

Algemene voorwaarden versie 2021

De Algemene Voorwaarden regelen de rechtsverhouding tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever en zijn opgedeeld in modules die betrekking hebben op de Dienst die Opdrachtgever van Opdrachtnemer 'De Digitale Zorg' afneemt. Indien andere Diensten van toepassing zijn, dan prevaleren de bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden ten opzichte van de Overeenkomst en de Dienstbeschrijving, welke onlosmakelijk aan elkaar zijn verbonden als geheel van de Overeenkomst.

De Digitale Zorg B.V.

Grevensweg 9
8085 PZ Doornspijk
Kamer van koophandel registratienummer: 71834044
BTW nummer Belastingdienst: NL858867515B01

Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Algemene Voorwaarden: deze voorwaarden, die modulair zijn opgebouwd.
- Acceptatietest: een testinspanning te leveren door Opdrachtgever teneinde de Dienst af te ronden.
- Dienst: de door Opdrachtnemer te leveren prestatie, waaronder het beheer van hardware, software en apps.
- Gebrek: het niet voldoen aan de Dienstenovereenkomst.
- Gebruiker: de gebruiker die de door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever geleverde Dienst gebruikt.
- Hardware: apparatuur die wordt geleverd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.
- Materialen: bijvoorbeeld (web)applicaties, software, programmatuur, adviezen of rapporten.
- Medewerker: een werknemer, freelancer of een door Opdrachtnemer van een derde ingeleende hulppersoon, die door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever wordt ingezet c.q. werkzaamheden verricht.
- Module: een module van deze Algemene Voorwaarden waarin bepalingen zijn opgenomen met betrekking tot een specifiek werkterrein.
- Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Opdrachtnemer een Overeenkomst heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die met Opdrachtnemer daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtverkrijgende(n) en erfgenamen.
- Opdrachtnemer: De Digitale Zorg B.V., ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 71834044.
- Overeenkomst: de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
- Overmacht: een tekortkoming die de schuldenaar niet kan worden toegerekend, indien zij niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- Partner: het bedrijf dat in samenwerking met Opdrachtnemer applicaties ter beschikking stelt aan Opdrachtgever.
- Resultaten: de resultaten van de werkzaamheden die Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst uitvoert.
- Schriftelijk: onder Schriftelijk valt in deze Algemene Voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaat.

Module A. Algemeen

Artikel A.1. Offerte, aanbod en aanvaarding

A.1.1 Een offerte, opgesteld door Opdrachtnemer, is vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na datering door Opdrachtnemer, tenzij anders aangegeven in de offerte.

A.1.2 Opdrachtgever dient de offerte bij voorkeur via Cloudsign te aanvaarden, maar indien Opdrachtgever op een andere wijze dan Cloudsign met de offerte instemt of die indruk wekt, dan wordt de Overeenkomst als aanvaard beschouwd.

A.1.3 Bepalingen of voorwaarden van Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in deze Algemene Voorwaarden zijn voor Opdrachtnemer bindend indien en voor zover deze door Opdrachtnemer uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard.

A.1.4 Onverminderd de bevoegdheid van Opdrachtnemer tot intrekken van de offerte overeenkomstig artikel 1 lid 1 kan de Overeenkomst na aanvaarding slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd. In geval van strijdigheid van bepalingen in onderstaande documenten, geldt de volgende rangorde: 1. de Overeenkomst; 2. de bijlagen, met uitzondering van brochures; 3. deze Algemene Voorwaarden; 4. eventuele aanvullende voorwaarden, met uitzondering van brochures.

Artikel A.2. Uitvoering van de Dienst & informatieverstrekking

A.2.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer de Dienst uitvoeren conform de Overeenkomst, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever. Opdrachtnemer spant zich in om de Dienst naar beste kunnen uit te voeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Opdrachtgever is gehouden om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. De noodzakelijke inzet van Opdrachtgever dient met voldoende kwaliteit en tijdigheid te worden geleverd. Dit geldt zowel voor ondersteuning te leveren door de contactpersonen, als voor de inzet van projectmedewerkers binnen de uit te voeren projectwerkzaamheden.

A.2.2 Indien Opdrachtgever bovenvermelde nalaat, is Opdrachtnemer gerechtigd extra kosten in rekening te brengen en is het mogelijk dat de levering van de Dienst uitloopt. Eventuele vertraging van de levering van de Dienst, veroorzaakt door Opdrachtgever, wordt gerapporteerd via het ticketsysteem of, indien er geen voor de Dienst is ingezet, per e-mail of, bij gebrek aan functionerende e-mailcorrespondentie, op een andere Schriftelijke wijze. Mocht deze situatie zich voordoen, dan zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever op de hoogte brengen van de eventueel in rekening te brengen extra kosten.

Artikel A.3. Duur, beëindiging en ontbinding

A.3.1 De Overeenkomst wordt als beëindigd beschouwd wanneer de prestaties daaruit over en weer zijn geleverd.

A.3.2 In afwijking van artikel 3.1 geldt dat Overeenkomsten met betrekking tot diensten na afloop van de looptijd stilzwijgend per maand worden verlengd. Beëindiging van dergelijke Overeenkomsten vindt Schriftelijk plaats.

A.3.3 Door Opdrachtnemer opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking. Opdrachtnemer is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, behoudens de in de wet dwingend voorgeschreven situaties waarin het verzuim van rechtswege intreedt.

A.3.4 Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van alle met de betrokken Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Opdrachtnemer op vergoeding van schade, gederfde winst en interest, tenzij de niet-nakoming in kwestie van ondergeschikte betekenis is.

A.3.5 Opdrachtnemer is bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met directe ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, Schriftelijk en zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling, te ontbinden of op te schorten, indien:

- Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt;
- Na het sluiten van de Overeenkomst Opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen;
- Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
- Door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Opdrachtnemer kan worden gevergd dat hij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities kan voldoen;
- Opdrachtgever overlijdt, surseance van betaling aanvraagt of aangifte tot faillietverklaring doet;
- Het faillissement van Opdrachtgever wordt verleend;
- De activiteiten van Opdrachtgever worden stilgelegd of geliquideerd;
- Op enig vermogensdeel van Opdrachtgever beslag wordt gelegd;
- Er zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk wordt of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst niet van Opdrachtnemer kan worden gevergd.

A.3.6 Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de Overeenkomst.

A.3.7 Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, is Opdrachtnemer gerechtigd tot vergoeding van de schade, daardoor direct en indirect ontstaan.

Artikel A.4. Procedure na beëindiging

A.4.1 Partijen zijn over en weer verplicht om na beëindiging van de Overeenkomst enig goed waarvan de andere Partij eigenaar of rechthebbende is en die bij de ene Partij in bezit is, onverwijld terug in het bezit te brengen van de andere Partij. Bepaalde goederen, zoals gegevens(dragers), kunnen ook worden gewist of vernietigd in plaats van teruggegeven, indien de rechthebbende partij daar Schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

A.4.2 Alle door Opdrachtnemer verstrekte dan wel ingevoerde gegevens blijven te allen tijde eigendom van Opdrachtnemer. Opdrachtgever verkrijgt een niet-exclusieve, overdraagbare licentie voor het uitvoeren van de Overeenkomst.

Artikel A.5. Prijzen

A.5.1 Prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

A.5.2 Indien een prijs in de Overeenkomst is gebaseerd op door Opdrachtgever opgegeven gegevens en deze gegevens onjuist blijken te zijn, dan heeft Opdrachtnemer het recht de prijzen aan te passen naar de redelijkerwijs bij de juiste gegevens behorende prijzen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.

A.5.3. De geoffreerde tarieven mogen éénmaal per jaar, per 1 januari, worden bijgesteld op basis van de CBS-index alle huishoudens inclusief bijzondere beloningen, (2018 = 100) en op basis van de toegevoegde en geleverde waarde.

A.5.4 Alle in de offerte van Opdrachtnemer genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten.

Artikel A.6. Betalingsvoorwaarden

A.6.1 Opdrachtnemer zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Opdrachtgever. De Digitale Zorg B.V. factureert maandelijks op de 15e voor het gebruik van de product- en dienstverlening van de daaropvolgende maand. Het factuurbedrag zal vervolgens middels automatische incasso op naam van de Digitale Zorg B.V. van uw bankrekening worden afgeschreven, tenzij anders overeengekomen. De betalingstermijn van een factuur is 14 dagen na de datum van de factuur, tenzij anders is overeengekomen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

A.6.2 Indien Opdrachtgever niet tijdig volledig betaalt, is hij vanaf 14 dagen na de betalingstermijn van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is over het openstaande bedrag een contractuele rente van 2% per maand en €15,- administratiekosten verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door Opdrachtnemer.

A.6.3 Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.

A.6.4 De vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt, wordt ontbonden of indien het faillissement wordt verleend.

A.6.5 In bovenstaande gevallen heeft Opdrachtnemer voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder dat Opdrachtgever daardoor een recht op schadevergoeding verkrijgt.

Artikel A.7. Meerwerk

A.7.1 Indien door wensen van Opdrachtgever, die door Opdrachtnemer redelijkerwijs als wijziging of als aanvulling op het gestelde in de offerte dan wel de Overeenkomst kunnen worden beschouwd (waaronder ook valt een vertraging of uitloop ten aanzien van de Dienst die kan worden toegerekend aan Opdrachtgever), de hoeveelheid werkzaamheden die Opdrachtnemer op grond van deze Overeenkomst dient te verrichten toeneemt dan is er sprake van meerwerk.

A.7.2 Indien Opdrachtnemer van mening is dat er sprake is van meerwerk, zal zij daarvan zo spoedig mogelijk melding maken aan Opdrachtgever, en vragen om Schriftelijke goedkeuring voor de uitvoering van het voorgestelde meerwerk en het daarvoor door Opdrachtnemer gedane aanbod inclusief levertermijn.

A.7.3 Opdrachtgever zal steeds binnen vijf (5) werkdagen beslissen over het voorgestelde meerwerk. De werkzaamheden die in het kader van geaccepteerd meerwerk zullen worden verricht zullen Schriftelijk worden vastgelegd en door beide partijen worden geaccordeerd.

A.7.4 Voor eventuele uitloop van de in de oorspronkelijke offerte genoemde levertermijnen vanwege meerwerk is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk.

A.7.5 De bepalingen van deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al het door Opdrachtnemer te verrichten meerwerk, voor zover partijen geen andersluidende voorwaarden zijn overeengekomen.

Artikel A.8. Aansprakelijkheid

A.8.1 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Opdrachtnemer van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Opdrachtnemer, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk

aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief btw). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 2.000 euro (exclusief btw).

A.8.2 De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan 10.000 euro per schadetoebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

A.8.3 Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

A.8.4 Buiten de in lid 1 en lid 2 van dit artikel genoemde gevallen rust op Opdrachtnemer geen enkele aansprakelijkheid voor schade, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Opdrachtnemer.

A.8.5 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Opdrachtnemer onmiddellijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn voor het verhelpen van de tekortkoming, en Opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.

A.8.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 5 werkdagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Opdrachtnemer meldt.

A.8.7 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een Gebrek in de Dienst/Dienst welke door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en welke mede bestond uit door Opdrachtnemer geleverde zaken, Materialen of resultaten, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die zaken, Materialen of resultaten. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tevens tegen aanspraken betreffende het niet-naleven van licenties door Opdrachtgever en/of derden (waaronder Gebruikers) die onder Opdrachtgevers verantwoordelijkheid vallen.

A.8.8 Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor tekortkomingen in producten en Diensten van derden, waaronder ook software en programmatuur, is uitgesloten.

Artikel A.9. Storingen en overmacht

A.9.1 Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming teniet doet. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende Partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de wederpartij Schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.

A.9.2 Onder de in lid 1 bedoelde omstandigheden kan bijvoorbeeld worden verstaan: (a) storingen van internet of andere telecommunicatie faciliteiten, (b) tekortkomingen door partijen van wie Opdrachtnemer bij de verlening van de Diensten afhankelijk is, (c) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of Materialen waarvan Opdrachtgever het gebruik aan Opdrachtnemer heeft voorgeschreven, (d) het niet beschikbaar zijn van één of meer personeelsleden (door ziekte) en (e) overheidsmaatregelen.

A.9.3 In geval van Overmacht wordt de nakoming van de desbetreffende, en de daarmee samenhangende, verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van zodanige Overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de bewijsstukken, de wederpartij schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.

A.9.4 In geval van Overmacht spant de partij die de overmacht ingeroepen heeft zich in om de tekortkoming, die gezuiverd wordt door de Overmacht, van zo kort mogelijke duur te laten zijn.

A.9.5 Indien een overmachtsituatie dertig (30) dagen heeft geduurd, of zodra vaststaat dat de overmachtoestand langer dan drie maanden zal duren, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden, tenzij aard of omvang van de tekortkoming de tussentijdse beëindiging niet rechtvaardigt. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel A.10. Rechten van intellectuele eigendom

A.10.1 Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van de Dienst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of diens licentiegevers.

A.10.2 Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur, Diensten of andere Materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.

A.10.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit de Materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Materialen.

A.10.4 Het is Opdrachtnemer toegestaan technische maatregelen te nemen, bijvoorbeeld met wachtwoorden of versleuteling, ter bescherming van de Materialen. Indien Opdrachtnemer door middel van technische bescherming de Materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

A.10.5 Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de Materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, vormt een inbreuk op het intellectueel eigendom van Opdrachtnemer of diens licentiegevers.

A.10.6 Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare boete van 2.000 euro per inbreukmakende handeling en 5.000 euro per opzettelijk inbreukmakende handeling betalen aan Opdrachtnemer, onverminderd het recht van Opdrachtnemer om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen en/of de schade te verhalen. Na het verstrijken van één werkdag nadat Opdrachtnemer desbetreffende Opdrachtgever in kennis heeft gesteld van een inbreuk, is Opdrachtgever tevens een boete verschuldigd van 2.000 euro per dag dat de inbreuk niet is beëindigd.

Artikel A.11. Verwerking persoonsgegevens

A.11.1 Indien Opdrachtnemer in de uitvoering van de Diensten persoonsgegevens zal verwerken, verplicht de Algemene verordening gegevensbescherming ("Avg") Opdrachtnemer en Opdrachtgever ertoe verbintenissen aan te gaan met betrekking tot de door Opdrachtnemer uit te voeren verwerkingen, die waarborgen bieden ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen.

A.11.2 Opdrachtnemer verwerkt de persoonsgegevens enkel onder het gezag van Opdrachtgever en uitsluitend ter uitvoering van de Diensten, voor zolang als de Overeenkomst voortduurt. Opdrachtgever is in deze aan te merken als de verwerking verantwoordelijke, en Opdrachtnemer als verwerker.

A.11.3 De persoonsgegevens, van betrokkenen, die in het kader van de Diensten mogelijk door Opdrachtnemer kunnen worden verwerkt zijn nader uiteengezet in de Overeenkomst.

A.11.4 Indien in deze Algemene Voorwaarden, dan wel in de Overeenkomst wordt gerefereerd aan bepalingen uit de Avg, wordt per 25 mei 2018 de bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") bedoeld.

A.11.5 Opdrachtnemer zal zich inspannen om passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens en zal zich inspannen de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.

A.11.6 Opdrachtnemer staat er voor in dat een ieder die handelt onder het gezag van Opdrachtnemer, voor zover deze toegang heeft tot persoonsgegevens afkomstig van Opdrachtgever, deze slechts verwerkt in opdracht van Opdrachtgever, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.

A.11.7 Opdrachtnemer mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer daarnaast toestemming om persoonsgegevens buiten de Europese Unie te verwerken. Verwerking buiten de Europese Unie vindt uitsluitend plaats met inachtneming van de daartoe toepasselijke wet- en regelgeving. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever meedelen in welke landen, buiten de Europese Unie, zij de persoonsgegevens verwerkt.

A.11.8 Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer hierbij toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens ter uitvoering van de Diensten gebruik te maken van een derde, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtnemer zal er zorg voor dragen dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen, en zorgdragen voor de juiste autorisaties. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren over de door haar ingeschakelde derden. Opdrachtgever heeft het recht om tegen enige, door Opdrachtnemer ingeschakelde derden, bezwaar te maken. Wanneer Opdrachtgever bezwaar maakt tegen door Opdrachtnemer ingeschakelde derden, zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg treden om hiertoe tot een oplossing te komen.

A.11.9 Opdrachtgever staat ervoor in dat hij alleen op geheel rechtmatige wijze persoonsgegevens in zal voeren of anderszins ter beschikking zal stellen van Opdrachtnemer, zonder hierbij inbreuk te maken op enig recht van derden. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden.

A.11.10 Indien Opdrachtgever in het kader van een wettelijke verplichting of uitoefening van de wettelijke rechten door betrokkenen, persoonsgegevens die zijn opgeslagen in systemen van Opdrachtnemer dient te verstrekken, wijzigen, verplaatsen, verwijderen of af te staan, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever daarin zoveel mogelijk behulpzaam zijn. De kosten voor de werkzaamheden daarvoor kunnen afzonderlijk worden gefactureerd. In het geval dat een betrokkene een van zijn wettelijke rechten wenst uit te oefenen en dit verzoek richt aan Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer dit verzoek doorsturen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen.

A.11.11 Opdrachtgever heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden, ter controle van dit artikel A.11. Deze audit vindt uitsluitend plaats bij een concreet vermoeden van misbruik welke is aangetoond door Opdrachtgever. De door Opdrachtgever geïnitieerde audit vindt twee weken na voorafgaande schriftelijke aankondiging door Opdrachtgever plaats. De kosten van een audit worden door Opdrachtgever gedragen.

A.11.12 Op alle persoonsgegevens die Opdrachtnemer ter uitvoering van de Diensten van Opdrachtgever ontvangt of verzamelt, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Opdrachtgever toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de

informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de Diensten, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken. Indien Opdrachtnemer wettelijk verplicht is informatie aan een derde te verstrekken, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover onverwijld informeren voor zover dat wettelijk gezien is toegestaan.

A.11.13 Opdrachtgever is als verantwoordelijke in de zin van de AVG te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die leidt tot een kans op ernstige nadelige gevolgen, dan wel ernstige nadelige gevolgen heeft, voor de bescherming van persoonsgegevens) aan de toezichthouder(s) en/of betrokkenen. Om Opdrachtgever in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen achtenveertig (48) uur na ontdekking van een datalek hiervan op de hoogte. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist, zal Opdrachtnemer meewerken aan het informeren van de terzake bevoegde toezichthouder en/of betrokkenen.

A.11.14 De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht, voor zover bekend bij Opdrachtnemer:

- De datum waarop het lek heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen het lek heeft plaatsgevonden);
- Wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
- De datum en het tijdstip waarop het lek bekend is geworden bij Opdrachtnemer of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer;
- Het aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt);
- Een omschrijving van de groep personen van wie gegevens zijn gelekt, inclusief het soort of de soorten persoonsgegevens die gelekt zijn;
- Of de gegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;
- Wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het lek te dichten en om de gevolgen van het lek te beperken;
- Contactgegevens voor de opvolging van de melding.

Artikel A.12. Personeel

A.12.1 Indien Medewerker voor de uitvoering van de Overeenkomst (anders dan dat Opdrachtgever en Opdrachtnemer een Overeenkomst tot detacheren van een Medewerker aangaan) op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden moet verrichten, gelden onderstaande bepalingen.

A.12.2 Opdrachtgever zal Medewerker van Opdrachtnemer die ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever verricht, alle ondersteuning bieden. Opdrachtgever is verplicht al datgene te doen waarvoor Medewerker zijn werk goed en veilig kan uitvoeren.

A.12.3 Opdrachtnemer zal zich inspannen dat de Medewerker over de juiste functieomschrijving en competenties beschikt. Het is voor Opdrachtgever niet mogelijk om een keuze te maken in Medewerkers, tenzij dit wordt overeengekomen. Opdrachtnemer is gerechtigd een Medewerker te vervangen voor een Medewerker met vergelijkbare competenties en een vergelijkbare functieomschrijving.

A.12.4 Het is voor Opdrachtgever niet mogelijk om enkel bepaalde Medewerkers toegang te geven. Er is tevens geen garantie dat Opdrachtgever kan beschikken over een vast team van Medewerkers, indien dit relevant is.

A.12.5 Het is Opdrachtgever, zonder Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, niet toegestaan tijdens de looptijd van de Overeenkomst en gedurende twee (2) jaren na afloop daarvan Medewerkers van Opdrachtnemer in dienst te nemen, direct of indirect zakelijke betrekkingen met hen aan te gaan of werkzaamheden door hen te laten verrichten, anders dan in het kader van de Overeenkomst, op straffe van een direct opeisbare boete van €10.000,- per overtreding, te vermeerderen met €500,- voor iedere dag gedurende welke de overtreding voortduurt, welke boetebedragen verschuldigd zullen zijn aan Opdrachtnemer.

Artikel A.13. Geheimhouding

A.13.1 Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.

A.13.2 Opdrachtnemer zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de Diensten van Opdrachtnemer, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of de kwaliteit van de Diensten, of Opdrachtnemer daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Opdrachtnemer zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.

A.13.3 Deze verplichting blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstrekende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

Artikel A.14. Wijzigingen Algemene Voorwaarden

A.14.1 Indien het een duurovereenkomst betreft, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden en alle Modules daaruit te wijzigen of aan te vullen.

A.14.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de Website van Opdrachtnemer of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

A.14.3 Indien Opdrachtgever een wijziging in deze Algemene Voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe Algemene Voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum of op de ontvangstdatum van de opzegging indien deze na de ingangsdatum van de wijziging is.

Artikel A.15. Geschillenregeling

A.15.1 Op de Overeenkomst, alsmede op de hieruit voortvloeiende of hiermee samenhangende overeenkomsten en overige rechtshandelingen, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

A.15.2 Partijen verbinden zich er wederzijds toe mee te werken aan de geschillenbeslechting middels Mediation en verbinden zich ertoe elk de helft van de kosten van de Mediation te dragen.

A.15.3 Mediation bestaat uit twee fases. In de eerste fase onderzoeken partijen een mogelijke oplossing waarin beide partijen zich kunnen vinden. Indien hierover akkoord wordt bereikt, zal de mediator het akkoord vatten in een vaststellingsovereenkomst. Indien het onmogelijk is gebleken in de eerste fase tot een akkoord te komen dat voor beide partijen aanvaardbaar is, vat een tweede fase aan. In de tweede fase zal de mediator een akkoord uitwerken dat beide partijen bindt en dat eveneens door de mediator wordt weergegeven in een vaststellingsovereenkomst.

A.15.4 Opdrachtnemer en Opdrachtgever behouden te allen tijde het recht om geschillen voor te leggen aan de bevoegde rechter, doch uitsluitend wanneer beide Partijen hiertoe hun expliciete schriftelijke toestemming verlenen waarbij beide Partijen verklaren dat zij afzien van Mediation.

Artikel A.16. Slotbepalingen Module Algemeen

A.16.1 Indien enige bepaling uit deze Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.

A.16.2 Mochten er geschillen naar aanleiding van de Overeenkomst ontstaan die niet via de geschillenregeling opgelost kunnen worden, dan zullen deze worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

A.16.3 Informatie en mededelingen op de Website van Opdrachtnemer zijn onder voorbehoud van fouten.

A.16.4 De door Opdrachtnemer ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek (waaronder logfiles), behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

A.16.5 Teneinde haar dienstverlening te promoten is Opdrachtnemer gerechtigd aan derden te tonen welke Projecten zij aan Opdrachtgever levert, tenzij de redelijke belangen van Opdrachtgever zulks onaanvaardbaar maken of Schriftelijk anders is overeengekomen.

A.16.6 Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht derden te betrekken bij de uitvoering van de Overeenkomst.

Module B. De Dienst

Deze module is van toepassing op het door Opdrachtnemer of diens leveranciers 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden (hosten) van gegevens en/of (web)applicaties aan Opdrachtgever via internet of een ander netwerk, zonder dat aan Opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.

Artikel B.1. Uitvoering

B.1.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.

B.1.2 In de Overeenkomst wordt bepaald wanneer Opdrachtnemer start met de installatie en het beheer van de Dienst.

B.1.3 Opdrachtnemer spant zich er voor in dat de Dienst naar beste kunnen wordt geconfigureerd en beheerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.

B.1.4 Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en te laten wat nodig is om een tijdige en juiste installatie van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens en faciliteiten, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de installatie van de (web)applicatie, tijdig aan Opdrachtnemer beschikbaar worden gesteld.

Artikel B.2. Duur overeenkomst

B.2.1 De Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegaan voor een minimum van vierentwintig (24) maanden. Hierna wordt de Overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste 1 (zegge: één) jaar. De opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer dient Schriftelijk te geschieden.

Artikel B.3. Gedragsregels

B.3.1 Opdrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van materiaal in strijd met bepalingen van Nederlands recht, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen materiaal dat smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend is, erotisch of pornografisch is (tenzij expliciet toegestaan in de offerte), inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht, een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden oplevert, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie, hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan Opdrachtgever weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden, ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat, of kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.

B.3.2 Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige Opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers van Opdrachtnemer. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Opdrachtnemer, overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van maatregelen.

B.3.3 Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid van de zijde van Opdrachtgever of het door Opdrachtgever niet handelen conform bovenstaande punten, voor rekening van Opdrachtgever.

B.3.4 Ter voorkoming van hiervoor genoemde problemen als schade en beveiligingsrisico's is Opdrachtnemer naar eigen inzicht gerechtigd de beheermogelijkheden van Opdrachtgever dermate te beperken dat het beheer in zijn geheel door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd.

Artikel B.4. Licentie

B.4.1 Opdrachtgever verstrekt hierbij Opdrachtnemer een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever aan de Diensten van Opdrachtnemer aangeleverde Materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Opdrachtnemer geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtnemer.

Artikel B.5. Vrijwaring

B.5.1 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer van alle juridische claims van derden met betrekking tot het gebruik van de Diensten door Opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de gegevens/Diensten/software welke door middel van een koppeling worden aangeroepen.

B.5.2 Indien Opdrachtnemer op grond van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden moet verrichten met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, zijn medewerkers of Gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Artikel B.6. Dienstverlening en beschikbaarheid

B.6.1 Alle diensten van Opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst Opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

B.6.2 De elektronische transmissie van gegevens van Opdrachtgever in het kader van de Diensten, op welke wijze dan ook, geschiedt voor risico en rekening van Opdrachtgever.

B.6.3 Opdrachtnemer is nimmer gehouden om de op afstand beschikbaar gestelde applicaties tevens op een fysieke gegevensdrager (bijv. cd of usb-stick) te leveren aan Opdrachtgever.

B.6.4 Indien de Diensten (mede) geleverd worden via Diensten en/of netwerken van Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer zich inspannen om daarbij zo min mogelijk downtime te laten bestaan.

B.6.5 Opdrachtnemer biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid uptime, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide SLA. Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel.

B.6.6 Behoudens tegenbewijs zal de door Opdrachtnemer gemeten beschikbaarheid en serviceniveau gelden als bewijs.

B.6.7 Opdrachtnemer zal zich inspannen om te zorgen dat 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. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Opdrachtnemer zal zich inspannen om Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.

B.6.8 Indien naar het oordeel van Opdrachtnemer een gevaar ontstaat voor het functioneren van de Diensten of het netwerk van Opdrachtnemer of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde Diensten of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is Opdrachtnemer gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit te voorkomen.

B.6.9 Opdrachtnemer heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Opdrachtnemer zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Opdrachtnemer is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij Schriftelijk expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een dienstenovereenkomst.

B.6.10 Slechts indien Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is Opdrachtnemer gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

B.6.11 Tenzij de Overeenkomst anders bepaalt, is Opdrachtnemer niet gehouden reservekopieën (back-ups) te maken van door Opdrachtgever op Diensten van Opdrachtnemer opgeslagen gegevens. Eventueel gemaakte back-ups kunnen na beëindiging van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te verzoeken om een back-up bij beëindiging of ontbinding.

Artikel B.7. Wijzigingen

B.7.1 Opdrachtnemer is gerechtigd om de beschikbare applicaties gedurende de looptijd van de Overeenkomst naar eigen goeddunken aan te passen. Indien een aanpassing leidt tot een wijziging in functionaliteit, zal Opdrachtnemer zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. Alleen indien zulks technisch mogelijk is en geen onevenredige inspanning van Opdrachtnemer zou vergen, kan Opdrachtgever op verzoek een voorgaande versie van de applicatie gebruiken.

Artikel B.8. Opslag- en datalimiet

B.8.1 Opdrachtnemer kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Diensten. Opdrachtgever zal de limieten niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen daarvan uitdrukkelijk regelt. Bij overschrijding van dit maximum is Opdrachtnemer bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die in de Overeenkomst worden vermeld. Indien er geen opslag- en/of datalimiet wordt overeengekomen, geldt de fair use policy van Opdrachtnemer.

Artikel B.9. Procedure na beëindiging

B.9.1 Opdrachtnemer zorgt dat Opdrachtgever bij beëindiging van de Overeenkomst een gelegenheid wordt geboden om de gegevens van Opdrachtgever die zijn opgeslagen in de systemen van Opdrachtnemer, terug over te brengen naar de eigen systemen of naar de systemen van een nieuwe aanbieder. Voor dit doeleinde zal Opdrachtnemer op basis van een door Opdrachtnemer goedgekeurde offerte de gegevens in een gangbaar bestandsformaat aan te kunnen bieden.

Module C. Hardware

Deze module is van toepassing op Opdrachtgevers die Hardware afnemen van Opdrachtnemer.

Artikel C.1. Levering

C.1.1 Hardware is geleverd aan de Opdrachtgever indien deze is bezorgd aan het door de Opdrachtgever bij de opdracht opgegeven leveringsadres en deze bezorging is aanvaard door de Opdrachtgever.

C.1.2 Opdrachtgever is gehouden bij de levering de Hardware te controleren op gebreken.

Artikel C.2. Garantie

C.2.1 Opdrachtnemer staat na levering gedurende de looptijd van de overeenkomst in voor de werking van de geleverde Hardware conform aan de Opdrachtgever bekendgemaakte specificaties en is daarop door Opdrachtgever aanspreekbaar.

C.2.2 Indien de fabrikant van de geleverde Hardware garantieregelingen kent die langer zijn dan de door Opdrachtnemer afgegeven garantie, dan behouden die hun geldigheid en blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de correcte afhandeling van Hardware die valt onder die garantieregeling.

C.2.3 De door Opdrachtnemer en fabrikanten afgegeven garanties doen niet af aan de wettelijke garantietermijn, die op de Hardware van toepassing is.

C.2.4 De garantie op Hardware komt te vervallen indien er sprake is van ongeoorloofde wijzigingen, het niet nakomen van de gebruiksinstructies of ander onzorgvuldig gebruik van de Hardware door de Opdrachtgever.

C.2.5 Indien Opdrachtgever binnen de gestelde termijnen en regels gebruik maakt van de garantieregeling, dan zal Opdrachtnemer zich inspannen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 dagen na de correcte ontvangst van de geretoureerde Hardware, voor de reparatie van de Hardware of voor vervangende Hardware te zorgen.

C.2.6 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het verlies van gegevens die het gevolg is van het herstellen of vervangen van Hardware.

C.2.7 In geval van schade waar de garantiebepaling uit de overeenkomst betrekking op heeft, zal opdrachtgever de verzendkosten op zich nemen om gebruik te kunnen maken van de garantiebepaling.

C. 2.8 In geval van diefstal waar de garantiebepaling uit de overeenkomst betrekking op heeft, is opdrachtgever verplicht om aangifte te doen, om zodoende recht te hebben op de garantiebepaling.

Artikel C.3. Retourneren

C.3.1 Indien Opdrachtgever gebruik maakt van de garantieregeling, dan zal Opdrachtgever de geleverde Hardware en alle toebehoren zoveel mogelijk in de oorspronkelijke staat van levering aan de Opdrachtnemer retourneren.

C.3.2 Kosten die verbonden zijn aan het retourneren van geleverde Hardware zijn die voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel C.4. Onderhoud

C.4.1 Opdrachtnemer heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Opdrachtnemer zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Opdrachtnemer is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een dienstenovereenkomst.

C.4.2 Slechts indien Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is Opdrachtnemer gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

C.4.3 Opdrachtnemer is gerechtigd om de werking en de technische specificaties van de Dienst te allen tijde in het belang van de voortzetting van de Dienst te wijzigen. Tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever tijdig op de hoogte brengen van deze wijzigingen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit de wijzigingen.

Artikel C.5. Verbruik en kosten

C.5.1 Opdrachtgever zal op een redelijke wijze gebruik maken de Dienst onder het fair-use beleid van de afgenomen Dienst.

C.5.2 Opdrachtnemer stelt een maximum van 1000 MB die Opdrachtgever per maand per werkplek in het kader van de Dienst kan gebruiken. Bij overschrijding van dit maximum is Opdrachtnemer gerechtigd extra (verbruiks)kosten in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra belminuten die in de offerte zijn vermeld.

C.5.3 Extra MB's of extra kosten die verbonden zijn aan de Dienst zullen maandelijks apart en gespecificeerd in rekening worden gebracht aan Opdrachtgever.

C.5.4 Indien door Opdrachtnemer geen maximum is gesteld aan de hoeveelheid data dat Opdrachtgever per maand per werkplek in het kader van de Dienst mag gebruiken, geldt een 'Fair Use Policy'. In dat geval zal, aan de hand van het gemiddelde verbruik over alle klanten, een reële hoeveelheid data vastgesteld worden. Overschrijdt Opdrachtgever die hoeveelheid meerdere malen, dan zal Opdrachtnemer contact opnemen met Opdrachtgever om tot een redelijke oplossing te komen, bijvoorbeeld een hoger tarief.

C.5.5 Opdrachtnemer heeft het recht de kosten voor het gebruik van de Dienst van tijd tot tijd te wijzigen. Wijzigingen zullen minimaal 30 dagen vooraf en Schriftelijk bekend gemaakt aan Opdrachtgever. Prijsverhogingen van 3% of minder kan Opdrachtnemer zonder instemming van Opdrachtgever maximaal één keer per jaar doorvoeren in de maand januari. Bij

prijsverhogingen van meer dan 3% heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de nieuwe prijzen in werking zullen treden. Opdrachtnemer zal prijswijzigingen 30 dagen voor inwerkingtreding aan Opdrachtnemer kenbaar maken.

Artikel C.6. Persoonsgegevens

C.6.1 In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst worden persoonsgegevens verwerkt. Deze persoonsgegevens zijn noodzakelijk voor het goed functioneren van de Dienst. De betreffende persoonsgegevens zullen niet worden verstrekt aan derden, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst of verplicht is op grond van de wet.

C.6.2 Opdrachtnemer slaat de persoonsgegevens niet langer op dan noodzakelijk en draagt zorg voor passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om de persoonsgegevens te beschermen tegen oneigenlijk inzage en gebruik.

C.6.3 Opdrachtnemer zal medewerking verlenen aan de aan hem gerichte verzoeken van bevoegde instanties om de persoonsgegevens af te geven dan wel (realtime) inzage te geven in het telefoonverkeer van Opdrachtgever.

Module D. Huur Hardware

Deze Module is van toepassing op Opdrachtnemers die Hardware huren van Opdrachtgever.

Artikel D.1. Levering

D.1.1 Hardware is geleverd aan Opdrachtgever indien dit is bezorgd aan het door de Opdrachtgever bij de opdracht opgegeven leveringsadres en deze bezorging is aanvaard door de Opdrachtgever.

D.1.2 Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, is in de verhuur van de Hardware de terbeschikkingstelling van gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de Hardware niet inbegrepen.

D.1.3 Indien er naast de Hardware ook software, programmatuur etc. wordt geleverd (voor eenzelfde periode als de verhuur), zal in de Overeenkomst duidelijk vermeld worden welke gebruiksrechten Opdrachtgever verkrijgt, om welke onderdelen het gaat en onder welke voorwaarden dit wordt meegeleverd.

D.1.4 Opdrachtgever is gehouden bij de aflevering de Hardware, voor zover op dat moment mogelijk, te controleren op gebreken. Indien gebreken niet binnen 48 uur na aflevering worden gemeld, wordt de Hardware geacht door Opdrachtgever correct, zonder gebreken te zijn ontvangen.

D.1.5 Opdrachtnemer kan Opdrachtgever verplichten mee te werken aan een inspectie van het afgeleverde. Na een inspectie, wordt de Hardware ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever. Van de inspectie wordt een rapport opgemaakt.

Artikel D.2. Duur en beëindiging

D.2.1 De Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegaan voor een minimumduur van vierentwintig (24) maanden. Hierna wordt de Overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste 1 (zegge: één) jaar. De opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer dient Schriftelijk te geschieden.

Artikel D.3. Gebruik

D.3.1 Opdrachtgever mag de Hardware enkel gebruiken binnen zijn eigen onderneming voor het doel waarvoor de Hardware beoogd is.

D.3.2 Het is Opdrachtgever zonder Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer niet toegestaan de Hardware onder te verhuren of anderszins ter beschikking te stellen aan derden. Opdrachtgever zal (een onderdeel van) de Hardware nooit als onderpand of zekerheidsobject, op welke wijze dan ook, ten aanzien van derden gebruiken.

D.3.3 Opdrachtgever zal de Hardware gebruiken zoals een goed huurder dat betaamt. Hij zal voorzichtig omgaan met de Hardware, voorzorgsmaatregelen treffen en alle instructies, zoals geleverd bij de Hardware of zoals gegeven door Opdrachtnemer, opvolgen.

D.3.4 Indien Opdrachtgever gebreken aan de Hardware ontdekt, dient hij dat Schriftelijk aan Opdrachtnemer te melden.

D.3.5 Opdrachtgever is ten aanzien van Opdrachtnemer volledig aansprakelijk voor schade aan de Hardware die is ontstaan anders dan door normaal (te verwachten) gebruik. Opdrachtgever meldt ontstane schade altijd direct, Schriftelijk aan Opdrachtnemer.

D.3.6 Opdrachtgever mag de Hardware niet aanpassen of veranderen anders dan met Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, tenzij het gaat om veranderingen en toevoegingen die bij het einde van de huurperiode zonder noemenswaardige kosten ongedaan kunnen worden gemaakt en kunnen worden verwijderd. Opdrachtgever is verplicht deze laatstgenoemde aanpassingen en veranderingen ongedaan te maken.

D.3.7 Opdrachtnemer is steeds gerechtigd de in het vorige lid bedoelde toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden. Opdrachtgever is daarbij gerechtigd de overeengekomen vergoeding voor het huren van Hardware te verhogen indien de aanpassing of verandering dat rechtvaardigt.

D.3.8 Schade die aan de Hardware is ontstaan door aanpassingen en veranderingen kan nooit schade zijn, welke voor rekening van Opdrachtnemer valt, zoals dat in art. 7:204 Burgerlijk Wetboek is bedoeld.

D.3.9 Opdrachtgever is verplicht om een beslag op de Hardware direct aan Opdrachtnemer te melden. Hierbij dient zoveel als mogelijk informatie te worden meegestuurd, zoals in ieder geval de identiteit van de beslaglegger en de reden van de beslaglegging. Daarnaast is Opdrachtgever verplicht de beslaglegger inzage te geven in de Overeenkomst.

Artikel D.4. Verplichtingen Opdrachtnemer

D.4.1 Opdrachtnemer zal gebreken binnen een redelijke termijn herstellen, tenzij dit onmogelijk is of uitgaven vereist die in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs niet van de Opdrachtnemer zijn te vergen.

D.4.2 Opdrachtnemer zal gebreken niet herstellen indien er sprake is van gebreken die: bij het aangaan van de huurovereenkomst door Opdrachtgever zijn aanvaard; ontstaan zijn door ander dan normaal gebruik en of door toedoen van Opdrachtgever, zijn personeel of bezoekers van locatie zijn ontstaan; het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik van de Hardware of gebruik in strijd met voorschriften en documentatie; het gevolg zijn van gebruik in strijd met artikel F.3.

D.4.3 Indien Opdrachtnemer een gebrek als bedoeld in voorgaand lid alsnog herstelt, is hij gerechtigd hiervoor kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

D.4.4 Opdrachtnemer is gerechtigd om in plaats van herstel van een gebrek de Hardware ook te vervangen door een nieuw of vergelijkbaar exemplaar.

D.4.5 Opdrachtnemer is gerechtigd, tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de Hardware. Opdrachtgever is verplicht aan dit onderhoud mee te werken. Partijen zullen hier vooraf overleg over plegen om een datum voor onderhoud vast te stellen. Gedurende de periode van onderhoud heeft Opdrachtgever geen recht op vervangende Hardware

D.4.6. In geval van niet-toerekenbare schade aan geleverde hardware of niet-toerekenbaar verlies van geleverde hardware, verplicht Opdrachtnemer zich tot het kosteloos vervangen van het geleverde apparaat met een maximum van 1 (zegge: een) vervangend apparaat gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Artikel D.5. Beëindiging

D.5.1 Opdrachtgever is verplicht de Hardware bij beëindiging van de Overeenkomst weer aan Opdrachtnemer ter beschikking te stellen. Kosten voor het vervoer van de Hardware van Opdrachtgever naar Opdrachtnemer zijn voor rekening van Opdrachtgever.

D.5.2 Indien tussen partijen bij levering een rapport is opgemaakt, is de Opdrachtgever verplicht de Hardware in dezelfde staat op te leveren waarin deze volgens de beschrijving is aanvaard, met uitzondering van geoorloofde veranderingen en toevoegingen en slijtage /gebreken die door normaal gebruik zijn ontstaan. Indien geen rapport is opgemaakt, wordt de Opdrachtgever (tenzij Opdrachtnemer anders bewijst) verondersteld de Hardware in de staat te hebben ontvangen zoals deze bij het einde van de Overeenkomst is.

D.5.3 Opdrachtnemer kan Opdrachtgever verplichten mee te werken aan een eindinspectie. Indien Opdrachtgever medewerking weigert, zal Opdrachtnemer alsnog de eindinspectie uitvoeren, als zijnde de eindinspectie wordt uitgevoerd met goedkeuring van beide partijen.

D.5.4 Indien Opdrachtnemer bij de eindinspectie gebreken constateert welke niet voor rekening van Opdrachtnemer als verhuurder vallen, zal Opdrachtnemer de kosten voor herstel en/of vervanging bij Opdrachtgever in rekening brengen. Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht op deze kosten claim te weerleggen, door aan te tonen dat eventuele gebreken en schade het gevolg zijn van normale slijtage, afschrijving en gebruik van de Hardware.

D.5.5 Opdrachtgever is bij beëindiging zelf verantwoordelijk voor overdracht van zijn data, het maken van back-ups etc. Opdrachtnemer biedt, tenzij anders overeengekomen, geen mogelijkheid om na teruggave van de Hardware eventuele data, welke nog op de Hardware aanwezig kan zijn, aan Opdrachtgever te doen toekomen.

Module E. Onderhoud en ondersteuning

Deze Module is van toepassing op Diensten die bestaan uit het installeren, configureren en/of onderhouden van Hardware en Diensten zoals, programmatuur, software, applicaties, websites etc.

Artikel E.1. Uitvoering

E.1.1 Onder onderhoud wordt verstaan het laten functioneren van bestaande Hardware en Diensten conform de Overeenkomst of nadere afspraak, en meer algemeen het herstellen van fouten. Onder ondersteuning wordt verstaan het op afstand hulp bieden bij het onderhouden van of werken met de Materialen.

E.1.2 Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk de werkzaamheden uitvoeren conform de Overeenkomst, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.

E.1.3 In de Overeenkomst is bepaald wanneer, tegen welke vergoeding Opdrachtnemer zal starten met het uitvoeren van de Diensten en werkzaamheden. Er kan sprake zijn van vaste vergoedingen, maar ook van werkzaamheden op basis van uurtarieven en nacalculatie. De Overeenkomst vermeldt welke werkzaamheden voor welke bedragen worden uitgevoerd.

E.1.4 Alle Diensten geleverd door Opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst Opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

E.1.5 Opdrachtnemer biedt geen garanties over resultaten, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide Dienstenovereenkomst. Opdrachtnemer zal zich inspannen verzoeken van Opdrachtgever zo spoedig mogelijk uit te voeren, maar kan daarvoor geen harde termijnen geven. Dat geldt voor zowel een termijn van inplannen en uitvoeren van geplande werkzaamheden als reactietijden en hersteltijden indien er sprake is van een verzoek tot aanpassen, herstellen en/of verbeteren van de Dienst en/of Hardware.

Artikel E.2. Duur

E.2.1 De Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegaan voor een minimumduur van vierentwintig (24) maanden. Hierna wordt de Overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste één (1) jaar. De opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer dient Schriftelijk te geschieden

Artikel F.3. Specificaties en medewerking Opdrachtgever

F.3.1 Indien overeengekomen, zal Opdrachtnemer de Dienst installeren en configureren op door Opdrachtgever aan te wijzen hardware en netwerken. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om

een tijdige en juiste installatie en werking van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het leveren van de Dienst, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt.

F.3.2 Opdrachtgever zal op verzoek van Opdrachtnemer Medewerkers van Opdrachtnemer alle benodigde toegang verlenen tot de betrokken computersystemen om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de Materialen mogelijk te maken. Fysieke toegang tot deze systemen zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.

Artikel E.4. Updates en verbeteringen

E.4.1 Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst, zal Opdrachtnemer zich inspannen om van tijd tot tijd de Dienst aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen, al dan niet op basis van aanwijzingen en verzoeken van Opdrachtgever of op basis van eigen initiatief, indien dit in de Overeenkomst is bepaald.

F.4.2 Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zich inspannen om de Materialen up-to-date te houden. Opdrachtnemer is daarbij echter in veel gevallen afhankelijk van zijn partner(s) en derden. Opdrachtnemer is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar zijn oordeel een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is voor de Dienst.

F.4.3 Opdrachtnemer zal zich inspannen om door Opdrachtgever verzochte veranderingen en nieuwe functionaliteit toe te voegen aan de Dienst. Opdrachtnemer is steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als deze naar zijn oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de Dienst kan belemmeren. Aan het op verzoek van Opdrachtgever toevoegen van veranderingen en nieuwe functionaliteit aan de Dienst zijn kosten verbonden. Opdrachtnemer zal deze kosten vooraf aan Opdrachtgever meedelen.

E.4.4 Indien een aanpassing, update of patch leidt tot gewijzigde functionaliteit binnen een reeds ontwikkelde Dienst welke ingrijpende gevolgen heeft voor het functioneren van andere Dienst, systemen etc., zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg treden over de gevolgen hiervan. Indien wordt besloten tot het doorvoeren van deze verandering, update of patch is Opdrachtnemer gerechtigd de hiervoor gemaakte uren apart te factureren op basis van nacalculatie.

E.4.5 Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan de Dienst wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtnemer hoeft zich dan niet (langer) in te spannen om bugs of fouten te verhelpen. Een en ander tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan Opdrachtnemer heeft gemeld en Opdrachtnemer deze Schriftelijk heeft goedgekeurd. Opdrachtnemer kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.

Artikel E.5. Ondersteuning op afstand

E.5.1 Ondersteuning op afstand wordt geleverd per e-mail en gezamenlijk af te spreken kanalen.

E.5.2 Opdrachtnemer zal software toepassen waarmee de Dienst op afstand kan worden beheerd.

E.5.3 Opdrachtnemer is voor ondersteuning op afstand (ook voor het inplannen van onderhoud en herstel van fouten) op werkdagen (maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende en officiële feestdagen) en weekenden van 8.00 uur tot 22.00 uur bereikbaar.