdrachtgever tot stand zijn gekomen.

### **Hoofdstuk 9. Koop van apparatuur**

De in dit hoofdstuk 'Koop van apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien opdrachtnemer apparatuur van welke aard dan ook en/of andere zaken (stoffelijke objecten) aan opdrachtgever verkoopt.

#### **Artikel 59. Koop en verkoop**

- 59.1 Opdrachtnemer verkoopt de apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen.
- 59.2 Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door opdrachtgever beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 59.3 In de verkoopverplichting van opdrachtnemer zijn niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 59.4 Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de bij de apparatuur en/of zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvorschriften foutloos zijn en dat de apparatuur en/of zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

#### **Artikel 60. Aflevering**

- 60.1 De door opdrachtnemer aan opdrachtgever verkochte apparatuur en/of zaken zullen aan opdrachtgever af-magazijn worden geleverd. Opdrachtnemer zal de aan opdrachtgever verkochte zaken (laten) afleveren op een door opdrachtgever aan te wijzen plaats als dit schriftelijk is overeengekomen. In dat geval zal opdrachtnemer opdrachtgever, zo mogelijk tijdig voor de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop zij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur en/of zaken af te leveren.
- 60.2 De kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d. zijn niet inbegrepen in de koopprijs en worden in voorkomend geval aan opdrachtgever in rekening gebracht.



- 60.3** Indien opdrachtgever opdrachtnemer verzoekt tot verwijdering of vernietiging van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur of gegevens op apparatuur) dan wel indien opdrachtnemer daartoe wettelijk verplicht is, kan opdrachtnemer dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij haar gebruikelijke tarieven. Indien en voor zover het opdrachtnemer wettelijk niet is toegestaan betaling van een vergoeding te verlangen (bijv. in het kader van de zogeheten 'oud-voor-nieuwregeling'), zal zij deze vergoeding in voorkomend geval niet van opdrachtgever vragen.
- 60.4** Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen zal opdrachtnemer de apparatuur en/of zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door opdrachtnemer is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.
- 60.5** Opdrachtnemer is steeds gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren

#### **Artikel 61. Proefopstelling**

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

#### **Artikel 62. Omgevingseisen**

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

#### **Artikel 63. Garantie**

- 63.1** Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte apparatuur en/of andere verkochte zaken, alsmede in onderdelen die door opdrachtnemer in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze fouten binnen een periode van één maand na aflevering gedetailleerd omschreven bij opdrachtnemer zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van opdrachtnemer niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is opdrachtnemer gerechtigd de apparatuur en/of de zaken kosteloos te vervangen door andere soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van opdrachtnemer.

De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur, zaken of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten kernende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien opdrachtgever zonder toestemming van opdrachtnemer wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door opdrachtnemer in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. Opdrachtnemer zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

- 63.2 Ieder ander of verdergaand beroep van opdrachtgever op non-conformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken dan het bepaalde in artikel 63.1 is uitgesloten.
- 63.3 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door opdrachtnemer in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 63.4 Opdrachtnemer heeft uit hoofde van de koopovereenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in artikel 63.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

## Hoofdstuk 10. Onderhoud van apparatuur

De in dit hoofdstuk 'Onderhoud van apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien opdrachtnemer apparatuur van welke aard dan ook ten behoeve van opdrachtgever onderhoudt.

### Artikel 64 .Onderhoudsdiensten

- 64.1 Opdrachtnemer verricht het onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst genoemde apparatuur, mits de apparatuur in Nederland is opgesteld.
- 64.2 Gedurende de tijd dat opdrachtnemer de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft opdrachtgever geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.
- 64.3 De inhoud en omvang van de te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is opdrachtnemer verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door opdrachtgever schriftelijk bij opdrachtnemer zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in dit hoofdstuk van de algemene voorwaarden verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen van de apparatuur aan de door opdrachtnemer schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van die apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien opdrachtgever deze storing kan aantonen en de desbetreffende storing bovendien kan worden gereproduceerd. Opdrachtnemer is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot preventief onderhoud.
- 64.4 Opdrachtgever zal, onmiddellijk nadat zich een storing aan de apparatuur voordoet, opdrachtnemer daarvan in kennis stellen door middel van een gedetailleerde schriftelijke omschrijving.
- 64.5 Opdrachtgever zal alle door opdrachtnemer verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, zoals de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. Opdrachtgever is gehouden het personeel van opdrachtnemer of door opdrachtnemer aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan opdrachtnemer ten behoeve van het onderhoud ter beschikking te stellen.
- 64.6 Voordat opdrachtgever de apparatuur aan opdrachtnemer voor onderhoud aanbiedt zorgt opdrachtgever ervoor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende back-up is gemaakt.
- 64.7 Op verzoek van opdrachtnemer zal een ter zake kundige medewerker van opdrachtgever voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn.
- 64.8 Opdrachtgever is bevoegd niet door opdrachtnemer geleverde apparatuur en systemen op de apparatuur aan te sluiten en daarop programmatuur te installeren.

- 64.9** Indien het naar het oordeel van opdrachtnemer voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere apparatuur of met programmatuur worden geëist, zal opdrachtgever de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van opdrachtnemer stellen.
- 64.10** Het voor het onderhoud benodigde testmateriaal dat niet tot de normale outillage van opdrachtnemer behoort, dient door opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld.
- 64.11** Opdrachtgever draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat opdrachtnemer deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft. Het wordt aan opdrachtgever overgelaten dit risico te verzekeren.

#### **Artikel 65. Onderhoudsvergoeding**

- 65.1** In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:
- kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires;
  - kosten van (het vervangen van) onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan opdrachtnemer;
  - werkzaamheden ten behoeve van revisie van de apparatuur;
  - modificaties aan de apparatuur;
  - verplaatsing, verhuizing, herinstallatie of kosten van vervoer ter reparatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.
- 65.2** De vergoeding voor onderhoud is verschuldigd ongeacht of opdrachtgever de apparatuur in gebruik heeft (genomen) of van de mogelijkheid tot onderhoud gebruik maakt.

#### **Artikel 66. Uitsluitingen**

- 66.1** Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten kernende oorzaken, zoals gebreken in internet, datanetwerkverbindingen, spanningsvoorzieningen of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van opdrachtnemer op grond van de onderhoudsovereenkomst.
- 66.2** Tot de onderhoudsverplichtingen van opdrachtnemer behoren niet:
- het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de apparatuur anders dan door of namens opdrachtnemer;
  - het gebruik van de apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van opdrachtgever om de apparatuur tijdig te laten onderhouden.
  - Onder de onderhoudsverplichtingen van opdrachtnemer vallen evenmin onderzoek of herstel van storingen die verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur.
- 66.3** Kosten van onderhoud en/of onderzoek uitgevoerd in verband met het in artikel(en) 66.1 en/of 66.2 bepaalde kan opdrachtnemer volgens zijn gebruikelijke tarieven (aanvullend) in rekening brengen.
- 66.4** Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.

## Hoofdstuk 11. Standaardclausules voor het voeren van salarisadministraties

De in dit hoofdstuk 'Standaardclausules voor het voeren van salarisadministraties' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden (Hoofdstuk 1.), van toepassing indien opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst diensten verricht die betrekking hebben op het administreren van salarisbetalingen.

### Artikel 67. Salarisverwerking

- 67.1 De dienstverlening inzake salarisverwerking door opdrachtnemer omvat - indien overeengekomen - mede CAO services. Informatie over welke cao's worden ondersteund wordt aan opdrachtgever meegedeeld.
- 67.2 Opdrachtnemer zal zich inspannen om de door haar gebruikte applicatie(s) bij de uitvoering van haar salarisverwerkingsdiensten aan te passen aan wijzigingen in relevante wetgeving of andere, door bevoegde instanties gegeven, voorschriften.
- 67.3 Voor de juistheid en volledigheid van resultaten van de salarisverwerking zijn vele factoren van belang, waaronder de input vanuit de opdrachtgever en de gekozen instellingen. Hoewel opdrachtnemer zich steeds tot het uiterste zal inspannen om ervoor te zorgen dat de verwerkte gegevens juist en volledig zijn, kan opdrachtnemer er om die reden niet voor instaan dat de salarisverwerking foutloos zal zijn. Opdrachtgever verbindt zich daarom de juistheid en volledigheid van de gegevens regelmatig te controleren. Indien opdrachtgever aantoont dat onvolkomenheden, onjuistheden of onvolledigheden in de resultaten van de salarisverwerking een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor opdrachtnemer uit hoofde van de overeenkomst verantwoordelijk is, zal opdrachtnemer de salarisverwerking kosteloos en zo spoedig mogelijk herhalen teneinde deze onvolkomenheden te herstellen.
- 67.4 Opdrachtgever draagt zelf de verantwoordelijkheid voor het onderhouden van de door hem ingevoerde afwijkingen ten opzichte van de door opdrachtnemer onderhouden standaard cao's.
- 67.5 Opdrachtnemer kan naar aanleiding van wijzigingen in relevante wetten regelgeving alsmede wijzigingen in andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften, wijzigingen aanbrengen in de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij opdrachtgever geldende procedures tot gevolg heeft, zal opdrachtnemer opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van opdrachtgever.