Algemene Voorwaarden ICTWaarborg - B2B

Versie januari 2026

Deze Algemene Voorwaarden regelen de rechtsverhouding tussen Opdrachtnemer en haar opdrachtgevers. De Algemene Voorwaarden zijn opgedeeld in verschillende modules, welke zijn toegespitst op de diverse vormen van zakelijke dienstverlening die deelnemers van ICTWaarborg kunnen aanbieden, namelijk:

Module A. Algemeen

Module C. Hosting / SaaS

Module D. Hardware Module

Module E. Telecom Module

Module F. Detachering

Module H. Onderhoud en ondersteuningModule I. Advies en cursus

Module J. Managed Services

In deze versie van de algemene voorwaarden voor IT in Mind zijn alleen de volgende modules opgenomen die van toepassing zijn op deze overeenkomst.

Module A. Algemeen 5

Module C. Hosting / SaaS 18

Module D. Hardware 24

Module E. Telecom 25

Module F. Detachering 28

Module H. Onderhoud en ondersteuning 31

Module I. Advies en cursus 34

Module J. Managed Services (MSP) 36

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

Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Acceptatietest:** is een vooraf overeengekomen proces waarin Opdrachtgever binnen de acceptatieperiode (zoals gedefinieerd in Module B) de door Opdrachtnemer geleverde Materialen test op overeenstemming met de overeengekomen Specificaties. Indien gebreken worden geconstateerd, moet Opdrachtgever deze binnen de acceptatieperiode schriftelijk melden aan Opdrachtnemer. Na het verstrijken van deze termijn worden de Materialen als geaccepteerd beschouwd, tenzij anders overeengekomen.
- **Algemene Voorwaarden:** deze voorwaarden, die modulair zijn opgebouwd.
- **Dienst:** de door Opdrachtnemer te leveren prestatie, waaronder ook ontwikkeling en/of onderhoud van software,applicaties, programmatuur etc. In de Overeenkomst wordt bepaald om welke Diensten het gaat en in deze Algemene Voorwaarden worden nadere regels gesteld voor specifieke Diensten.
- **Gebrek:** het niet voldoen aan de Specificaties.
- **Gebruiker:** de (eind)gebruiker die de door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever geleverdeDienst/Project gebruikt.
- **Hardware:** apparatuur die wordt geleverd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.
- **Materialen:** bijvoorbeeld(web)applicaties, software, programmatuur, adviezen of rapporten.
- **Medewerker:** een werknemer, freelancer/zelfstandige zonder personeel of een door Opdrachtnemer van eenderde 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 toteen specifiek werkterrein.
- **Offerte:** een aanbieding van Opdrachtnemer voor het verrichten van Diensten.
- **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, alsmedediens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgenamen.
- **Opdrachtnemer:** IT in Mind, gevestigd te Bussum en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 74463241 en deelnemer van de brancheorganisatie ICTWaarborg.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
- **Overmacht:** betreft elke omstandigheid buiten de macht van de schuldenaar (inclusief maar niet beperkt tot natuurrampen, oorlog, stakingen, storingen in internetdiensten, virussen en pandemieën) waardoor nakoming van verplichtingen onder de overeenkomst niet mogelijk is. Zie ook Artikel A.9 voor specifieke bepalingen over de gevolgen van Overmacht.
- **Project:** de werkzaamheden die Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever zal verrichten, zoals omschreven in de Offerte en/of in de Overeenkomst.

- **Projectmanagementsysteem:** elektronisch systeem dat kan worden gebruikt voor het beheer van het Project envoor communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over de uitvoering van de Overeenkomst.
- **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.
- **SLA:** Service Level Agreement.
- **Specificaties:** de functionele en technische beschrijving van het Project.
- **Website:** https://www.itinmind.com/

Identiteit van de Opdrachtnemer

Naam (Opdrachtnemer)	IT in Mind
Vestigingsadres	H.A. Lorentzweg 101, 1403 EN Bussum, Nederland
Telefoonnummer	+31357600151
E-mailadres	info@itinmind.com
BTW-nummer	NL859911408B01
KvK-nummer	74463241

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 doorOpdrachtnemer, tenzij anders aangegeven in de Offerte.

A.1.2. Opdrachtgever dient de Offerte bij voorkeur Schriftelijk te aanvaarden, maar indien Opdrachtgever op eenandere wijze dan Schriftelijk met de Offerte instemt of die indruk wekt, dan mag de Offerte door Opdrachtnemerals aanvaard worden beschouwd.

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

A.1.4. Onverminderd de bevoegdheid van Opdrachtnemer tot intrekken van de Offerte overeenkomstig artikel 1 lid1 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 eventuele bijlagen, met uitzondering van brochures;
- 3. Deze Algemene Voorwaarden;
- 4. Eventuele aanvullende voorwaarden, met uitzondering van brochures.

Artikel A.2. Uitvoering van het Project & informatieverstrekking & Wetgeving

A.2.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk het Project uitvoerenconform de Offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.

A.2.2. Opdrachtnemer spant zich in om het Project naar beste kunnen uit te voeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Opdrachtgever is gehouden om een tijdige en juiste uitvoering van het Project 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 het Project, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. De noodzakelijke inzet van Opdrachtgever dient met voldoende kwaliteit en tijdigheid te worden geleverd. Dit geldt zowel voor ondersteuning te leveren door de contactpersonen, als voor de geplande inzet van projectmedewerkers binnen de uit te voeren projectwerkzaamheden.

A.2.3. Indien Opdrachtgever bovenvermelde nalaat, is Opdrachtnemer gerechtigd extra kosten in rekening tebrengen en is het mogelijk dat het Project uitloopt. Eventuele vertraging van het Project, veroorzaakt door Opdrachtgever, wordt gerapporteerd via het projectmanagementsysteem of, indien er geen projectmanagementsysteem voor het Project 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.

A.2.4. Indien Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever AI-functionaliteit ontwikkelt of integreert, staat Opdrachtgever ervoor in dat het beoogde gebruik daarvan voldoet aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de AI-verordening van de Europese Unie.

A.2.5. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever in redelijkheid ondersteunen bij het voldoen aan relevante verplichtingen uit hoofde van de AI-verordening, zoals vereisten ten aanzien van transparantie, uitlegbaarheid en gegevensbeheer, indien dit Schriftelijk is overeengekomen.

A.2.6. Indien de door Opdrachtgever gewenste toepassing valt onder de classificatie "hoog risico" in de zin van de AI-verordening, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer tijdig voorzien van alle benodigde informatie om aan de aanvullende verplichtingen te voldoen. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om opdrachten te weigeren die niet in overeenstemming zijn met deze regelgeving.

A.2.7. Indien de Diensten of Materialen (mede) bestaan uit of gebruikmaken van systemen die kwalificeren als artificiële intelligentie in de zin van de AI-verordening (Verordening (EU) 2024/1689), handelen partijen in overeenstemming met de toepasselijke verplichtingen uit deze verordening.

A.2.8. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het bepalen van de rolverdeling onder de AI-verordening (waaronder aanbieder, deployer of gebruiker) en voor het rechtmatige gebruik van AI-systemen binnen zijn organisatie.

A.2.9. Opdrachtnemer geeft geen garantie dat AI-output volledig, foutloos of geschikt is voor een specifiek doel. AI-output heeft een ondersteunend karakter en dient door Opdrachtgever zelfstandig te worden beoordeeld.

A.2.10. Opdrachtnemer is gerechtigd opdrachten te weigeren of Diensten op te schorten indien het beoogde gebruik van AI-systemen naar haar oordeel strijdig is met toepasselijke wet- en regelgeving.

A.2.11. Indien Opdrachtnemer op grond van de eEvidence-verordening of andere toepasselijke wet- en regelgeving verplicht wordt om gegevens te verstrekken aan bevoegde autoriteiten, zal Opdrachtnemer hieraan voldoen binnen de wettelijke kaders.

A.2.12. Voor zover wettelijk toegestaan, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever onverwijld informeren over een dergelijk verzoek.

A.2.13. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het rechtmatig verstrekken van gegevens op grond van een wettelijke verplichting.

Artikel A.3. Duur, beëindiging en ontbinding

A.3.1. Indien de Overeenkomst strekt tot het ontwikkelen van bepaalde Materialen, wordt de Overeenkomst geachtte zijn aangegaan voor de in de Overeenkomst omschreven duur. Indien de duur niet in de Overeenkomst is omschreven, wordt de Overeenkomst als beëindigd beschouwd wanneer de prestaties daaruit over en weer zijn geleverd.

A.3.2. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan vooreen minimumtermijn van twaalf (12) maanden, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. Zonder Schriftelijke opzegging, met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden, wordt de Overeenkomst steeds stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.

A.3.3. Tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen of indien in deze Algemene Voorwaarden anders is bepaald, kan Opdrachtgever de Overeenkomst door voldoening van een afkoopsom tussentijds beëindigen. De hoogte vande afkoopsom is gelijk aan de resterende vergoedingen welke verschuldigd zouden zijn als de Overeenkomst niettussentijds zou zijn beëindigd. De afkoopsom is door Opdrachtnemer direct opeisbaar bij Opdrachtgever.

A.3.4. Door Opdrachtnemer opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking. Opdrachtnemer is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hemSchriftelijk in gebreke heeft gesteld, behoudens de in de wet dwingend voorgeschreven situaties waarin hetverzuim van rechtswege intreedt.

A.3.5. 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 teschorten 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 vanondergeschikte betekenis is.

A.3.6. 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 ofop te schorten, indien:

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

A.3.7. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haaraanspraken uit de wet en de Overeenkomst.

A.3.8. Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, is Opdrachtnemer gerechtigd tot vergoeding vande 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 anderePartij 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 plaatsvan 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 alleen een niet-exclusieve, overdraagbare licentie welke nodig is voorhet uitvoeren van de Overeenkomst.

A.4.3. Mocht Opdrachtnemer kosten maken tijdens de procedure van beëindiging, dan zijn deze kosten voor Opdrachtgever.

Artikel A.5. Prijzen

A.5.1. Prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden

opgelegd.

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

A.5.3. Alle in de Offerte van Opdrachtnemer genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten.

A.5.4. Opdrachtnemer heeft het recht de prijzen van tijd tot tijd te wijzigen. Wijzigingen zullen minimaal 30 dagen

vooraf en Schriftelijk bekend gemaakt worden 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.

A.5.5. Opdrachtnemer heeft het recht om de prijzen te verhogen op het moment dat een leverancier van Opdrachtnemer zijn prijzen verhoogd. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever informeren over deze prijsverhoging.

Artikel A.6. Betalingsvoorwaarden

A.6.1. Opdrachtnemer zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Opdrachtgever. Indien het Project in fasen wordt geleverd, is Opdrachtnemer gerechtigd per geleverde fase,maandelijks of op basis van gewerkte uren te factureren (dit naar het oordeel van Opdrachtnemer). De betalingstermijn van een factuur is 14 dagen na de datum van de factuur, tenzij anders is overeengekomen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

A.6.2. Indien Opdrachtgever een factuur niet binnen de betaaltermijn voldoet, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat een voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling vereist is. Opdrachtnemer is in een zodanig geval gerechtigd om over het uitstaande bedrag de wettelijke rente voor handelstransacties in rekening brengen of (indien hoger) een rente van twee procent per maand.

A.6.3. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenenrente, 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 wordtverklaard, 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 enignog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op teschorten, zonder dat Opdrachtgever daardoor een recht op schadevergoeding verkrijgt.

A.6.6 Indien er op grond van feiten en omstandigheden redelijke twijfel kan bestaan of Opdrachtgever aanzijn betalingsverplichtingen kan voldoen, heeft Opdrachtnemer het recht van Opdrachtgever financiële zekerheid te verlangen. Bijvoorbeeld in de vorm van een pandrecht, waarborgsom of een bankgarantie.

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 het Project die kan worden toegerekend aan Opdrachtgever), de hoeveelheid werkzaamheden die Opdrachtnemer op grond van deze Overeenkomst dient te verrichten toeneemtdan 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 wordenvastgelegd 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. Opdrachtnemer is tegenover Opdrachtgever slechts aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de betreffende Overeenkomst. Met directe schade wordt gedoeldop de schade die geleden wordt om de wanprestatie te herstellen. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- De aan stoffelijke zaken toegebrachte schade, ook wel (materiële) zaakschade genoemd;
- Kosten die Opdrachtgever heeft moeten maken om Opdrachtnemer ertoe te manen om de Overeenkomst als nog deugelijk na te komen;
- Kosten welke Opdrachtgever heeft gemaakt ter beperking, voorkoming of herstel van de directe schade;
- Kosten welke Opdrachtgever heeft gemaakt om de prestatie alsnog te laten voldoen aan de Overeenkomst;
- Kosten welke zijn gemaakt om de oorzaak en de omvang van de schade vast te leggen, voor zover dit directeschade betreft zoals in deze bepaling is bedoeld;
- Kosten welke zijn gemaakt wat in verhouding staat tot het beëindigen of beperken van een datalek (als bedoeld in de AVG).

Onverminderd hetgeen wat hiervoor is bepaald, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor andere vormenvan aansprakelijkheid uitdrukkelijk uitgesloten.

A.8.2. 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 vansamenhangende 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 EUR 2.500.000,00 (exclusief BTW).

A.8.3. 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 500.000 euro per schade toebrengendegebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

A.8.4. Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfdewinst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie,is uitgesloten.

A.8.5. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schadehet gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Opdrachtnemer.

A.8.6. 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 eenzo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.

A.8.7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schadebinnen 30 dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Opdrachtnemer meldt.

A.8.8. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een Gebrek in het Project/Dienst welke door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en welke medebestond 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.8.9. 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 tenietdoet. 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 ofandere telecommunicatiefaciliteiten, (b) tekortkomingen in de nakoming door derde 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), (e) mobilisatie, (f) oorlog, (g) oponthoudin het vervoer, (h) stakingen, (i) stagnatie in toelevering, (j) brand, (k) natuurrampen, (l) ziektes, epidemieën of quarantaines en (m) 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 overen 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, diegezuiverd wordt door de Overmacht, van zo kort mogelijke duur te laten zijn.

A.9.5. Indien een overmachtssituatie dertig (30) dagen heeft geduurd, of zodra vaststaat dat de overmachtstoestand 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 overigens 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 het Project ontwikkelde of ter beschikkinggestelde Materialen berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of diens licentiegevers. Onder rechten van intellectuele eigendom wordt verstaan: alle (toekomstige) rechten van intellectuele eigendom, waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt: merkrechten, octrooirechten, modellenrechten, auteursrechten en naburigerechten, handelsnaamrechten, databankenrechten, knowhow, bedrijfsgeheimen en domeinnamen.

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. Dezegebruiksrechten zijn geldig zolang er sprake is van een Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

A.10.3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen ofandere 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 beschermingde 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 deOvereenkomst 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 5.000 euro per inbreukmakende handeling en

25.000 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 treffenteneinde de inbreuk te doen beëindigen en/of de schade te verhalen. Na het verstrijken van één werkdag nadat Opdrachtnemer Opdrachtgever in kennis heeft gesteld van een inbreuk, is Opdrachtgever tevens een boete verschuldigd van 5.000 euro per dag dat de inbreuk niet is beëindigd.

A.10.7. Iedere levering, verstrekking of bekendmaking, al dan niet door middel van een aanbieding of Overeenkomst van Diensten aan Opdrachtgever zal nooit een overdracht van rechten van intellectuele eigendominhouden, tenzij anders afgesproken.

A.10.8. Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen de beschikbaarstelling 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 aanspraakvan een derde die erop gebaseerd is dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.

A.10.9. Opdrachtnemer is gerechtigd het beeldmerk, logo of naam van Opdrachtgever te gebruiken in zijn externecommunicatie zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.

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 verbintenissenaan te gaan met betrekking tot de door Opdrachtnemer uit te voeren verwerkingen, die waarborgen bieden ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen. Bij gebreke van een nadere, apart overeengekomen 'verwerkersovereenkomst', zullen de bepalingen in dit artikel gelden als de in de AVG bedoelde verbintenissen.

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

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

A.11.4. Indien in deze Algemene Voorwaarden, dan wel in de Overeenkomst, wordt gerefereerd aan bepalingenuit de Wbp, worden per 25 mei 2018 de corresponderende 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 ervoor in dat een ieder die handelt onder het gezag van Opdrachtnemer, voor zoverdeze 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. Opdrachtgevergeeft 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 teruitvoering 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 nemenals 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 voerenof 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 plaatst 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 en/of zelf verzamelt, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Opdrachtgever uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de 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 beschermingvan persoonsgegevens) aan de toezichthouder(s) en/of betrokkenen. Om Opdrachtgever in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen achtenveertig (48) uur na ontdekking van een datalek hiervan op de hoogte. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist, zal Opdrachtnemer meewerken aan het informeren van de ter zake bevoegde toezichthouder en/of betrokkenen.

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.

A.11.15. Na afloop van de Overeenkomst verwijdert of retourneert Opdrachtnemer de persoonsgegevens zoalsbedoeld in dit artikel A.11.3, dit ter keuze van Opdrachtgever.

A.11.16. Voor zover Opdrachtnemer onder de toepasselijkheid valt van de Europese Data Act (Verordening (EU) 2023/2854), zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever handelen in overeenstemming met de verplichtingen die voor hen uit deze verordening voortvloeien.

A.11.17. Indien Opdrachtgever op grond van de Data Act aanspraak maakt op toegang tot, gebruik van of overdracht van gegevens die voortkomen uit het gebruik van door Opdrachtnemer geleverde Diensten of producten, dient Opdrachtgever hiertoe een schriftelijk en voldoende gespecificeerd verzoek in te dienen bij Opdrachtnemer.

A.11.18. Opdrachtnemer beoordeelt een verzoek als bedoeld in artikel A.11.17 binnen een redelijke termijn en zal hieraan uitvoering geven voor zover:

- Opdrachtnemer daartoe wettelijk verplicht is;
- Het verzoek technisch uitvoerbaar is;
- Het verzoek geen inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder intellectuele eigendomsrechten, - bedrijfsgeheimen en persoonsgegevens van derden.

A.11.19. Opdrachtnemer is gerechtigd redelijke kosten in rekening te brengen voor werkzaamheden die verband houden met het ontsluiten, beschikbaar stellen of overdragen van gegevens, voor zover dit op grond van de Data Act is toegestaan.

A.11.20. Opdrachtnemer is niet gehouden om gegevens beschikbaar te stellen indien en voor zover:

- Verstrekking strijdig is met wettelijke verplichtingen;
- De beveiliging of stabiliteit van systemen in gevaar komt;
- Sprake is van onevenredige technische of organisatorische lasten;
- verstrekking zou leiden tot openbaarmaking van bedrijfsgevoelige informatie of bedrijfsgeheimen van Opdrachtnemer of derden.

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 Opdrachtgeverwerkzaamheden 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 nodige ondersteuning bieden ten behoeve van de uitoefening van de werkzaamheden. Opdrachtgever is verplicht al datgene te doen waarvoorMedewerker zijn werk goed en veilig kan uitvoeren.

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

A.12.4. Het is voor Opdrachtgever niet mogelijk om enkel bepaalde Medewerkers toegang te geven. Er is tevensgeen 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 Opdrachtnemerin 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. Dit artikel is tevens van toepassingindien Opdrachtgever en Opdrachtnemer een Overeenkomst tot detacheren van een Medewerker aangaan.

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. Partijenleggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.

A.14.1. Opdrachtnemer zal geen kennisnemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de

Diensten van Opdrachtnemer, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of de kwaliteit van het Projecten, of Opdrachtnemer daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijkbevel. 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.14.2. Deze verplichting blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en welvoor zolang als de verstrekkende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van deinformatie.

Artikel A.14. Wijzigingen Algemene Voorwaarden

A.14.1. Indien het een duurovereenkomst betreft, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor deze AlgemeneVoorwaarden 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 elektronischeberichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

A.14.3. Indien Opdrachtgever een natuurlijk persoon is, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf,en de wijziging heeft tot gevolg dat aan Opdrachtgever een prestatie wordt verschaft die wezenlijk van de oorspronkelijke prestatie afwijkt, heeft deze Opdrachtgever de bevoegdheid de overeenkomst te beëindigen per de datum dat de gewijzigde voorwaarden in werking treden.

Artikel A.15. Geschillenregeling

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

A.15.2. Indien tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever een geschil ontstaat dat voortvloeit uit of verband houdt met de Overeenkomst, streven partijen ernaar dit geschil in eerste instantie minnelijk op te lossen door middel van eerstelijns mediation onder toezicht van ICTWaarborg.

A.15.3. Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan eerstelijns mediation indien Opdrachtgever of ICTWaarborg daarom verzoekt. Opdrachtgever wordt eveneens geacht constructief deel te nemen aan deze mediationprocedure.

A.15.4. De kosten van de mediation worden gelijkelijk verdeeld tussen partijen, met dien verstande dat iedere partij maximaal een bedrag van € 1.000 exclusief btw aan mediationkosten verschuldigd is. Indien de kosten lager uitvallen, worden uitsluitend de werkelijke kosten in rekening gebracht.

A.15.5. Partijen krijgen de gelegenheid om in onderling overleg een mediator te kiezen uit het door ICTWaarborg erkende register van mediators. Indien partijen binnen tien (10) werkdagen geen overeenstemming bereiken over de keuze van mediator, wijst ICTWaarborg zelfstandig een mediator aan. Deze aanwijzing is bindend voor beide partijen.

A.15.6. Mediation vangt uitsluitend aan indien beide partijen schriftelijk of per e-mail akkoord gaan met deelname aan de mediation en met de voorgestelde mediator.

A.15.7. De mediation vindt in beginsel online plaats, tenzij partijen en mediator anders overeenkomen. De inhoud van de mediation, waaronder begrepen verklaringen, voorstellen en documenten, is strikt vertrouwelijk.

A.15.8. De mediator brengt geen bindend advies uit, tenzij partijen dit gezamenlijk schriftelijk overeenkomen.

A.15.9. Indien mediation leidt tot overeenstemming, leggen partijen deze vast in een door beide partijen ondertekende vaststellingsovereenkomst. Indien geen overeenstemming wordt bereikt, staat het partijen vrij het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.

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 geheleOvereenkomst 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

A.16.5. Van enige communicatie geldt als authentiek(waaronder logfiles), behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

A.16.6. 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 onaanvaardbaarmaken of Schriftelijk anders is overeengekomen.

A.16.7. Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht derden te betrekken bij de uitvoering van de Overeenkomst.

A.16.8. Opdrachtnemer en Opdrachtgever kunnen hun rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan derdenoverdragen, mits de andere partij hiermee voorafgaand aan de overdracht Schriftelijk instemt.

Module C. Hosting / SaaS

Deze module is van toepassing op het door Opdrachtnemer ‘op afstand’ beschikbaar stellen en beschikbaar houden(hosten) van gegevens en/of (web)applicaties aan Opdrachtgever via internet of een ander netwerk, zonder dat aan Opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt. Hieronder valt tevens het registreren en beheren van domeinnamen.

Artikel C.1. Uitvoering

C.1.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoerenconform de Offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.

C.1.2. In de Overeenkomst wordt bepaald wanneer Opdrachtnemer zal starten met de installatie en het beheervan de (web)applicatie.

C.1.3. Opdrachtnemer spant zich ervoor in dat de (web)applicatie naar beste kunnen wordt geconfigureerd enbeheerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.

C.1.4. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en te laten wat nodig is om een tijdige en juiste installatie van de (web)applicatie mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevensen 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 aanOpdrachtnemer beschikbaar worden gesteld.

Artikel C.2. Duur overeenkomst

C.2.1. De Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegaan voor een minimumduur van twaalf (12) 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 twee (2) maanden. De opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer dient Schriftelijk te geschieden.

Artikel C.3. Gedragsregels

C.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.

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

C.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 vanOpdrachtgever.

Artikel C.4. Licentie

C.4.1. Opdrachtgever verstrekt hierbij Opdrachtnemer een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever aan deDiensten 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 C.5. Vrijwaring

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

C.5.2. Indien Opdrachtnemer op grond van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verbandmet 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 C.6. Dienstverlening en beschikbaarheid

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

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

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

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

C.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 toepasselijkeSLA anders is bepaald, geldt dit artikel.

C.6.6. Behoudens tegenbewijs zal de door Opdrachtnemer gemeten beschikbaarheid en serviceniveau gelden alsvolledig bewijs.

C.6.7. Opdrachtnemer zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerkendie 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.

C.6.8. Indien naar het oordeel van Opdrachtnemer een gevaar ontstaat voor het functioneren van de Diensten ofhet 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.

C.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 nooitgehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij Schriftelijk expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een SLA.

C.6.10. Slechts indien Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is Opdrachtnemer gehouden te beschikken overeen uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

C.6.11. Tenzij de Overeenkomst anders bepaalt, is Opdrachtnemer niet gehouden reservekopieën (back-ups) temaken 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. De kosten voor het maken van back-ups komen bij Opdrachtgever te liggen.

C.6.12. Opdrachtgever is zich er bewust van dat na de verwijdering van de back-ups, deze gegevens verloren zijnen Opdrachtgever geen toegang meer heeft tot deze gegevens.

Artikel C.7. Wijzigingen

C.7.1. Opdrachtnemer is gerechtigd om de beschikbaar gestelde applicaties gedurende de looptijd van de Overeenkomst naar eigen goeddunken aan te passen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijzigingin functionaliteit, zal Opdrachtnemer zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. Alleen indien zulks technisch mogelijk is en geen onevenredige inspanning van Opdrachtnemer zou vergen, kan Opdrachtgever op verzoek een oudere versie van de applicatie blijven gebruiken. Opdrachtnemer kan extra kosten in rekening brengen voor het verschaffen van die mogelijkheid.

Artikel C.8. Opslag- en datalimiet

C.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 defair use policy van Opdrachtnemer.

Artikel C.9. Procedure na beëindiging

C.9.1. Opdrachtnemer zal ervoor zorgen dat Opdrachtgever bij beëindiging van de Overeenkomst een redelijke gelegenheid wordt geboden om de gegevens van Opdrachtgever die zijn opgeslagen in de systemen van Opdrachtnemer, terug over te brengen naar de eigen systemen of naar de systemen van een nieuwe aanbieder.Voor dit doeleinde zal Opdrachtnemer zich inspannen de gegevens in een gangbaar bestandsformaat aan te kunnen bieden. De kosten hiervoor komen bij Opdrachtgever te liggen.

Artikel C.10 Domeinnamen en IP-adressen

C.10.1. Indien de Dienst (mede) ertoe strekt dat Opdrachtnemer voor Opdrachtgever zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/ of IP-adres, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

C.10.2. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam en/ of IP-adres zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende Domeinnaamleveranciers, waaronder Stichting Internet Domeinregistratie Nederland en RIPE. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam en/ of IP-adres. Opdrachtnemer vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.

C.10.3. Opdrachtgever kan uitsluitend uit de bevestiging per e-mail van Opdrachtnemer, waarin wordt vermeld dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.

C.10.4. Opdrachtgever vrijwaart en houdt Opdrachtnemer schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam of IP-adres namens of door Opdrachtgever.

C.10.5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het verliezen door Opdrachtgever van diens recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/ of verkregen, behoudens in geval van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.

C.10.6. Indien Opdrachtnemer een domeinnaam op haar naam registreert ten behoeve van Opdrachtgever, zal Opdrachtnemer medewerking verlenen aan verzoeken van Opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam. Indien een domeinnaam die door Opdrachtnemer namens Opdrachtgever wordt geregistreerd, wordt betwist door een derde partij, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever onmiddellijk op de hoogte stellen van de claim. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verdedigen van de rechten op de domeinnaam, tenzij de betwisting direct te wijten is aan een fout van Opdrachtnemer.

C.10.7. Opdrachtgever dient zich te conformeren aan alle registratievoorwaarden, bepalingen, en (geschillen)regelingen die domeinnaamleveranciers stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam en/ of het IP-adres. Opdrachtgever wordt verwezen naar domeinnaamvoorwaarden welke horen bij de desbetreffende extensie op een overzichtspagina. De domeinnaamvoorwaarden maken deel uit van de Overeenkomst. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het verlies van rechten op een domeinnaam of IP-adres als gevolg van het nalaten van Opdrachtgever om tijdig aan de verlengingsvoorwaarden te voldoen of bij betwistingen door derden, tenzij dit rechtstreeks het gevolg is van nalatigheid of foutief handelen van Opdrachtnemer.

C.10.8. Opdrachtnemer heeft het recht de domeinnaam en/of het IP-adres ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer Opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat Opdrachtgever in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.

C.10.9. Indien de Dienst strekt tot het periodiek verrichten van Diensten op het gebied van bemiddelen voor de aanvraag van domeinnamen en IP-adressen gedurende een zekere termijn, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor de minimumtermijn die per Dienst wordt aangegeven. Als deze minimumtermijn is verstreken zonder dat een partij de wens tot opzegging ten minste één (1) maand voor de einddatum van het contract kenbaar heeft gemaakt, wordt de Overeenkomst automatisch verlengd met de per Dienst aangegeven termijn.

Artikel C.11 Informatiebeveiliging

C.11.1. Opdrachtnemer neemt passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de door Opdrachtgever verwerkte gegevens te waarborgen.

C.11.2. Indien Opdrachtgever kwalificeert als essentiële of belangrijke entiteit in de zin van de Cyberbeveiligingswet zal Opdrachtnemer in redelijkheid meewerken aan de naleving van de toepasselijke beveiligings- en meldverplichtingen. Dit omvat onder meer de verplichting tot het tijdig informeren van Opdrachtgever bij significante beveiligingsincidenten.

Module D. Hardware

Deze module is van toepassing op Opdrachtnemers die Hardware leveren aan Opdrachtgevers.

Artikel D.1. Levering en eigendom

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

D.1.2. Opdrachtgever is gehouden bij de levering de Hardware, voor zover op dat moment redelijkerwijs mogelijk,te controleren op gebreken.

D.1.3. De eigendom op de Hardware gaat over van de Opdrachtnemer (of haar leveranciers) naar de Opdrachtgever op het moment van levering aan het door de Opdrachtgever bij de opdracht opgegeven leveringsadres, doch enkel als er volledig betaald is voor de Hardware door de Opdrachtgever.

Artikel D.2. Garantie

D.2.1. Opdrachtnemer staat na levering gedurende 1 jaar na levering in voor de werking van de geleverdeHardware conform de vooraf aan de Opdrachtgever bekendgemaakte specificaties en is daarop door Opdrachtgever aanspreekbaar.

D.2.2. Indien de fabrikanten van de geleverde Hardware specifieke garantieregelingen kennen die langer zijn dande door Opdrachtnemer afgegeven garantie, dan behouden die hun geldigheid en blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de correcte afhandeling van Hardware die valt onder die garantieregeling.

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

D.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.

D.2.5. Indien Opdrachtgever binnen de gestelde termijnen en regels gebruik maakt van de garantieregeling, dan zal Opdrachtnemer zich inspannen zo spoedig mogelijk een oplossing te vinden door bijvoorbeeld de Hardware tevervangen of te herstellen. De keuze om te kiezen voor de hiervoor gestelde oplossingen ligt altijd bij Opdrachtnemer.

D.2.6. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het verlies van gegevens die het gevolg is van het herstellen ofvervangen van Hardware.

Artikel D.3. Retourneren

D.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 Opdrachtnemerretourneren.

D.3.2. Indien er kosten verbonden zijn aan het retourneren in het kader van de garantieregeling, dan zijn die voorrekening van de Opdrachtgever.

Module E. Telecom

Module E is van toepassing op Opdrachtnemers die diensten leveren betreffende telefonie over een computernetwerk enaanverwante diensten, zoals (X)DSL en VOIP.

Artikel E.1. Uitvoering

E.1.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoerenconform de Offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.

E.1.2. Opdrachtnemer kan, indien gewenst en tegen betaling, apparatuur leveren ten behoeve van het gebruik vande Dienst. Opdrachtgever is na levering te allen tijde zelf verantwoordelijk voor deze apparatuur en de configuratie ervan.

E.1.3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Dienst, als bedoeld in deze module, onder te verhuren ofanderszins ter beschikking te stellen aan derden, zonder Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.

Artikel E.2. Duur van de overeenkomst

E.2.1. De Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegaan voor de duur van twaalf (12) maanden. Hiernawordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd, tot het moment van wederopzegging.

E.2.2. De Overeenkomst kan door Opdrachtgever voor het einde van de periode worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Na stilzwijgende verlenging kan Opdrachtgever op elk moment opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Voor Opdrachtnemer geldt eenopzegtermijn van drie (3) maanden.

E.2.3. De opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer dient Schriftelijk tegeschieden.

E.2.4. Indien er voor een bepaalde periode door Opdrachtgever vooruitbetaald is, maar de Overeenkomst wordtconform artikel E.2.2. opgezegd, zal Opdrachtnemer eventuele vooruitbetaalde bedragen naar rato aan Opdrachtgever terugbetalen.

Artikel E.3. Dienstverlening en beschikbaarheid

E.3.1. Alle diensten van Opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij envoor zover in de Schriftelijke Overeenkomst Opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en hetbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

E.3.2. Opdrachtnemer biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid beschikbaarheid, tenzij anders is overeengekomen in de Offerte middels een als zodanig SLA. Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders isbepaald, geldt dit artikel.

E.3.3. Behoudens tegenbewijs zal de door Opdrachtnemer gemeten beschikbaarheid en serviceniveau gelden alsvolledig bewijs.

E.3.4. Opdrachtnemer zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerkendie direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Opdrachtnemer. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Opdrachtnemer zal zich inspannen om Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.

E.3.5. De beschikbaarheid en kwaliteit van de Dienst is mede afhankelijk van enkele externe factoren, waaronderde internetverbinding van Opdrachtgever indien bijvoorbeeld een VOIP-dienst wordt afgenomen. Opdrachtnemerdient ten aanzien van deze externe factoren de richtlijnen van Opdrachtgever te volgen.

Artikel E.4. Onderhoud

E.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 nooitgehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij Schriftelijk expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een SLA.

E.4.2. Slechts indien Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is Opdrachtnemer gehouden te beschikken overeen uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

E.4.3. Opdrachtnemer is gerechtigd om de werking en de technische specificaties van de Dienst te allen tijde inhet 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 betrokken wijzigingen.

Artikel E.5. Verbruik en kosten

E.5.1. Opdrachtgever zal op een behoorlijke wijze gebruik maken de Dienst. Indien overeengekomen, is Opdrachtnemer gerechtigd om excessief gebruik van de Dienst in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

E.5.2. Opdrachtnemer kan een maximum stellen aan de hoeveelheid belminuten die Opdrachtgever per maand inhet kader van de Dienst mag gebruiken. Bij overschrijding van dit maximum is Opdrachtnemer gerechtigd extra (verbruiks)kosten in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra belminuten die in de Offerte zijn vermeld.

E.5.3. Extra belminuten of extra kosten die verbonden zijn aan de Dienst zullen maandelijks apart en gespecificeerd in rekening worden gebracht aan Opdrachtgever.

E.5.4. Indien door Opdrachtnemer geen maximum is gesteld aan de hoeveelheid belminuten dat Opdrachtgever per maand 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 belminuten vastgesteld worden. OverschrijdtOpdrachtgever die hoeveelheid meerdere malen, dan zal Opdrachtnemer contact opnemen met Opdrachtgever om tot een redelijke oplossing te komen, bijvoorbeeld een hoger tarief.

E.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. Prijsverhogingenvan 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 E.6. Nummerbeheer

E.6.1. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om ten behoeve van de Dienst een nieuw telefoonnummer te kiezen,al dan niet gebonden aan een geografisch gebied, of een telefoonnummer mee te nemen vanuit een overeenkomst bij een derde.

E.6.2. Voor de uitvoering van nummerbehoud volgt Opdrachtgever, voor zover mogelijk, de instructies van Opdrachtnemer op. Opdrachtnemer is gerechtigd eenmalige kosten voor nummerbehoud in rekening te brengenbij Opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het opzeggen van lopende overeenkomsten bij eenderde met betrekking tot het betreffende telefoonnummer.

E.6.3. Opdrachtgever verklaart, indien van toepassing, het geografische telefoonnummer enkel te gebruiken in hetgeografische gebied waarvoor dit nummer is bestemd. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer van alle mogelijkegevolgen bij het niet naleven hiervan.

E.6.4. Indien Opdrachtnemer dit in het geval van een goede functionering van de Dienst of het voldoen aan wettenen regelgeving noodzakelijk acht, is hij gerechtigd het telefoonnummer van Opdrachtgever te wijzigen. Opdrachtnemer zal hierbij zoveel mogelijk rekening houden met de belangen van de Opdrachtgever. Echter, Opdrachtnemer is niet gehouden tot betaling van een schadevergoeding als gevolg van de wijziging.

E.6.5. Bij beëindiging van de Overeenkomst komt het telefoonnummer van de Opdrachtgever te vervallen, tenzijOpdrachtgever gebruik maakt van nummerbehoud en het telefoonnummer onderbrengt bij een derde.

Artikel E.7. Persoonsgegevens

E.7.1. 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 persoonsgegevenszullen niet worden verstrekt aan derden, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst of verplicht is op grond van de wet.

E.7.2. Opdrachtnemer slaat de persoonsgegevens niet langer op dan noodzakelijk en draagt zorg voor passendetechnische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om de persoonsgegevens te beschermen tegen oneigenlijk inzage en gebruik.

E.7.3. Opdrachtnemer zal medewerking verlenen aan de aan hem gerichte verzoeken van bevoegde (overheids)instanties om de persoonsgegevens af te geven dan wel (realtime) inzage te geven in het telefoonverkeer van Opdrachtgever.

E.7.4. Hetgeen is bepaald in artikelen A.11.6 en A.11.7 is van overeenkomstige toepassing.

Module F. Detachering

Deze module is van toepassing op Opdrachtnemers die Medewerkers detacheren bij Opdrachtgevers.

Artikel F.1. Detachering Medewerkers

F.1.1. Indien noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst zal een Medewerker werkzaamheden verrichten bij Opdrachtgever. In de Overeenkomst ('Detacheringsovereenkomst') worden specifieke bepalingenover onder andere de te verrichten werkzaamheden, de duur en de prijs opgenomen.

F.1.2. Opdrachtnemer zal de in de Overeenkomst aangewezen Medewerker aan Opdrachtgever ter beschikkingstellen om onder Opdrachtgevers' leiding en toezicht werkzaamheden te verrichten conform hetgeen tussen partijen is overeengekomen.

F.1.3. Opdrachtgever zal de Medewerker enkel inzetten voor de overeengekomen werkzaamheden binnen deonderneming van Opdrachtgever.

F.1.4. Doorlening van een Medewerker door Opdrachtgever aan een derde is uitsluitend toegestaan na Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan zonder daarvoor een gegronde reden tehebben de toestemming onthouden of (financiële) voorwaarden stellen aan de doorlening.

F.1.5. Opdrachtnemer zal zich inspannen dat de ter beschikking gestelde Medewerker over de juiste functieomschrijving en competenties beschikt. Het is voor Opdrachtgever niet mogelijk om een keuze te maken inMedewerkers, tenzij dit uitdrukkelijk wordt overeengekomen. Opdrachtnemer is gerechtigd een ter beschikking gestelde Medewerker te vervangen voor een Medewerker met vergelijkbare competenties en een vergelijkbare functieomschrijving.

F.1.6. Opdrachtgever is gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde Medewerker te verzoeken alsde Medewerker niet aan de functieomschrijving of kwaliteitseisen voldoet en/of niet over de juiste competenties beschikt, althans niet zoals tussen partijen is overeengekomen. Opdrachtgever dient dit verzoek Schriftelijk, gemotiveerd, binnen vijf (5) werkdagen na aanvang van de werkzaamheden door de Medewerker aan Opdrachtnemer te doen toekomen.

F.1.7. In geval van ziekte gedurende (naar verwachting) meer dan vijf (5) werkdagen, of beëindiging van het dienstverband van Medewerker, zal Opdrachtnemer trachten zorg te dragen voor passende vervanging binneneen redelijke termijn.

F.1.8. Het in de voorgaande twee artikelen gestelde aangaande vervanging zal door Opdrachtnemer met spoed worden afgehandeld. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat vervanging altijd mogelijk is. Indien vervanging niet,niet volledig of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van Opdrachtgever op verdere nakoming van de Overeenkomst waaronder begrepen aanspraken voor niet-nakoming van de Overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever voor de al verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

Artikel F.2. Arbeidsvoorwaarden

F.2.1. Medewerker dient de voorschriften en huisregels van de Opdrachtgever na te leven.

F.2.2. Opdrachtgever zal zich tegenover de ter beschikking gestelde Medewerker op eenzelfde wijze gedragen enopstellen zoals hij dat zou doen of doet ten opzichte van zijn eigen medewerkers en/of personeel.

F.2.3. Opdrachtgever is verplicht zich te houden aan alle relevante wetgeving en de uit de daarmee samenhangende regelgeving voortvloeiende verplichtingen op het gebied van de veiligheid op de werkplek en degoede arbeidsomstandigheden in het algemeen.

Artikel F.3. Verantwoordelijke partijen

F.3.1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afdracht van de voor de ter beschikking gestelde Medewerker tebetalen loonbelasting, premies voor sociale verzekeringen en omzetbelasting. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor alle vorderingen van de belastingdienst en/of van de instanties voor uitvoering van socialeverzekeringswetgeving die vanwege de Overeenkomst met Opdrachtgever verschuldigd zijn. Opdrachtgever dient Opdrachtnemer te allen tijde zo spoedig mogelijk Schriftelijk op de hoogte te stellen en alle medewerking te verlenen, indien er sprake is van genoemde vordering.

F.3.2. Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de keuze van de ter beschikking gestelde Medewerker en/of voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding van Opdrachtgever totstand zijn gekomen, tenzij Opdrachtnemer opzettelijk het in artikel F.1.5. gestelde niet heeft uitgevoerd.

F.3.3. Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade die de ter beschikking gestelde Medewerker lijdt gedurendeof in verband met de aan hem opgedragen werkzaamheden.

F.3.4. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle schade die Opdrachtnemer mocht lijden als gevolg vanaanspraken van derden, waaronder mede te verstaan van de ter beschikking gestelde Medewerkers als ook onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer werkzame personen, die verband houden met de door Opdrachtnemer geleverde goederen of verrichte werkzaamheden, daaronder mede begrepen:

- Schade die het gevolg is van onrechtmatig handelen van de ter beschikking gestelde Medewerker van Opdrachtnemer en personen die onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer werkzaam zijn en die terbeschikking zijn gesteld van Opdrachtgever en werken onder diens toezicht of op diens aanwijzingen;
- Schade die het gevolg is van onveilige situaties in diens bedrijf, woonruimte of andere plaats van uitvoering van de Overeenkomst of van handelen of nalaten van Opdrachtgever, daaronder begrepen het zelf interpreteren en/ofonoordeelkundig gebruiken van de door Opdrachtnemer verstrekte kennis, informatie, producten en zaken die door Opdrachtnemer zijn geleverd;
- Schade die het gevolg is van een gebrek in door Opdrachtnemer geleverde zaken die door Opdrachtgever werden gebruikt, gewijzigd of doorgeleverd onder toevoeging van of in samenhang met eigen producten, programmatuur of Diensten van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever bewijst dat het gebrek niet het gevolg is van gebruik, wijziging of doorlevering als hiervoor bedoeld.

Artikel F.4. Geheimhouding en overname Medewerker

F.4.1. Opdrachtgever kan Medewerker geheimhouding opleggen omtrent al hetgeen Medewerker ter kennis komt.

F.4.2. Het in het voorgaande artikel bepaalde is overeenkomstig van toepassing indien er sprake is van een situatie waarbij de Medewerker wordt doorgeleend. Opdrachtgever is verplicht dezelfde voorwaarden op te nemenin een eventuele onder-inleningsovereenkomst.

F.4.3. Indien Opdrachtgever Medewerker wenst te benaderen voor een dienstverband, dan zal Opdrachtgever dit voorafgaand kenbaar maken bij Opdrachtnemer.

F.4.4. Opdrachtgever zal bij een overname van Medewerker, aan Opdrachtnemer een vergoeding betalen indien de aanvang van de Detacheringsovereenkomst of eerder aaneengesloten Detacheringsovereenkomst(en) korter is dan twaalf (12) maanden geleden. De hoogte van de vergoeding is gebaseerd op een wervingsfee van 24% van het jaarsalaris, bij aanvang van het dienstverband bij Opdrachtgever, lineair dalend naar 0% na twaalf (12) maanden.

F.4.5. Artikel F.4.4. zal niet gelden voor algemene sollicitatieprocedures welke niet direct gericht zijn tot de Medewerker van Opdrachtnemer.

F.4.6. Opdrachtgever is geen wervingsfee aan Opdrachtnemer verschuldigd indien de Detacheringsovereenkomst twaalf (12) maanden of langer heeft geduurd.

F.4.7. Opdrachtnemer zal indien Opdrachtgever de Medewerker, op welk moment dan ook, wenst over te nemen geen beroep doen op een eventueel met Medewerker overeengekomen relatie- en/of concurrentiebeding, welke de medewerker op welke manier dan ook verhinderd werkzaamheden te verrichten bij Opdrachtnemer.

Module H. Onderhoud en ondersteuning

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

Artikel H.1. Uitvoering

H.1.1. Onder onderhoud wordt verstaan het laten functioneren van bestaande of nieuwe (ontwikkelde) Materialenconform de Offerte of nadere afspraak, en meer algemeen het herstellen van fouten. Onder ondersteuning wordtverstaan het al dan niet op afstand hulp bieden bij het onderhouden van of werken met de Materialen.

H.1.2. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk de werkzaamhedenuitvoeren conform de Offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.

H.1.3. In de Overeenkomst wordt bepaald wanneer, tegen welke vergoeding Opdrachtnemer zal starten met hetuitvoeren van de Diensten en werkzaamheden. Er kan sprake zijn van vaste vergoedingen, maar ook van werkzaamheden op basis van uurtarieven en nacalculatie. In de Overeenkomst wordt duidelijk vermeld welke werkzaamheden voor welke bedragen worden uitgevoerd.

H.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 toegezegden het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

H.1.5. Opdrachtnemer biedt geen garanties over resultaten, 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. Opdrachtnemer zal zich inspannen verzoeken van Opdrachtgever zo spoedig mogelijk uit te voeren, maarkan 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 Materialen.

H.1.6. Indien Opdrachtnemer onderhouds- of beheerdiensten levert aan systemen waarop de Cyberbeveiligingswet van toepassing is, zal zij passende maatregelen treffen om de risico's voor de beveiliging van netwerk- en informatiesystemen te beperken.

H.1.7. Opdrachtnemer zal meewerken aan incidentmeldingen die onder de meldplicht van de Cyberbeveiligingswet vallen, voor zover zij daar een rol in speelt.

H.1.8. Onder onderhoud wordt mede verstaan het periodiek uitvoeren van updates, upgrades, patches en andere wijzigingen die noodzakelijk zijn voor het veilig en stabiel functioneren van de Materialen, mits dit onderdeel uitmaakt van de overeengekomen Diensten.

H.1.9. Indien de overeengekomen Diensten bestaan uit monitoring of proactief beheer, zal Opdrachtnemer zich inspannen om afwijkingen, storingen of dreigingen tijdig te signaleren en – waar mogelijk – daarop corrigerend te handelen, met inachtneming van de overeengekomen beschikbaarheid van monitoring en de reactietijden zoals opgenomen in de Overeenkomst of SLA.

H.1.10. Tenzij anders overeengekomen, zijn werkzaamheden met betrekking tot herstel na een cyberincident, datalek of beveiligingsinbreuk niet inbegrepen in de standaard onderhoudsdiensten en worden deze op basis van nacalculatie uitgevoerd.

H.1.11. Indien Opdrachtgever verzoekt om werkzaamheden buiten de reguliere kantoortijden of buiten overeengekomen reactietijden, is Opdrachtnemer gerechtigd hiervoor een toeslag in rekening te brengen conform de op dat moment geldende tarieven.

H.1.12. Opdrachtnemer is gerechtigd onderhoud of ondersteuning tijdelijk op te schorten indien blijkt dat de door Opdrachtgever gebruikte systemen of infrastructuur niet voldoen aan redelijke eisen van veiligheid, stabiliteit of compatibiliteit. In dat geval zal Opdrachtnemer Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren en adviseren over herstelmaatregelen.

Artikel H.2. Duur

H.2.1. De Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegaan voor een minimumduur van twaalf (12) 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) maand. De opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer dient Schriftelijk te geschieden.

Artikel H.3. Specificaties en medewerking Opdrachtgever

H.3.1. Indien overeengekomen, zal Opdrachtnemer de Materialen 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 Materialen mogelijk temaken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het leveren van de Materialen, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt.

H.3.2. Opdrachtgever zal op verzoek van Opdrachtnemer Medewerkers en hulppersonen van Opdrachtnemer allebenodigde 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, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.

H.3.3. De keuze, aanschaf en beheer van de te gebruiken hardware en netwerken is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen hardware en netwerken niet aan de eisen van Opdrachtnemer voldoet, is Opdrachtnemer gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.

Artikel H.4. Updates en verbeteringen

H.4.1. Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst, zal Opdrachtnemer zich inspannen om van tijd tottijd de Materialen 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.

H.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 leverancier(s) en derden. Opdrachtnemer is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naarzijn oordeel een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is voor de Dienst.

H.4.3. Opdrachtnemer zal zich inspannen om door Opdrachtgever verzochte veranderingen en nieuwe functionaliteit toe te voegen aan de Materialen. 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 Materialen kan belemmeren. Aan het op verzoek van Opdrachtgever toevoegen van veranderingen en nieuwe functionaliteitaan de Materialen zijn kosten verbonden. Opdrachtnemer zal deze kosten vooraf aan Opdrachtgever meedelen.

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

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

H.4.6. Indien niet anders is overeengekomen is ondersteuning aan eindgebruikers (klanten van Opdrachtgever)niet inbegrepen.

Artikel H.5. Ondersteuning op afstand

H.5.1. Ondersteuning op afstand wordt geleverd per telefoon, e-mail en andere gezamenlijk af te spreken kanalen.

H.5.2. Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever software voorstellen waarmee de te ondersteunen computers op afstand kunnen worden benaderd. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te zorgendat zijn netwerk- en beveiligingsomgeving toelaat dat deze software werkt.

H.5.3. Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is geziende aard van het probleem, dan zal Opdrachtnemer in overleg treden met Opdrachtgever voor het zoeken naar een oplossing op locatie.

H.5.4. Opdrachtnemer is voor ondersteuning op afstand (ook voor het inplannen van onderhoud en herstel van fouten) op werkdagen (maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende en officiële feestdagen)van 9.00 tot 17.00 uur bereikbaar.

Module I. Advies en cursus

Deze Module is van toepassing op Opdrachtnemers die advieswerkzaamheden verrichten en/of trainingen dan welcursussen verzorgen.

Artikel I.1. Specifieke bepalingen voor trainingen en cursussen

I.1.1. Indien de Overeenkomst (mede) strekt tot het verzorgen van een cursus/training (hierna: cursus) doorOpdrachtnemer, zijn daarop de bepalingen uit dit artikel van toepassing.

I.1.2. Er kan sprake zijn van diverse cursussen, uitgevoerd door Opdrachtnemer.

- Onder cursus wordt verstaan: een door Opdrachtnemer verzorgde of aangeboden cursus, workshop, opleiding,lezing of training.
- Onder algemene cursus wordt verstaan: een cursus verzorgd op initiatief van Opdrachtnemer bedoeld voormeerdere partijen.
- Onder interne cursus wordt verstaan een cursus verzorgd op verzoek van, op locatie bij en gericht opmedewerkers van Opdrachtgever.

I.1.3. Indien niet anders is overeengekomen, is er voor cursusmateriaal een aparte vergoeding verschuldigdbovenop de vergoeding welke verschuldigd is voor de cursus.

I.1.4. Bij een interne cursus is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het verzorgen van de door Opdrachtnemer benodigde faciliteiten (waaronder in ieder geval wordt begrepen voldoende cursusruimte, computers, beamers,internetaansluiting, voedsel en drank) voor de cursus, alsmede voor het afhandelen van de inschrijvingen en afmeldingen.

I.1.5. Bij een algemene cursus zal Opdrachtnemer zorg dragen voor de benodigde faciliteiten voor de betreffendealgemene cursus.

I.1.6. Bij een interne cursus heeft Opdrachtgever tot veertien (14) kalenderdagen voor de (eerste) datum van de cursus het recht om de cursus te annuleren of te verzetten. Eventuele annulerings- of wijzigingskosten voor reedsgeboekte faciliteiten (waaronder mede begrepen reiskosten of hotelovernachtingen voor docenten) zijn voor rekening van Opdrachtgever.

I.1.7. Bij een algemene cursus geschiedt deelname op volgorde van inschrijving. Opdrachtnemer zal de inschrijving per e-mail bevestigen of onder opgaaf van redenen weigeren. Indien een inschrijving van Opdrachtgever Opdrachtnemer pas bereikt nadat het maximaal aantal deelnemers aan de cursus is bereikt, zalOpdrachtnemer de inschrijving bewaren en alsnog aanvaarden bij uitval van een andere deelnemer. Opdrachtnemer zal hierover tijdig een mededeling doen.

I.1.8. Opdrachtgever bepaalt zelf of de cursus geschikt is voor de deelnemers of om deel te nemen aan de cursus.Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij Opdrachtgever of diens medewerkers is geen reden tot annuleren en zorgt er niet voor dat verplichtingen uit de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden komen te vervallen.

I.1.9. Het is Opdrachtnemer toegestaan de inhoud, locatie en de data/tijden van de algemene cursus te wijzigen.Opdrachtgever wordt hiervan uiterlijk twee (2) weken voor aanvang van de algemene cursus van op de hoogte gesteld.

I.1.10. Opdrachtgever heeft tot vijf (5) werkdagen voor de (eerste) datum van de algemene cursus het recht omdeelname te annuleren. De prijs voor deelname wordt dan kwijtgescholden. Bij annulering binnen vijf (5) werkdagen blijft de overeengekomen prijs verschuldigd. Opdrachtgever is tot en met de (eerste) dag van de algemene cursus gerechtigd een vervanger aan te melden; dit geldt niet als annulering.

I.1.11. Betaling geschiedt bij vooruitbetaling, voorafgaand aan de cursus.

Artikel I.2. Specifieke bepalingen aangaande advies

I.2.1. Indien de Overeenkomst (mede) strekt tot het uitvoeren van advieswerkzaamheden door Opdrachtnemer,zijn daarop de bepalingen uit dit artikel van toepassing.

I.2.2. Tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen, geeft Opdrachtnemer geen garantie aangaande oplever- en/ofdoorlooptermijnen. Werkzaamheden worden uitgevoerd of zullen plaatsvinden op werkdagen niet zijnde een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag, tussen 9.00 en 17.00 uur.

I.2.3. Indien is overeengekomen dat de werkzaamheden gefaseerd uitgevoerd zullen worden, is Opdrachtnemergerechtigd te wachten met uitvoeren van de volgende fase totdat Opdrachtgever de Materialen en de daarbij behorende resultaten heeft goedgekeurd.

I.2.4. Het gebruik van resultaten, Materialen of andere uitkomsten van de Diensten en werkzaamheden zijn teallen tijde voor risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

I.2.5. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Opdrachtnemer het rechtbepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende (meer)kosten zijn voor rekening van Opdrachtgever. Dit laatste uiteraard met goedkeuring van Opdrachtgever.

I.2.6. Opdrachtgever zal de door Opdrachtnemer verstrekte resultaten van de Overeenkomst alleen gebruiken voor het overeengekomen doel. Meer in het bijzonder zal Opdrachtgever de door Opdrachtnemer opgestelde teksten alleen gebruiken voor de bij de Overeenkomst aangegeven bestemmingen. Bovendien heeft Opdrachtnemer in dat geval het recht om de gebruikslicentie ten aanzien van de opgestelde teksten in te trekken.Artikel A.10 is overeenkomstig van toepassing.

I.2.7. Indien noodzakelijk, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever informeren over de status en loop van de werkzaamheden. In de Overeenkomst kunnen hierover nadere afspraken worden vastgelegd aangaande aantalcontactmomenten en op welke wijze dit plaats zal vinden. Tussenrapportages kunnen hier deel van uit maken. Partijen stellen contactpersonen aan om dit proces te bewerkstelligen en positief te laten verlopen.

I.2.8. Opdrachtnemer is gerechtigd, onverminderd het in artikel A.6 gestelde, ook voorafgaand aan de werkzaamheden reeds een bedrag te factureren en mag wachten met de uitvoering van de Overeenkomst totdatde eerste betaling door Opdrachtnemer is ontvangen.

Module J. Managed Services (MSP)

Deze module is van toepassing op Opdrachtnemers die als Managed Service Provider (MSP) doorlopend IT-diensten leveren aan Opdrachtgevers, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werkplekbeheer, serverbeheer, cloudbeheer, netwerkbeheer, beveiligingsdiensten, monitoring, patchmanagement en incidentafhandeling.

Artikel J.1. Reikwijdte van Managed Services

J.1.1. Managed Services betreffen het proactief en reactief beheren, monitoren, onderhouden en ondersteunen van IT-omgevingen van Opdrachtgever, zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst, Offerte en/of SLA.

J.1.2. Managed Services worden geleverd als doorlopende dienstverlening en kwalificeren als een duurovereenkomst in de zin van artikel A.3.

J.1.3. De exacte scope van de Managed Services, waaronder inbegrepen systemen, locaties, gebruikers, responstijden en beschikbaarheid, wordt vastgelegd in de Overeenkomst en/of een toepasselijke SLA.

Artikel J.2. Inspanningsverplichting en geen resultaatsgarantie

J.2.1. Alle Managed Services worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover Opdrachtnemer in de Overeenkomst of SLA uitdrukkelijk en Schriftelijk een concreet resultaat heeft toegezegd.

J.2.2. Opdrachtnemer garandeert niet dat storingen, beveiligingsincidenten of datalekken volledig worden voorkomen.

J.2.3. Adviezen, signaleringen en aanbevelingen van Opdrachtnemer ontslaan Opdrachtgever niet van diens eigen verantwoordelijkheid voor besluitvorming, compliance en risicobeheersing.

Artikel J.3. Verantwoordelijkheden Opdrachtgever

J.3.1. Opdrachtgever blijft te allen tijde verantwoordelijk voor:

- De juistheid en rechtmatigheid van gegevens;
- Het gebruik van systemen en accounts;
- Eindgebruikersgedrag;
- Naleving van wet- en regelgeving, waaronder AVG, Cyberbeveiligingswet en sectorspecifieke regelgeving.

J.3.2. Opdrachtgever draagt zorg voor tijdige en juiste medewerking, waaronder:

- Het verstrekken van toegang tot systemen;
- Het aanwijzen van bevoegde contactpersonen;
- Het opvolgen van beveiligings- en beheeradviezen van Opdrachtnemer.

J.3.3. Indien Opdrachtgever nalaat redelijke beveiligingsmaatregelen te implementeren die door Opdrachtnemer zijn geadviseerd, kan Opdrachtnemer niet aansprakelijk worden gehouden voor daaruit voortvloeiende schade.

Artikel J.4. Monitoring en incidentafhandeling

J.4.1. Indien monitoring onderdeel uitmaakt van de Managed Services, zal Opdrachtnemer zich inspannen om afwijkingen en incidenten te detecteren binnen de overeengekomen monitoringuren en -middelen.

J.4.2. Incidenten worden geclassificeerd en afgehandeld conform de afspraken in de SLA.

J.4.3. Herstel na cyberincidenten, ransomware-aanvallen of ernstige beveiligingsinbreuken valt uitsluitend binnen de scope van de Managed Services indien dit expliciet is overeengekomen. Bij gebreke daarvan worden deze werkzaamheden uitgevoerd op basis van nacalculatie.

Artikel J.5. Updates, patches en wijzigingen

J.5.1. Opdrachtnemer is gerechtigd updates, patches en configuratiewijzigingen door te voeren indien dit noodzakelijk is voor:

- Beveiliging;
- Stabiliteit;
- Continuïteit van de dienstverlening.

J.5.2. Opdrachtnemer is niet gehouden updates of patches te installeren indien dit naar haar oordeel de werking van systemen kan verstoren.

J.5.3. Indien wijzigingen leiden tot functionele beperkingen of tijdelijke onbeschikbaarheid, geeft dit geen recht op schadevergoeding, tenzij anders Schriftelijk overeengekomen.

Artikel J.6. Derden en afhankelijkheden

J.6.1. Managed Services kunnen afhankelijk zijn van diensten of infrastructuur van derden, waaronder cloudproviders, telecomaanbieders en softwareleveranciers.

J.6.2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van derden, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid.

J.6.3. Opdrachtnemer is gerechtigd derden in te schakelen bij de uitvoering van Managed Services zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.

Artikel J.7. Beveiliging en Cyberbeveiligingswet

J.7.1. Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de Managed Services, rekening houdend met de stand van de techniek, risico's en kosten.

J.7.2. Indien Opdrachtgever kwalificeert als essentiële of belangrijke entiteit onder de Cyberbeveiligingswet, zal Opdrachtnemer in redelijkheid meewerken aan:

- Incidentmeldingen;
- Informatieverstrekking;
- Noodzakelijke beveiligingsmaatregelen binnen de overeengekomen scope.

J.7.3. Deze medewerking creëert geen resultaatsverplichting en geen aansprakelijkheid voor boetes of sancties opgelegd aan Opdrachtgever.

Artikel J.8. Aansprakelijkheid bij Managed Services

J.8.1. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer in het kader van Managed Services is beperkt overeenkomstig artikel A.8.

J.8.2. Schade als gevolg van:

- Cyberincidenten;
- Datalekken;
- Uitval van systemen;
- Verlies van data;
- Onjuist gebruik door Opdrachtgever of Gebruikers;
- Kwalificeert als indirecte schade en is uitgesloten, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

Artikel J.9. Opschorting en beëindiging

J.9.1. Opdrachtnemer is gerechtigd Managed Services (gedeeltelijk) op te schorten indien:

- Sprake is van wanbetaling;
- De veiligheid van systemen in gevaar komt;
- Opdrachtgever instructies of beveiligingsmaatregelen niet opvolgt.

J.9.2. Opschorting geeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding.

Artikel J.10. Einde dienstverlening en exit

J.10.1. Na beëindiging van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer Opdrachtgever een redelijke mogelijkheid bieden tot overdracht van relevante gegevens en configuraties, voor zover technisch mogelijk.

J.10.2. Exit-ondersteuning valt uitsluitend binnen de scope indien dit expliciet is overeengekomen en wordt bij gebreke daarvan uitgevoerd op basis van nacalculatie.