

# Algemene voorwaarden Smith Computer Centrum computers B.V. handelend onder SCC Business Systems

Versie 1 | 3 november 2021

Dit zijn de algemene voorwaarden van **SCC Business Systems** gevestigd aan tt. Vasumweg 122 in Amsterdam en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder inschrijvingsnummer 33298805 (hierna aangeduid als "**Leverancier**").

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst voor de levering van goederen en/of diensten door Leverancier die wordt gesloten tussen Leverancier en de natuurlijke- of rechtspersonen handelend in uitoefening van beroep of bedrijf die de diensten en/of goederen afnemen (hierna: "**Afnemer**") en zijn ingedeeld in verschillende modules. Module A bevat algemene bepalingen die van toepassing zijn op iedere overeenkomst waaronder Leverancier diensten en/of goederen levert aan Afnemer. De bepalingen in de overige Modules zijn van toepassing zoals hieronder beschreven.

Module B – SaaS is aanvullend van toepassing indien Leverancier onder de Overeenkomst SaaS-diensten aanbiedt aan Afnemer.

Module C – Hosting/datacenterdiensten is aanvullend van toepassing indien Leverancier onder de Overeenkomst hosting/datacenterdiensten aanbiedt aan Afnemer.

Module D – Detachering is aanvullend van toepassing indien Leverancier de Diensten van een natuurlijk persoon aanbiedt aan Afnemer om voor Afnemer werkzaamheden te verrichten.

Module E – Ontwikkelingswerk is aanvullend van toepassing indien Leverancier in opdracht van Afnemer programmatuur zal ontwikkelen.

Module F – Telecom is aanvullend van toepassing indien Leverancier diensten aanbiedt betreffende telefonie over een computernetwerk en aanverwante diensten.

Module G – Consultancy is aanvullend van toepassing indien Leverancier onder de Overeenkomst Consultancy-diensten aanbiedt aan Afnemer.

## Module A: Algemeen

### Artikel A.1. Toepasselijkheid

A.1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van SCC Business Systems. Tevens maken deze algemene voorwaarden integraal onderdeel uit van iedere overeenkomst tussen SCC Business Systems en haar klanten.

### Artikel A.2. Definities

Met een hoofdletter geschreven termen hebben, zowel in enkelvoud als in meervoud, de betekenis zoals in dit artikel vermeld.

- A.2.1. **Account:** het persoonlijke account van Afnemer dan wel Eindgebruiker waarmee hij of zij toegang krijgt tot de Dienst.
- A.2.2. **Afnemer:** de natuurlijke- of rechtspersoon handelend in uitoefening van beroep of bedrijf, met wie Leverancier de Overeenkomst sluit.
- A.2.3. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige voorwaarden.
- A.2.4. **Dienst(en):** diensten zoals beschreven in de Overeenkomst, waaronder clouddiensten, beheerswerkzaamheden, securitywerkzaamheden en ontwikkelingsdiensten.
- A.2.5. **Eindgebruiker:** de natuurlijke- of rechtspersoon die de door Leverancier ten behoeve van Afnemer geleverde Dienst gebruikt.
- A.2.6. **Gedetacheerde:** de natuurlijke persoon die door Leverancier voor een bepaald aantal uren per week aan Afnemer ter beschikking wordt gesteld om voor Afnemer werkzaamheden te verrichten.
- A.2.7. **Goederen:** goederen zoals producten en hardware, zoals beschreven in en ter beschikking gesteld onder de Overeenkomst.
- A.2.8. **Intellectuele Eigendomsrechten:** rechten (van intellectuele eigendom) waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede echten op knowhow.
- A.2.9. **Kantooruren:** de tijd van 09:00 tot 17:00 uur (CET/CEST) op werkdagen (maandag tot en met vrijdag), met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen en dagen waarvan Leverancier vooraf heeft aangegeven gesloten te zijn.
- A.2.10. **Klantdata:** alle door Afnemer of zijn Eindgebruikers op de systemen zoals ingezet voor de levering van de Dienst opgeslagen gegevens.
- A.2.11. **Leverancier:** SCC Business Systems gevestigd aan de tt. Vasumweg 122 te Amsterdam en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 33298805.
- A.2.12. **Materialen:** alle websites, (web)applicaties, huisstijlen, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, documentatie, adviezen, rapporten en (andere) voortbrengselen van de geest, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en de gegevensdragers waarop deze materialen zich bevinden.
- A.2.13. **MVP:** Minimum Viable Product is een zo simpel mogelijke functionele basisprogrammatuur.
- A.2.14. **Offerte:** een Schriftelijk aanbod van Leverancier.
- A.2.15. **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Leverancier en Afnemer op grond waarvan leverancier de Dienst en/of hardware zal (doen) leveren aan Afnemer en waarvan de Algemene Voorwaarden onlosmakelijk onderdeel uitmaken.
- A.2.16. **Partij(en):** Leverancier en Afnemer tezamen of afzonderlijk.
- A.2.17. **Schriftelijk:** onder schriftelijk valt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie per e-mail mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.

- A.2.18. **Vertrouwelijke informatie:** niet-publieke informatie die gerelateerd is aan een of beide Partijen en informatie waarvan een Partij aangeeft dat deze informatie vertrouwelijk is, of die, naar de aard van de informatie of onder de omstandigheden waaronder de bekendmaking plaatsvindt, als vertrouwelijk dient te worden behandeld.
- A.2.19. **Website:** de website van Leverancier, bereikbaar via het domein <https://www.sconline.nl/>, dan wel bijbehorende subdomeinen.
- A.2.20. **Werkdagen:** de dagen van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen en andere dagen waarvan Leverancier vooraf heeft aangegeven gesloten te zijn.

### **Artikel A.3. Overeenkomst: toepasselijkheid en interpretatie**

- A.3.1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen waaronder Offertes van Leverancier, de uitvoering van werkzaamheden door of uit naam van Leverancier en de uitvoering van (toekomstige) Overeenkomsten.
- A.3.2. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Afnemer wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- A.3.3. Afwijkingen en aanvullingen van de Algemene Voorwaarden zijn enkel geldig indien deze Schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
- A.3.4. Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven. Partijen zullen de nietige c.q. vernietigde bepalingen vervangen door nieuwe bepalingen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht wordt genomen.
- A.3.5. De administratie van Leverancier is leidend, behoudens tegenbewijs van Afnemer.
- A.3.6. Bij eventuele tegenstrijdigheid tussen verschillende documenten geldt de volgende rangorde:
- a. (eventuele) aanvullende Schriftelijke en ondertekende afspraken;
  - b. geaccordeerde Offerte;
  - c. (eventuele) service level agreement;
  - d. Algemene Voorwaarden.
- A.3.7. Bij eventuele tegenstrijdigheid tussen verschillende modules van deze Algemene Voorwaarden zullen ten aanzien van de betreffende Goederen of Diensten telkens de bepalingen opgenomen in de meest specifiek van toepassing zijnde module voorrang hebben.

### **Artikel A.4. Totstandkoming van de Overeenkomst**

- A.4.1. Een Offerte of ander aanbod van Leverancier is vrijblijvend en is geldig voor de duur van 30 dagen. Leverancier is niet verplicht om een aanvaarding na het verstrijken van deze periode aan te nemen, maar indien Leverancier daartoe overgaat, geldt de Offerte of het aanbod alsnog als aanvaard.
- A.4.2. Leverancier is alleen gebonden aan een, door een potentiële Afnemer gedane, (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkende aanvaarding van een aanbod van Leverancier, indien Leverancier de afwijkende aanvaarding Schriftelijk uitdrukkelijk accepteert.
- A.4.3. De Overeenkomst komt tot stand door:
- a. de ondertekening van de Offerte door Partijen;
  - b. de ondertekening van de Offerte door Afnemer;
  - c. de digitale ondertekening van de Offerte door Afnemer;
  - d. de Schriftelijke aanvaarding door Afnemer van de Offerte of een ander aanbod van Leverancier;

- e. het volledig doorlopen van het onlinebestelproces en het bevestigen van de bestelling bij het afronden van de bestelling;
- f. het volledig doorlopen van het onlinebestelproces en het bevestigen van de bestelling bij het afronden van de bestelling en bevestiging van de bestelling per e-mail door Leverancier.

A.4.4. Indien Afnemer niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de Offerte of het aanbod, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat Leverancier werkzaamheden verricht of producten levert die binnen de omschrijving van de Offerte of het aanbod vallen, dan wordt de Offerte of het aanbod als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Afnemer Leverancier verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten of producten te leveren zonder een Offerte af te wachten.

A.4.5. De toepassing van artikel 227b lid 1 en 227c van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.

#### **Artikel A.5. Duur en einde van de Overeenkomst**

A.5.1. De duur van de Overeenkomst wordt vastgelegd in de Overeenkomst. Indien er geen duur is opgenomen geldt voor een duurovereenkomst dat deze wordt aangegaan voor de duur van 1 jaar (12 kalendermaanden) en dat deze telkens stilzwijgend wordt verlengd met eenzelfde termijn;

A.5.2. De Overeenkomst kan Schriftelijk opgezegd worden met een opzegtermijn van 3 kalendermaand(en) tegen het einde van de termijn.

A.5.3. Een Overeenkomst kan niet tussentijds worden beëindigd voor zover niet anders bij deze Algemene Voorwaarden bepaald.

A.5.4. De Leverancier mag de Overeenkomst op elk moment opschorten of opzeggen zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist, indien:

- a. Afnemer failliet is verklaard;
- b. Afnemer surseance van betaling is verleend;
- c. de onderneming van Afnemer wordt ontbonden of geliquideerd;
- d. er beslag is gelegd op (een deel van) het vermogen van Afnemer.

A.5.5. Indien Afnemer in verzuim is met betrekking tot een wezenlijke verplichting jegens Leverancier, dan is Leverancier gerechtigd de Overeenkomst op te schorten of op te zeggen.

A.5.6. Indien Afnemer, nadat een Overeenkomst tot stand is gekomen deze wenst te annuleren, wordt 25% van de totale prijs over de overeengekomen periode, met een maximum van 1 jaarprijs, als annuleringskosten in rekening gebracht, onverminderd het recht van Leverancier op volledige schadevergoeding inclusief gedeerde winst.

A.5.7. Indien Afnemer bij annulering de afname weigert van de reeds door Leverancier aangeschafte zaken zoals Materialen, afgenomen diensten van derden, hard- en software, al dan niet be- of verwerkt of geleverde Diensten, is Afnemer gehouden alle hieruit voortvloeiende kosten aan Leverancier te voldoen.

A.5.8. Indien een uurtarief of dagdeeltarief is overeengekomen, bepaalt de Leverancier naar redelijkheid wat als de overeengekomen orderprijs heeft te gelden in het kader van deze annuleringsregeling. Leverancier dient daartoe in te schatten hoeveel uren of dagdelen in rekening zouden zijn gebracht bij niet-annulering van de overeenkomst.

A.5.9. Annulering dient Schriftelijk te geschieden.

#### **Artikel A.6. Uitvoering van de Overeenkomst**

A.6.1. Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen, zal Leverancier zich inspannen om zo spoedig mogelijk te starten met de uitvoering van de Overeenkomst, met

inachtneming van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.

Door Leverancier bekendgemaakte (lever)termijnen zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen.

- A.6.2. Afnemer zal aan Leverancier alle ondersteuning bieden die nodig en wenselijk is om een juiste en tijdige levering van de Diensten mogelijk te maken. In ieder geval zal Afnemer aan Leverancier:
- a. alle gegevens en andere informatie verstrekken waarvan Leverancier aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan Afnemer redelijkerwijs moet begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst; en
  - b. toegang geven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder zijn beheer (zoals serverruimtes en webhostingaccounts) indien en voor zover dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- A.6.3. Leverancier heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Eventuele hiermee verband houdende kosten komen alleen voor rekening van Afnemer als dat vooraf is overeengekomen.
- A.6.4. Indien de medewerkers van Leverancier of door Leverancier ingeschakelde derden werkzaamheden verrichten op het kantoor van Afnemer of op een door Afnemer aangewezen locatie, zal Afnemer kosteloos alle redelijke ondersteuning en faciliteiten bieden die daarbij nodig zijn.
- A.6.5. Producten en/of diensten van derden kunnen onderdeel uitmaken van de Overeenkomst. Indien dat het geval is, dan kunnen voor (het gebruik van) die producten en/of diensten aanvullend de voorwaarden van de derde gelden.

#### **Artikel A.7. Account**

- A.7.1. Om gebruik te kunnen maken van de Dienst, hebben Afnemer en zijn Eindgebruikers een Account nodig. In opdracht van Afnemer zal Leverancier voor Afnemer en Eindgebruikers een account aanmaken en logingegevens (gebruikersnaam en wachtwoord) ter beschikking stellen. Het wachtwoord kan aangepast worden. Het is de verantwoordelijkheid van Afnemer dat hierbij altijd wordt gekozen voor een sterk wachtwoord. Aanvullend kan gebruik worden gemaakt van 'twee-factor-authenticatie' middels SMS/e-mail/ Authenticator App of een andere 'tweede factor'.
- A.7.2. Leverancier kan een limiet stellen aan het aantal Eindgebruikers dat van de Dienst gebruik mag maken.
- A.7.3. Een Account en de logingegevens zijn strikt persoonlijk en mogen niet gedeeld worden met een andere persoon. Afnemer of Eindgebruiker moeten de logingegevens geheim te houden.
- A.7.4. Het gebruik van Accounts door de Afnemer en/of Eindgebruikers valt onder de verantwoordelijkheid en is voor risico van Afnemer. Leverancier mag ervan uitgaan dat alles dat gebeurt vanaf de Accounts onder leiding en toezicht van Afnemer gebeurt.
- A.7.5. Als logingegevens van een Account zijn kwijtgeraakt of uitgelekt, zal Afnemer direct alle maatregelen nemen die redelijkerwijs nodig en wenselijk zijn om misbruik van het Account te voorkomen. Deze maatregelen kunnen bijvoorbeeld bestaan uit het wijzigen van het wachtwoord of het blokkeren van het Account. Ook zal Afnemer direct melding maken bij Leverancier, zodat er eventueel aanvullende maatregelen genomen kunnen worden ter voorkoming van misbruik van het Account.

#### **Artikel A.8. Intellectuele Eigendomsrechten**

- A.8.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten die rusten op de Dienst en de Materialen berusten en blijven berusten bij Leverancier of diens licentiegevers.

- A.8.2. Afnemer krijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om de Dienst en de Materialen te gebruiken voor de duur van de Overeenkomst en in overeenstemming met de voorwaarden die in de Overeenkomst zijn vastgelegd.
- A.8.3. Afnemer is niet gerechtigd om wijzigingen aan te brengen in de Diensten en heeft geen recht op een kopie van de bronbestanden van de Diensten, behoudens de gevallen waarin dat dwingendrechtelijk is toegestaan.
- A.8.4. Leverancier kan (technische) maatregelen nemen ter bescherming van de Diensten. Indien Leverancier dergelijke beveiligingsmaatregelen heeft genomen, is het Afnemer niet toegestaan om deze beveiliging te ontwijken of te verwijderen.
- A.8.5. Het is Afnemer niet toegestaan om enige aanduiding van Intellectuele Eigendomsrechten uit de Diensten te verwijderen of aan te passen. Het is tevens niet toegestaan om aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter uit de Diensten te verwijderen.
- A.8.6. Afnemer vrijwaart Leverancier voor enige aanspraken van derden op grond van de inbreuk op een (Intellectueel Eigendoms-) recht vanwege de Klantdata of Materialen zoals afkomstig van de Afnemer of zijn Eindgebruikers.
- A.8.7. Het is Leverancier toegestaan de (bedrijfs)naam, het logo en een algemene beschrijving van Afnemer te gebruiken ten behoeve van eigen promotie en/of publiciteit.

**Artikel A.9. Eigendom data**

- A.9.1. Alle Klantdata blijft eigendom van Afnemer, Leverancier zal geen eigendomsaanspraken doen op de Klantdata. Na beëindiging van de Overeenkomst zal Leverancier, rekening houdend met artikel 34 en 47 Exit, alle Klantdata vernietigen of verwijderen.
- A.9.2. Afnemer verstrekt aan Leverancier een niet-overdraagbare en enkel voor zover nodig voor de uitvoering van de Overeenkomst sublicentieerbare licentie om de Klantdata te gebruiken voor de duur van de Overeenkomst, voor zover dat nodig is voor de levering van de Diensten.

**Artikel A.10. Meerwerk, maatwerk**

- A.10.1. Indien Afnemer verzoekt om aanvullende werkzaamheden of diensten die buiten de Overeenkomst vallen, oftewel verzoekt om meerwerk, zullen Partijen daarover in overleg treden en kan Leverancier een aanbod doen. Leverancier zal het meerwerk pas uitvoeren na aanvaarding van het aanbod door Afnemer.
- A.10.2. Voor meerwerk waarvan Leverancier kan aantonen dat het redelijkerwijs noodzakelijk is voor de levering van de Diensten, of dat redelijkerwijs volgt uit de instructies van Afnemer, heeft Leverancier geen toestemming nodig. Dergelijke werkzaamheden worden op basis van nacalculatie uitgevoerd tegen het uurtarief van Leverancier dat geldt op het moment van de uitvoering van de werkzaamheden. Overige gemaakte kosten kunnen tevens in rekening worden gebracht.
- A.10.3. Afnemer kan op ieder moment een verzoek doen tot maatwerk bij Leverancier. Alle werkzaamheden met betrekking tot maatwerk gelden als meerwerk zoals in dit artikel verder uitgewerkt. Voor acceptatie geldt hetgeen uitgewerkt over acceptatie in de Overeenkomst.
- A.10.4. Leverancier heeft het recht om het verzoek tot meerwerk of maatwerk te weigeren.

**Artikel A.11. Opslag-, data- en stroomlimieten**

- A.11.1. Leverancier kan een limiet stellen aan de hoeveelheid dataverkeer en -opslag welke Afnemer mag of feitelijk kan gebruiken via de Dienst. Indien Partijen hierover geen afspraken hebben gemaakt, geldt er een limiet op grond van fair use.

- A.11.2. Van fair use is sprake als Afnemer maximaal twee keer zoveel dataverkeer en -opslag gebruikt als andere klanten van Leverancier in een vergelijkbare situatie zouden doen.
- A.11.3. Als Afnemer meer verbruikt dan op grond van de Overeenkomst is toegestaan, heeft Leverancier het recht om achteraf een aanvullend bedrag in rekening te brengen conform de daarvoor gebruikelijke tarieven van Leverancier.
- A.11.4. Leverancier is niet aansprakelijk als de Dienst niet benaderbaar is of niet naar behoren functioneert bij overschrijding van de toepasselijke gebruikslimieten.

**Artikel A.12. Beschikbaarheid: best effort**

- A.12.1. Leverancier zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar Diensten te realiseren, maar biedt hiervoor geen garanties tenzij anders is overeengekomen middels een service level agreement.
- A.12.2. Alleen als dit is overeengekomen in de Overeenkomst of service level agreement zal Leverancier regelmatig reservekopieën (back-ups) maken van door Afnemer op systemen van Leverancier opgeslagen Klantdata en Data die door Afnemer op haar eigen systemen is opgeslagen, mits deze systemen onder beheer van Leverancier vallen, en deze op verzoek, tegen een vergoeding, aan Afnemer beschikbaar stellen.
- A.12.3. Reservekopieën kunnen na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Afnemer om een reservekopie van de Klantdata bij beëindiging of ontbinding te verzoeken conform artikel 23 (Exit).
- A.12.4. Leverancier zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. Leverancier is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s). Leverancier is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt of indien het niet installeren dit naar haar oordeel niet ten nadele komt van de levering van de Dienst.

**Artikel A.13. Helpdesk**

- A.13.1. Leverancier zal een redelijk niveau van ondersteuning bieden aan in de Overeenkomst aangewezen contactpersonen bij Afnemer met betrekking tot vragen over de Dienst. Afnemer dient zelf ondersteuning te bieden aan zijn Eindgebruikers.
- A.13.2. De ondersteuning zoals omschreven in de vorige bepaling wordt aangeboden via een helpdesk die tijdens Kantooruren zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar is.
- A.13.3. Leverancier streeft ernaar om helpdeskverzoeken binnen een redelijke termijn af te handelen. De tijd die nodig is voor het reageren op meldingen en het oplossen van meldingen kan variëren.
- A.13.4. Leverancier maakt gebruik van een ticketsysteem bij het afhandelen van meldingen.

**Artikel A.14. Geheimhouding**

- A.14.1. De inhoud van de Overeenkomst is in ieder geval Vertrouwelijke Informatie.
- A.14.2. Beide Partijen zullen Vertrouwelijke Informatie strikt geheimhouden en slechts gebruiken voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- A.14.3. De ontvangende Partij zorgt dat Vertrouwelijke Informatie hetzelfde niveau van bescherming tegen ongeautoriseerde toegang of gebruik krijgt als diens eigen vertrouwelijke informatie, maar minstens een redelijk niveau van bescherming.
- A.14.4. Partijen leggen de voorgaande 2 leden beschreven verplichtingen ook op aan werknemers en eventueel aan ingeschakelde derden aan wie de vertrouwelijke informatie wordt verstrekt.
- A.14.5. Indien een van de partijen door een bevoegde instantie een bevel tot afgifte van Vertrouwelijke Informatie ontvangt, is zij gerechtigd daartoe over te gaan. Partijen zijn echter verplicht om zo snel mogelijk de andere partij over het bevel te informeren, tenzij het bevel of de wet zulks uitdrukkelijk verbiedt. Indien een van de partijen

maatregelen (zoals een kort geding) neemt tegen het bevel, zal de andere partij wachten met afgifte tot op deze maatregelen beslist is, voor zover dit mogelijk is binnen de wet.

- A.14.6. De plicht tot vertrouwelijk behandelen van Vertrouwelijke Informatie vervalt indien partijen kunnen bewijzen dat deze Informatie:
- beschikbaar is uit openbare bronnen, zoals kranten, octrooidatabanken, vrij beschikbare software (zoals open source) of publiek toegankelijke websites of diensten (zoals Facebook of LinkedIn);
  - reeds voor de datum van verstrekking in het bezit was van partij;
  - verkrijgbaar is bij een derde zonder dat deze derde enige geheimhoudingsbepaling jegens partijen zou schenden door deze verstrekking; of
  - onafhankelijk en zonder gebruikmaking van informatie van partijen is ontwikkeld.
- A.14.7. Informatie verliest niet haar vertrouwelijk karakter wanneer delen van deze informatie beschikbaar zijn.

#### **Artikel A.15. Personeel en concurrentie**

- A.15.1. Het is Afnemer niet toegestaan om zolang de Overeenkomst voortduurt, alsmede één jaar na afloop daarvan, werknemers van Leverancier in dienst te nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Leverancier. Elke werknemer die in dienst wordt genomen zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Leverancier, geldt als afzonderlijke overtreding.
- A.15.2. Het verbod geldt niet in geval de werknemer uit eigen beweging reageert op een voor het algemene publiek aangeboden vacature die via gebruikelijke kanalen is gepubliceerd.
- A.15.3. In geval van schending van dit artikel zal Afnemer een direct opeisbare boete van EUR 10.000,- (tienduizend euro) per overtreding en EUR 500,- (vijfhonderd euro) per dag dat de schending voortduurt, verbeuren aan Leverancier met een maximum van EUR 50.000,- (vijftigduizend euro).
- A.15.4. Onder werknemers van Leverancier worden in dit verband verstaan personen die in dienst zijn van Leverancier of van één van de aan Leverancier gelieerde ondernemingen of die niet langer dan een jaar geleden in dienst van Leverancier of van één van de aan Leverancier gelieerde ondernemingen waren, ongeacht de reden daarvan.
- A.15.5. Het staat Leverancier vrij naast voor Afnemer ook aan derden te leveren, ook als dit concurrenten zijn van Afnemer.
- A.15.6. Behoudens Schriftelijke toestemming zal Afnemer zich gedurende de Overeenkomst en 1 jaar (12 kalendermaanden) daarna onthouden van het (laten) ontwikkelen en/of exploiteren van soortgelijke diensten zoals ontwikkeld door of ten behoeve van Leverancier of geëxploiteerd door Leverancier, noch pogingen daartoe ondernemen.

#### **Artikel A.16. Aansprakelijkheid**

- A.16.1. Leverancier is jegens Afnemer slechts aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:
- schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken (“zaakschade”);
  - kosten voor herstelwerkzaamheden om dataverlies te voorkomen;
  - redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is;



- d. redelijke en aantoonbare kosten die Afnemer heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld;

Voor overige schade is Leverancier niet aansprakelijk. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, zoals maar niet beperkt tot gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van het niet voldoen aan de Systeemeisen, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Afnemer, verminking of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Afnemer aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Afnemer aan Leverancier voorgeschreven toeleveranciers, voor gevolgschade, ongeacht de aard van de handeling (contractbreuk, onrechtmatige daad of anderszins), zelfs indien Leverancier in kennis is gesteld van de kans op het ontstaan van die schade.

- A.16.2. De aansprakelijkheid per gebeurtenis (waarbij een reeks van opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot het bedrag (exclusief btw) dat Afnemer op grond van de Overeenkomst betaalt gedurende 1 maand.
- A.16.3. De toepassing van artikel 6:271 e.v. Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
- A.16.4. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat Afnemer de schade uiterlijk binnen 30 dagen na ontdekking Schriftelijk bij Leverancier meldt.
- A.16.5. Afnemer vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden (waaronder klanten van Afnemer), ter zake van vergoeding van schade, kosten of rente, verband houdende met deze Overeenkomst.

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

- A.17.1. Leverancier kan niet tot nakoming van enige verplichting uit de Overeenkomst worden gehouden, indien nakoming is verhinderd als gevolg van overmacht. Leverancier kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade die hiervan het gevolg is.
- A.17.2. Van overmacht is in ieder geval sprake bij stroomstoringen, internetstoringen, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, netwerkaanvallen (waaronder (d)dos-aanvallen), aanvallen van malware of andere kwaadaardige software, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, terreur, stakingen, in- en uitvoerbelemmeringen, stagnatie in toelevering, brand en overstromingen.
- A.17.3. Indien een overmachtssituatie langer dan 90 dagen heeft geduurd, hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst per direct schriftelijk op te zeggen, zonder dat hierbij enige verplichting tot ongedaanmaking ontstaat.

#### **Artikel A.18. Vergoeding**

- A.18.1. Alle prijzen in iedere aanbieding of Offerte en op de Leverancier Website zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de Website en de Overeenkomst prevaleert te allen tijde de Overeenkomst.
- A.18.2. Indien een prijs in een Offerte of aanbod is gebaseerd op door Afnemer verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft Leverancier het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
- A.18.3. Waar in de Overeenkomst “het geldende uurtarief” of “geldende tarieven” of woorden van gelijke strekking worden genoemd, worden de tarieven zoals opgenomen in de door Leverancier gepubliceerde en meest actuele prijslijsten bedoeld.
- A.18.4. Leverancier is gerechtigd de gehanteerde prijzen in deze Overeenkomst op elk moment te verhogen. Leverancier zal Afnemer hiertoe ten minste twee maanden van tevoren op de hoogte stellen. Afnemer heeft bij een prijsverhoging het recht de

- Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- A.18.5. Leverancier is gerechtigd de gehanteerde prijzen in deze Overeenkomst jaarlijks, gedurende de maand januari te indexeren aan de hand van de consumentenprijsindex van het Centraal Bureau voor de Statistiek, zonder de mogelijkheid voor Afnemer om de Overeenkomst op te zeggen zolang de prijzen niet met meer dan 5% per jaar stijgen.
- A.18.6. Prijzen kunnen daarnaast te allen tijde door Leverancier tussentijds worden verhoogd indien de tarieven van haar toeleveranciers van bijvoorbeeld stroom, datacenter, software en (public) cloud-oplossingen stijgen. Voorgaande zonder de mogelijkheid voor Afnemer om de Overeenkomst op te zeggen.
- A.18.7. Lid 5 en 6 van dit artikel maken een uitzondering op het recht van Afnemer om bij een prijsverhoging de Overeenkomst te beëindigen. Indien Leverancier de geldende prijzen en tarieven wenst te verlagen is Leverancier gerechtigd deze verlaging direct, zonder mogelijkheid tot opzegging door Afnemer, door te voeren.

#### **Artikel A.19. Betaling**

- A.19.1. Periodieke bedragen kunnen vooraf door Leverancier in rekening worden gebracht.
- A.19.2. Tenzij anders is overeengekomen verleent Afnemer door het aangaan van de Overeenkomst een SEPA-machtiging aan Leverancier om de door Afnemer verschuldigde bedragen automatisch te incasseren van de bankrekening van Afnemer.
- A.19.3. De Afnemer draagt telkens zorg voor een toereikend saldo op de voor de automatische incasso bestemde bankrekening. Indien geen afschrijving kan plaatsvinden, dient de Afnemer de door Leverancier gefactureerde bedragen vóór het einde van de vervalttermijn op andere wijze te voldoen.
- A.19.4. De betaaltermijn is (14) dagen na factuurdatum.
- A.19.5. Afnemer is bij gebreke van betaling vanaf de vervaldatum van de factuur van rechtswege in verzuim, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling vereist is. Leverancier is dan gerechtigd de Afnemer het gehele verschuldigde bedrag, alsmede de vanaf de vervaldag over het verschuldigde bedrag berekende rente ad 1% per maand, dan wel, indien hoger, de wettelijke handelsrente in rekening te brengen.
- A.19.6. Onverminderd het bovenstaande zullen alle kosten, die samenhangen met het incasseren van openstaande vorderingen –zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke (daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus) - voor rekening van de Afnemer zijn. Leverancier is in ieder geval gerechtigd direct, dus desgewenst bij de eerste aanmaning, een bedrag aan buitengerechtelijke kosten in rekening te brengen ter grootte van 15% van het openstaande bedrag, met een minimum van EUR 250,- (tweehonderdvijftig euro).
- A.19.7. Leverancier heeft het recht het gebruik van de Diensten op te schorten en/of tijdelijk te blokkeren indien:
- de Afnemer de door hem verstrekte machtiging tot automatische afschrijving intrekt;
  - de Afnemer de door Leverancier ingediende facturen bij herhaling niet tijdig betaalt;
  - er een verslechtering in de solvabiliteit van Afnemer intreedt die gereede aanleiding geeft tot twijfel over het betalingsvermogen en de kredietwaardigheid van Afnemer;
  - misbruik of oneigenlijk gebruik is geconstateerd.

- A.19.8. Voor het blokkeren en een eventuele deblokkering kan Leverancier administratiekosten in rekening brengen. De Afnemer blijft gedurende de blokkering eventueel periodiek verschuldigde bedragen verschuldigd.
- A.19.9. Afnemer is niet gerechtigd om enige op Afnemer rustende betalingsverplichting te verrekenen met enige vordering op Leverancier uit welke hoofde dan ook.
- A.19.10. Leverancier is gerechtigd de vorderingen van Afnemer op Leverancier te verrekenen met de vorderingen, uit welke hoofde dan ook, van Leverancier op Afnemer.
- A.19.11. Indien Leverancier gereede twijfel heeft over de voldoening van de betalingsverplichtingen van Afnemer, is Leverancier gerechtigd een bankgarantie of borgstelling te verlangen, dan wel een waarborgsom te vorderen. Het bedrag daarvan zal niet hoger zijn dan het bedrag dat Afnemer in redelijkheid gedurende zes (6) maanden verschuldigd zal zijn.

**Artikel A.20. Wijziging van de Overeenkomst**

- A.20.1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt, dat het voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
- A.20.2. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal Leverancier Afnemer hierover tevoren inlichten.
- A.20.3. Indien Afnemer wijziging van de Overeenkomst wenst, kan hij daartoe een aanvraag indienen. De procedure en voorwaarden voor wijziging zijn gelijk aan die voor de totstandkoming van de Overeenkomst, tenzij anders vermeld.
- A.20.4. Elke wijziging van naam, woonplaats of bedrijfszetel, respectievelijk factuuradres of rechtsvorm dient door Afnemer terstond Schriftelijk aan Leverancier te worden doorgegeven. Leverancier kan aanvullende voorwaarden stellen betreffende de acceptatie van de gevolge van een dergelijke wijziging.

**Artikel A.21. Wijziging Dienst**

- A.21.1. Leverancier mag van tijd tot tijd de functionaliteit van de Dienst aanpassen. Daarbij zijn de feedback en suggesties van Afnemer welkom, maar Leverancier heeft het recht de aanpassingen niet door te voeren indien zij hiervoor redelijke gronden heeft. Leverancier streeft ernaar, maar is hiertoe niet gehouden, minstens twee (2) Werkdagen van tevoren te melden dat updates zullen worden uitgevoerd. Afnemer kan in geen geval de oude versie van de Dienst blijven gebruiken of aanspraak maken op een aangekondigde update welke door omstandigheden niet is uitgevoerd.

**Artikel A.22. Overdracht rechten en plichten**

- A.22.1. Afnemer is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde, waaronder fusie of overname, zonder schriftelijke toestemming van Leverancier.
- A.22.2. Afnemer geeft Leverancier bij voorbaat recht, zonder de uitdrukkelijke toestemming van Afnemer nodig te hebben, om de tussen partijen gesloten Overeenkomst geheel, dan wel onderdelen daarvan, over te dragen aan moeder-, zuster-, en/of dochtermaatschappijen dan wel een derde partij in het geval van fusie of overname. Leverancier zal Afnemer berichten indien zulk een overdracht heeft plaatsgevonden.

**Artikel A.23. Geschillen**

- A.23.1. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met deze Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van het arrondissement

- waarin Leverancier gevestigd is, met dien verstande dat Leverancier gerechtigd is het geschil tevens voor te leggen aan de op andere gronden bevoegde rechter.
- A.23.2. Alle rechtsvorderingen van Afnemer uit hoofde van de Overeenkomst verjaren – behoudens bepalingen van dwingend recht – na verloop van één jaar, te rekenen vanaf de dag waarop nakoming van verplichtingen uit de tussen partijen bestaande Overeenkomst opeisbaar zijn geworden. Dit artikel laat de reguliere verjaringstermijn van de vorderingen van Leverancier onverlet.

**Artikel A.24. Exit**

- A.24.1. Leverancier zal in geval van een rechtsgeldige opzegging van de Overeenkomst, en in overeenstemming met de Overeenkomst, op verzoek van Afnemer, waarvan het verzoek voor of bij de opzegging moet zijn ingediend, zich inspannen medewerking te verlenen om overdracht naar een andere dienstverlener mogelijk te maken. Voorgaande is te allen tijde beperkt tot de mogelijkheden zoals deze door Leverancier worden aangeboden en geldt alleen indien Afnemer aan al zijn verplichtingen onder de Overeenkomst heeft voldaan.
- A.24.2. Voor de in het vorige lid bedoelde medewerking zal Leverancier haar op dat moment geldende uurtarief voor Afnemer hanteren. Alle overige kosten van de overdracht naar een andere dienstverlener komen tevens voor rekening van Afnemer.

## Module B: SaaS

**Artikel B.1. Toepasselijkheid**

- B.1.1. De onderhavige artikelen zijn van toepassing indien de Dienst (mede) strekt tot dienstverlening betreffende SaaS.

**Artikel B.2. Gebruiksrecht**

- B.2.1. Leverancier verleent aan Afnemer voor de duur en onder de voorwaarden van de Overeenkomst het niet-exclusieve, niet-overdraagbare recht tot gebruik van de Dienst.
- B.2.2. Onder het gebruiksrecht als bedoeld in het vorige lid worden tevens alle toekomstige updates van de Dienst verstaan.
- B.2.3. Afnemer is gerechtigd de Dienst onder het gebruiksrecht te gebruiken voor de onderneming of instelling van Afnemer. De beperkingen, waaronder mede verstaan het aantal Eindgebruikers en beschikbare functies, zijn vermeld in de Overeenkomst.
- B.2.4. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, is het Leverancier niet toegestaan de Dienst onder te verhuren of anderszins ter beschikking stellen aan derden. Hieronder worden niet verstaan de Eindgebruikers van Afnemer.

**Artikel B.3. Oplevering en implementatie**

- B.3.1. Indien de Overeenkomst betrekking heeft op een standaard Dienst, dan zal Leverancier na de totstandkoming van de Overeenkomst zich inspannen zo spoedig mogelijk de Dienst (op) te leveren.
- B.3.2. Indien in ieder geval een van de volgende situaties zich voordoet, kan worden gesproken van “(op)geleverd”:
- door gebruik van de Dienst door Afnemer;
  - door een mededeling van Leverancier aan Afnemer dat de Dienst beschikbaar is;
  - door een schriftelijke dan wel elektronische bevestiging van levering van de Dienst door Leverancier.

B.3.3. Indien de Dienst voor ingebruikname door Leverancier dient te worden geïmplementeerd, zal Leverancier hiervoor zorgdragen overeenkomstig het hetgeen hierover in de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst is bepaald. Bij de implementatie van de Dienst zal Afnemer alle benodigde medewerking verlenen en gehoor geven aan de redelijke verzoeken van Leverancier.

B.3.4. Indien bij de implementatie van de Dienst blijkt dat systemen, koppelingen, apparatuur, programmatuur en/of de ICT-infrastructuur van Afnemer, dan wel door hem ingeschakelde derden, dienen te worden aangepast om de Dienst te kunnen implementeren, zal Leverancier hierover met Afnemer in overleg treden en zullen partijen aanvullende afspraken maken voor implementatie van de Dienst. De aanvullende kosten die in dit verband door Leverancier dienen te worden gemaakt, komen voor rekening van Afnemer, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

#### **Artikel B.4. Gebruiksregels**

B.4.1. Afnemer garandeert dat de Diensten niet zullen worden gebruikt voor activiteiten die in strijd zijn met enige toepasselijke wet- of regelgeving. Daarnaast is het uitdrukkelijk niet toegestaan (ongeacht of dit rechtmatig is of niet) om via de Diensten Materialen aan te bieden of te verspreiden die:

- a. kwaadaardige inhoud bevatten (zoals malware of andere schadelijke software);
- b. inbreuk maken op rechten van derden (zoals Intellectuele Eigendomsrechten), dan wel onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, discriminerend of haat zaaiend zijn;
- c. informatie bevatten over of behulpzaam kunnen zijn bij het schenden van rechten van derden, zoals hacktools of uitleg over computercriminaliteit die bedoeld is om de lezer criminele gedragingen te (doen) plegen en niet om zich daartegen te kunnen verdedigen;
- d. een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden;
- e. hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) Materialen die inbreuk maken op auteursrechten of andere Intellectuele Eigendomsrechten; of
- f. kinderpornografie, bestialiteitspornografie of animaties daarvan bevatten of er kennelijk op gericht zijn om anderen te helpen dergelijke Materialen te vinden.

B.4.2. Het verspreiden van pornografische Materialen middels de Diensten is niet toegestaan.

B.4.3. Het is Afnemer slechts toegestaan om via de Diensten (ongevraagde) commerciële, charitatieve of ideële communicatie te verspreiden met inachtneming van de daarvoor geldende wet- en regelgeving.

B.4.4. Afnemer onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van Leverancier of overige klanten. Het is Afnemer verboden processen of programma's, al dan niet via de systemen van Leverancier, op te starten waarvan Afnemer weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Leverancier, haar klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.

B.4.5. Indien naar het oordeel van Leverancier hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Leverancier of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, (distributed) denial-of-service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Leverancier gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs

nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Leverancier mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Afnemer.

- B.4.6. Leverancier mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met de in het vorige lid bedoelde maatregelen verhalen op Afnemer.

#### **Artikel B.5. Notice-and-takedown**

- B.5.1. Indien Leverancier zelf constateert of er door een derde op wordt gewezen dat met gebruikmaking van de Diensten onrechtmatige Materialen worden opgeslagen of verspreid, of met gebruikmaking van de Diensten anderszins onrechtmatig of in strijd met de Overeenkomst wordt gehandeld, zal Leverancier de Afnemer zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de klacht of overtreding.
- B.5.2. Afnemer dient zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 1 Werkdag) een voldoende gemotiveerde reactie te geven, waarna Leverancier besluit hoe te handelen. In spoedeisende gevallen kan Leverancier direct ingrijpen (bijvoorbeeld door het Materiaal te verwijderen of de Diensten geheel of gedeeltelijk te blokkeren), maar spant Leverancier zich in om Afnemer achteraf zo spoedig mogelijk in te lichten.
- B.5.3. Leverancier is gerechtigd om de naam, het adres en andere identificerende gegevens van Afnemer af te geven aan een derde die klaagt dat Afnemer inbreuk maakt op diens rechten, mits:
- a. het voldoende aannemelijk is dat de Materialen, op zichzelf beschouwd, jegens de derde onrechtmatig en schadelijk zijn;
  - b. de derde een reëel belang heeft bij de verkrijging van de gegevens;
  - c. het aannemelijk is dat er in het concrete geval geen minder ingrijpende mogelijkheid is om de gegevens te achterhalen; en
  - d. de afweging van de betrokken belangen meebrengt dat het belang van de derde behoort te prevaleren.
- B.5.4. Wanneer sprake is van mogelijk strafbare Materialen, dan is Leverancier gerechtigd hiervan aangifte te doen. Leverancier kan hierbij de gegevens en alle relevante informatie over Afnemer en derden (waaronder klanten van Afnemer) overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties Leverancier verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
- B.5.5. Leverancier zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade van welke aard ook die door Afnemer of diens klanten wordt geleden als gevolg van de afsluiting van de Dienst of als gevolg van de verwijdering van de gegevens dan wel het verstrekken van persoonsgegevens.
- B.5.6. Afnemer vrijwaart en zal Leverancier schadeloos houden voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de inhoud van) het dataverkeer of de gegevens die door Afnemer, de klanten van Afnemer en/of andere derden, geplaatst wordt op of verspreid wordt via de Dienst.

## **Module C: Hosting/datacenterdiensten**

### **Artikel C.1. Hosting en datacenterdiensten**

- C.1.1. De onderhavige artikelen zijn toepassing indien de Dienst (mede) strekt tot dienstverlening betreffende hosting en/of datacenterdiensten.

**Artikel C.2. Algemeen**

- C.2.1. Afnemer garandeert dat hij beschikt over alle vereiste vergunningen, licenties en toestemmingen om gebruik te maken van de Diensten, en dat het gebruik daarvan in overeenstemming is met de toepasselijke wet- en regelgeving. Afnemer vrijwaart en stelt Leverancier schadeloos voor alle schade die verband houdt met het gebruik van de Diensten door of namens Afnemer.
- C.2.2. De installatie van en het onderhoud met betrekking tot de hardware wordt verricht door Leverancier. Afnemer heeft derhalve géén recht op toegang tot de serverruimte.
- C.2.3. Leverancier is te allen tijde gerechtigd om van datacenter te wisselen. Afnemer geeft hier bij voorbaat toestemming voor.

**Artikel C.3. Webhosting**

- C.3.1. Indien de Diensten (mede) bestaan uit webhosting (ook wel aangeduid als “shared hosting), wordt de capaciteit en opslagruimte van de door Leverancier aan Afnemer beschikbaar gestelde hardware gedeeld met andere klanten van Leverancier.
- C.3.2. Vanwege de gedeelde infrastructuur dient Afnemer onnodige piekbelasting van de Diensten te voorkomen en dient Afnemer zich ervan te onthouden om de Diensten op een zodanige wijze te gebruiken dat hinder voor andere klanten die van de hardware gebruik maken ontstaat.
- C.3.3. Ingeval van een excessieve belasting van de hardware door Afnemer, kan Leverancier de Diensten voor Afnemer tijdelijk geheel of gedeeltelijk blokkeren teneinde de kwaliteit van de dienstverlening voor andere klanten te waarborgen, zonder enigerlei aansprakelijk te zijn voor hieruit voortvloeiende schade. Leverancier zal Afnemer in een zodanig geval zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen en met Afnemer in gesprek gaan over een passende oplossing.

**Artikel C.4. VPS**

- C.4.1. Indien de Diensten (mede) bestaan uit hosting via een Virtual Private Server (VPS), wordt door Leverancier aan Afnemer virtueel onderverdeelde hardware ter beschikking gesteld en beschikt Afnemer over eigen capaciteit en opslagruimte.
- C.4.2. Afnemer kan op ieder moment de afgenomen capaciteit en opslagruimte van de Diensten upgraden. Leverancier streeft ernaar om de aangevraagde upgrade zo spoedig mogelijk door te voeren. Het downgraden van de Diensten is alleen mogelijk aan het einde van de overeengekomen contractperiode. Afnemer dient minimaal 1 maand voor het einde van de contractperiode een verzoek voor de downgrade bij Leverancier in te dienen. Leverancier zal de downgrade invoeren op de ingangsdatum van de nieuwe contractperiode.
- C.4.3. Een upgrade of downgrade van de Diensten kan door Afnemer worden aangevraagd via de verkoopafdeling van Leverancier.

**Artikel C.5. Dedicated hosting**

- C.5.1. Indien de Diensten (mede) betrekking hebben op dedicated hosting, stelt Leverancier aan Afnemer eigen hardware ter beschikking en wordt de opslagruimte en capaciteit van de hardware derhalve niet gedeeld met andere klanten van Leverancier. De hardware is en blijft eigendom van Leverancier.
- C.5.2. De installatie van en het onderhoud met betrekking tot de hardware wordt verricht door Leverancier. Afnemer heeft derhalve géén recht op toegang tot de serverruimte.
- C.5.3. Leverancier heeft het recht om aan Afnemer andere hardware toe te wijzen, mits de vervangende hardware in redelijkheid voldoet aan de eisen die voor de oorspronkelijke hardware golden. Leverancier in een zodanig geval vooraf met Afnemer een plan-van-aanpak maken voor de geplande verhuizing, behoudens spoedeisende gevallen.

**Artikel C.6. IP-adressen**

- C.6.1. De aanvraag- en toekenningsprocedure van IP-adressen is onderworpen aan regels en procedures van de registrerende instantie, zoals Réseaux IP Européens (RIPE). Deze instantie beslist over het al dan niet toekennen van het IP-adres. Leverancier vervult bij de aanvraagprocedure slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag wordt gehonoreerd.
- C.6.2. De aan Afnemer ter beschikking gestelde IP-adressen blijven in het beheer van Leverancier. De IP-adressen kunnen derhalve niet worden meegenomen of verhuisd in het geval van beëindiging van de Overeenkomst.
- C.6.3. Leverancier heeft op ieder moment het recht de aan Afnemer ter beschikking gestelde IP-adressen te wijzigen dan wel een ander IP-adres aan Afnemer toe te wijzen.
- C.6.4. Afnemer dient bij het gebruik van het IP-adres alle wet- en regelgeving en alle door de registrerende instanties gestelde voorwaarden in acht te nemen. Het gebruik geschiedt volledig onder de verantwoordelijkheid van Afnemer. Afnemer vrijwaart en stelt Leverancier schadeloos voor alle schade die verband houdt met het gebruik van het IP-adres door of namens Afnemer.
- C.6.5. Leverancier heeft het recht het IP-adres ontoegankelijk te maken of te blokkeren als Afnemer tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst en deze tekortkoming niet binnen 14 dagen na schriftelijke ingebrekestelling door Leverancier herstelt.

**Artikel C.7. SSL/TLS-certificaten**

- C.7.1. De aanvraag- en toekenningsprocedure van SSL/TLS-certificaten is onderworpen aan de regels en procedures van de certificaatautoriteit die het SSL/TLS-certificaat uitgeeft. De desbetreffende certificaatautoriteit beslist over de toekenning van het SSL/TLS-certificaat en zal daartoe de nodig geachte controles uitvoeren. Leverancier vervult bij de aanvraagprocedure slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag wordt gehonoreerd.
- C.7.2. Het SSL/TLS-certificaat is geldig voor de overeengekomen geldigheidsduur, tenzij deze tussentijds wordt ingetrokken. Leverancier en de betreffende toeleverancier kunnen het SSL/TLS-certificaat direct intrekken, indien:
- a. blijkt dat Afnemer onjuiste informatie heeft aangeleverd ten behoeve van het verkrijgen van het SSL/TLS-certificaat; of
  - b. de betrouwbaarheid van het SSL/TLS-certificaat, naar het oordeel van Leverancier en/of de toeleverancier, is gecompromitteerd.
- C.7.3. Leverancier heeft het recht om het SSL/TLS-certificaat in te trekken als Afnemer tekort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst en deze tekortkoming niet binnen 14 dagen na ingebrekestelling door Leverancier herstelt.
- C.7.4. Klant dient bij het gebruik van het SSL/TLS-certificaat alle wet- en regelgeving en alle door de certificaatautoriteit gestelde voorwaarden in acht te nemen. Deze voorwaarden van zullen door Leverancier tijdens het bestelproces aan Klant ter hand worden gesteld.
- C.7.5. Indien het SSL/TLS-certificaat wordt ingetrokken, heeft Afnemer geen recht op een vervangend SSL/TLS -certificaat of op restitutie van (een deel van) de vergoeding voor het SSL/TLS -certificaat, tenzij de intrekking te wijten is aan het feit dat Leverancier in gebreke is en dit gebrek niet binnen een redelijke termijn heeft gesteld. Leverancier zal in een zodanig geval ter vervanging een nieuw SSL/TLS -certificaat leveren voor de resterende geldigheidsduur van het oorspronkelijke SSL/TLS-certificaat.
- C.7.6. Leverancier spant zich in om Afnemer steeds voordat het SSL/TLS -certificaat verloopt te waarschuwen dat het SSL/TLS -certificaat zal moeten worden vernieuwd. Het blijft



echter altijd de eigen verantwoordelijkheid van Afnemer om SSL/TLS -certificaten tijdig te (laten) vernieuwen.

**Artikel C.8. Domeinnamen**

- C.8.1. De aanvraag- en toekenningsprocedure van domeinnamen is onderworpen aan regels en procedures van de registrerende instantie, zoals de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN) bij .nl-domeinnamen. De betreffende instantie beslist over het al dan niet toekennen van de domeinnaam.
- C.8.2. Leverancier vervult bij de aanvraagprocedure slechts een bemiddelende rol. Omdat er rechten van derden in het geding kunnen zijn, kan Leverancier niet het bestaansrecht of de continuïteit van geregistreerde domeinnamen garanderen.
- C.8.3. Indien de aangevraagde domeinnaam is geregistreerd, zal Leverancier hierover een bevestigingsmail aan Afnemer sturen. Alleen uit deze bevestigingsmail kan Afnemer opmaken dat de domeinnaam succesvol is geregistreerd. Een factuur voor de registratiekosten is géén bevestiging van registratie.
- C.8.4. Afnemer dient bij het gebruik van de domeinnaam alle wet- en regelgeving en alle door de registrerende instanties gestelde voorwaarden in acht te nemen. Het gebruik geschiedt volledig onder de verantwoordelijkheid van Afnemer. Afnemer vrijwaart en stelt Leverancier schadeloos voor alle schade die verband houdt met het gebruik van de domeinnaam door of namens Afnemer.
- C.8.5. Afnemer gaat ermee akkoord dat eventuele geschillen kunnen worden afgedaan via de Dispute Resolution Policies (DRP) van de registrerende instantie, zoals de "Geschillenregeling voor .nl-domeinnamen" van SIDN.
- C.8.6. In het geval dat een domeinnaam door Afnemer zelf of vanwege een beslissing over een domeingeschil wordt beëindigd, heeft Afnemer geen recht op een vervangende domeinnaam of restitutie.
- C.8.7. Afnemer stelt Leverancier steeds onverwijld, maar in ieder geval binnen 5 kalenderdagen, en schriftelijk op de hoogte van wijzigingen met betrekking tot de gegevens van de domeinhouder.
- C.8.8. Leverancier heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk te maken of te blokkeren, dan wel op zijn eigen naam te (doen) plaatsen als Afnemer tekort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst en deze tekortkoming niet binnen 14 dagen na ingebrekestelling door Leverancier herstelt.
- C.8.9. Indien de Overeenkomst wordt opgezegd of ontbonden wegens wanprestatie van Afnemer, heeft Leverancier het recht de domeinnamen van Afnemer op te zeggen, zonder enigerlei aansprakelijk te zijn voor hieruit voortvloeiende schade.

## Module D: Detachering

**Artikel D.1. Toepasselijkheid**

- D.1.1. Indien de Dienst (mede) ertoe strekt dat Leverancier een natuurlijke persoon ter beschikking stelt aan Afnemer om voor Afnemer (al dan niet op locatie van Afnemer) werkzaamheden te verrichten, geldt voorts het in deze module bepaalde.

**Artikel D.2. Detachering**

- D.2.1. Leverancier spant zich ervoor in dat de Gedetacheerde gedurende het overeengekomen aantal uren beschikbaar is voor Afnemer om werkzaamheden uit te voeren. Hierbij geldt dat de Gedetacheerde sporadisch en in overleg met Afnemer niet-beschikbaar kan zijn voor Afnemer wegens een bedrijfsactiviteit van Leverancier, interne overleggen, opleiding of andere redenen.

- D.2.2. Afnemer zal de Gedetacheerde slechts inzetten voor werkzaamheden in het vakgebied zoals deze door Partijen is overeengekomen. Afnemer zal gedurende de detachering met de Gedetacheerde overeenkomen welke werkzaamheden precies verricht moeten worden in het kader van de dagelijkse bedrijfsvoering. Voor zover nodig zal Leverancier toezicht houden op de Gedetacheerde en de Gedetacheerde begeleiden in zijn of haar werkzaamheden. Wanneer Afnemer de Gedetacheerde werkzaamheden wil laten verrichten in een ander vakgebied dan overeengekomen, dan zullen de partijen opnieuw in overleg treden over de voorwaarden van de Overeenkomst.
- D.2.3. Leverancier draagt er zorg voor dat Gedetacheerde zich in het kader van de uitvoering van de werkzaamheden conformeert aan de redelijke (standaard)procedures en/of huisreglementen van Afnemer.
- D.2.4. Leverancier zal in het geval van detachering de loonheffingen en alle sociale verzekeringspremies van de Gedetacheerde afdragen aan de daartoe bestemde instanties.
- D.2.5. Afnemer is niet gerechtigd om een Gedetacheerde te detacheren of op andere wijze ter beschikking te stellen aan een derde om aldaar werkzaamheden te verrichten onder leiding en toezicht van de betreffende derde.
- D.2.6. Afnemer is niet gerechtigd om een Gedetacheerde buiten Nederland te werk te stellen, tenzij anders overeengekomen.

### **Artikel D.3. Verplichtingen Afnemer**

- D.3.1. Afnemer dient zorg te dragen voor een adequate en veilige werkplek voor de Gedetacheerde conform de geldende Arboreglementen en/of Arbowetgeving.
- D.3.2. Afnemer zal de Gedetacheerde steeds tijdig voorzien van alle informatie en inlichtingen die van belang zijn voor een behoorlijke uitvoering van de werkzaamheden.
- D.3.3. Alle ongevallen die betrekking hebben op Gedetacheerde zullen worden geregistreerd en onverwijld worden gemeld aan Leverancier.

### **Artikel D.4. Werktijden en verlof**

- D.4.1. Partijen zullen in de Overeenkomst vastleggen wat de gebruikelijke werktijden voor de Gedetacheerde zullen zijn. Indien er geen werktijden zijn overeengekomen, bestaat een werkdag van een Gedetacheerde uit maximaal acht (8) uren, gelegen tijdens de normale werktijden van Leverancier.
- D.4.2. Afnemer is verantwoordelijk voor het naleven van wettelijke verplichtingen omtrent rust- en arbeidstijden. Verlof van de Gedetacheerde zal in goed overleg worden opgenomen. Een verzoek tot verlof van de Gedetacheerde zal Afnemer niet op onredelijke gronden weigeren.
- D.4.3. Indien Partijen een vast of minimaal aantal detacheringsuren zijn overeengekomen, dan blijft Afnemer hiervoor vergoedingen verschuldigd, zelfs indien Afnemer (tijdelijk) minder werk heeft voor de Gedetacheerde om uit te voeren.
- D.4.4. Uren die de Gedetacheerde besteedt aan trainingen, zullen gerekend worden als gewerkte uren, tenzij de betreffende training niet voor of op verzoek van Afnemer gevolgd wordt.
- D.4.5. De werkzaamheden worden uitgevoerd op een door Afnemer aan te geven locatie.

### **Artikel D.5. Vervanging gedetacheerde**

- D.5.1. Leverancier is gerechtigd om naar eigen inzicht, zonder gehouden te zijn tot schadevergoeding en/of tegemoetkoming in de kosten, een Gedetacheerde te vervangen door een andere Gedetacheerde die beschikt over vergelijkbare kennis en ervaring.

D.5.2. Indien Gedetacheerde door ziekte of welke andere oorzaak dan ook voor een periode langer dan vijf (5) werkdagen niet in staat is om ten behoeve van Afnemer werkzaamheden te verrichten, zal Leverancier zich inspannen zo spoedig mogelijk zorg te dragen voor een vervangende Gedetacheerde, met zoveel mogelijk gelijkwaardige kwalificaties.

**Artikel D.6. Vergoeding en betaling**

D.6.1. Reistijd en reis- en verblijfskosten zullen separaat in rekening worden gebracht bij Afnemer, tenzij anders overeengekomen. Bij detachering is de vergoeding het in de Overeenkomst opgenomen tarief per uur.

D.6.2. Afnemer is geen vergoeding verschuldigd aan Leverancier over de periode dat de Gedetacheerde wegens ziekte, vakantie of om enige andere reden niet in staat is geweest om de overeengekomen werkzaamheden te verrichten, tenzij er door Leverancier een vervangende Gedetacheerde wordt ingezet.

D.6.3. Indien en voor zover het volgens Afnemer noodzakelijk is dat Gedetacheerde extra uren buiten de normale werktijden van Leverancier dient te werken (bijvoorbeeld in het weekend of in de avonduren), zal er een toeslag in rekening worden gebracht bij Afnemer.

D.6.4. De kosten voor het inwerken van Gedetacheerde worden gedragen door Afnemer, tenzij Leverancier zelf de Gedetacheerde vervangt zonder een voorafgaand verzoek van Afnemer.

**Artikel D.7. Facturering, betaling en urenverantwoording**

D.7.1. Ook in het geval dat Afnemer een tijdsverantwoordingsformulier hanteert, zal voor de facturatie de in het tijdschrijfsysteem van Leverancier geboekte uren worden gefactureerd. De gegevens uit het tijdschrijfsysteem van Leverancier zijn te allen tijde leidend.

D.7.2. Tenzij anders overeengekomen wordt voor elke Gedetacheerde per kalendermaand door Leverancier een factuur opgemaakt. Op eerste verzoek van Afnemer geeft Leverancier een schriftelijk overzicht van de tijdsverantwoording.

D.7.3. Indien een Gedetacheerde werkt op oproepbasis, dan is Leverancier gerechtigd om per oproep ten minste vier werkuren in rekening brengen.

**Artikel D.8. Einde**

D.8.1. Op het moment dat de Overeenkomst ten einde komt, eindigt ook de terbeschikkingstelling van de Gedetacheerde.

D.8.2. Het ter beschikking stellen van de Gedetacheerde eindigt tevens indien de (arbeids)overeenkomst tussen de Gedetacheerde en Leverancier ten einde komt, in welk geval Leverancier niet gehouden is om een nieuwe overeenkomst te sluiten met Gedetacheerde. In dit geval zullen partijen overleggen over een geschikte vervanger. Indien geen geschikte vervanger gevonden kan worden, kunnen beide partijen de Overeenkomst opzeggen, zonder gehouden te zijn om eventuele hieruit voortvloeiende schade te vergoeden.

**Artikel D.9. Intellectuele Eigendomsrechten**

D.9.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten op prestaties en/of werken die Gedetacheerde in de uitvoering van de werkzaamheden ten behoeve van Afnemer verricht komen toe aan Leverancier, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

D.9.2. Indien partijen expliciet overeenkomen dat Intellectuele Eigendomsrechten worden overgedragen aan Afnemer, dan ontvangt Leverancier altijd een kosteloze en onbeperkte licentie terug voor alle vormen van gebruik en exploitatie. Deze licentie is

eeuwigdurend en eindigt niet bij beëindiging van de Overeenkomst, ongeacht de reden van beëindiging.

- D.9.3. Indien de Gedetacheerde werken zal maken waarin gevoelige informatie van Afnemer wordt verwerkt, zal Leverancier op verzoek van Afnemer in goed overleg met Afnemer nadere afspraken vastleggen over het gebruik van bepaalde werken door de Gedetacheerde en Leverancier.

## Module E: Ontwikkelingswerk

### Artikel E.1. Toepasselijkheid

- E.1.1. De onderhavige artikelen zijn van toepassing wanneer Partijen zijn overeengekomen dat Leverancier in opdracht van Afnemer programmatuur zal ontwikkelen op basis van een zogenoemde agile ontwikkelmethode.

### Artikel E.2. Ontwikkelmethode

- E.2.1. Het ontwikkelen van programmatuur door Leverancier in opdracht van Afnemer zal plaatsvinden op basis van een zogenoemde agile ontwikkelmethode. Dit houdt in dat Partijen zich gezamenlijk inspannen om de door Afnemer beoogde programmatuur in onderdelen te realiseren op basis van overeengekomen processen en aan verandering onderhevige wensen. Dit in tegenstelling tot het programmeren op basis van vooraf vastgestelde lijst met specificaties.
- E.2.2. Voordat Leverancier in opdracht van Afnemer werkzaamheden zal verrichten in het kader van het realiseren van programmatuur, zullen Partijen schriftelijk overeenkomen welk uurtarief Leverancier zal rekenen en hoe deze uren bij Afnemer in rekening worden gebracht. Tenzij Partijen anders overeenkomen, zal Leverancier door haar besteedde uren aan het einde van iedere maand op basis van nacalculatie in rekening brengen bij Afnemer.
- E.2.3. Wanneer Partijen overeengekomen zijn welk uurtarief Leverancier zal rekenen en hoe deze uren bij Afnemer in rekening worden gebracht, is Leverancier gerechtigd om op basis van haar professionele inzicht uren te besteden aan werkzaamheden in het kader van het realiseren van de programmatuur. De voornoemde werkzaamheden kunnen onder meer bestaan uit gesprekken en afspraken met Afnemer, alsook het verrichten van (voor)onderzoek, programmeerwerk en implementatiewerkzaamheden.
- E.2.4. Indien Afnemer vooraf een bepaald aantal uren heeft ingekocht bij Leverancier, dan wel wanneer Partijen een maximum aantal uren zijn overeengekomen, dan stopt Leverancier met het uitvoeren van werkzaamheden op het moment dat de ingekochte uren zijn besteed of het maximaal aantal uren is bereikt. Indien Leverancier uren heeft besteed aan programmeerwerkzaamheden, dan kan Leverancier de broncode van hetgeen Leverancier tot dan toe exclusief voor Afnemer heeft ontwikkeld op verzoek ter beschikking stellen aan Afnemer. In het geval dat hetgeen Leverancier tot dan toe heeft ontwikkeld niet (volledig) voldoet aan de door Afnemer beoogde programmatuur, of wanneer Afnemer nieuwe wensen heeft, dan kunnen Partijen aanvullende uren overeenkomen die Leverancier mag inzetten voor werkzaamheden om de betreffende programmatuur verder te ontwikkelen.

### Artikel E.3. Planning en wensen

- E.3.1. Dit artikel geeft nadere invulling aan de werkwijze die Partijen hanteren bij het ontwikkelen van programmatuur. Omdat Partijen een agile ontwikkelmethode hanteren, hoeft de hieronder beschreven werkwijze niet op de hierin opgenomen volgorde doorlopen te worden.

- E.3.2. Wanneer Partijen overeengekomen zijn welk uurtarief Leverancier zal rekenen en hoe deze uren bij Afnemer in rekening worden gebracht, zal Leverancier een persoon aanstellen die, al dan niet samen met de Afnemer, de wensen van Afnemer kan verduidelijken voor de applicatieontwikkelaars van Leverancier. De hiervoor bedoelde persoon van Leverancier wordt ook wel de 'Product Owner' genoemd en zal ook de persoon zijn die, indien mogelijk, een planning communiceert naar de Afnemer.
- E.3.3. Uiterlijk twee weken voorafgaand aan de week waarin Leverancier zal starten met programmeerwerkzaamheden, moet de Afnemer de voor hem relevante informatie en wensen schriftelijk kenbaar hebben gemaakt aan Leverancier. Het bekendmaken, bespreken en of vastleggen van de wensen van Afnemer is enkel een manier van communicatie tussen Partijen. In geen geval kunnen geformuleerde wensen geïnterpreteerd worden als een definitieve beschrijving van hetgeen Leverancier zal opleveren.
- E.3.4. Indien Afnemer zijn Klantwensen niet conform het voorgaande lid tijdig kenbaar heeft gemaakt aan Leverancier, dan kan Leverancier:
- a. eventueel reeds geplande programmeerwerkzaamheden opschorten en Afnemer in de gelegenheid stellen om de informatie en wensen aan te vullen, wanneer de nodige informatie is aangevuld kunnen Partijen opnieuw plannen wanneer de programmeerwerkzaamheden aanvangen; of
  - b. op basis van eventuele wel aangeleverde (incomplete) informatie en wensen toch starten met programmeerwerkzaamheden, in dit geval kan Leverancier niet gehouden worden aan een eventuele overeengekomen planning.
- E.3.5. Voordat Leverancier programmeerwerkzaamheden uitvoert, kan Leverancier ervoor kiezen om de wensen van Afnemer te beoordelen, bijvoorbeeld op complexiteit en haalbaarheid. Tevens kan Leverancier, voorafgaand aan het uitvoeren van programmeerwerkzaamheden ervoor kiezen om uren te besteden aan (technisch) onderzoek.

#### **Artikel E.4. Minimum Viable Product**

- E.4.1. Partijen erkennen dat, om het ontwikkelen van programmatuur goed te laten verlopen, het noodzakelijk is om eerst toe te werken naar zo simpel mogelijke functionele basisprogrammatuur, ook wel een "Minimum Viable Product" of het "MVP" genoemd. Vervolgens kan Leverancier zich inspannen het MVP verder te ontwikkelen met de wensen van Afnemer als richtlijn. Partijen erkennen dat de kans op vertraging of extra kosten vergroot wordt indien er niet op basis van een MVP-gedachte ontwikkeld wordt.
- E.4.2. Afnemer stelt Leverancier in staat om programmatuur te ontwikkelen op basis van de voornoemde MVP-gedachte. In dit kader mag Leverancier naar eigen inzicht prioriteiten stellen aan de verschillende wensen van de Afnemer. Wanneer tijdens het ontwikkelen van een applicatie blijkt dat bepaalde wensen van Afnemer te gecompliceerd zijn voor het MVP, dan zal Leverancier dit mededelen aan Afnemer. In goed overleg zal worden besloten om bepaalde wensen te schrappen of te versimpelen.
- E.4.3. Indien Leverancier niet in staat wordt gesteld om programmatuur te ontwikkelen op basis van de MVP-gedachte, dan komt enige verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid van Leverancier te vervallen. In dit geval is Leverancier tevens gerechtigd om de Overeenkomst met Afnemer per direct op te zeggen. Bij een dergelijke opzegging zal Leverancier de broncode van hetgeen Leverancier tot dan toe exclusief voor Afnemer heeft ontwikkeld op verzoek ter beschikking stellen aan Afnemer. Eventueel door Afnemer vooruitbetaalde vergoedingen voor diensten of uren die niet meer geleverd of besteed zullen worden, zullen worden terugbetaald

door Leverancier. Vergoedingen voor reeds gewerkte uren hoeft Leverancier niet terug te betalen.

#### **Artikel E.5. Sprints**

- E.5.1. Partijen zullen in goed overleg tijdsperiodes overeenkomen waarin Leverancier, al dan niet samen met Afnemer, zich zal inspannen de programmeerwerkzaamheden uit te voeren (ook wel 'sprints' genoemd). Het uitstellen of annuleren van geplande programmeerwerkzaamheden is enkel mogelijk na goed overleg met en schriftelijke instemming van Leverancier. Leverancier kan voorwaarden verbinden aan het uitstellen of annuleren van werkzaamheden.
- E.5.2. Voorafgaand aan een sprint, stelt Leverancier vast welke wensen van de klant zij beoogt te realiseren. Vervolgens zal Leverancier de voorgenomen programmeerwerkzaamheden uitvoeren gedurende de sprint.
- E.5.3. Indien tijdens het ontwikkelen van de applicatie blijkt dat het onmogelijk is voor Leverancier om bepaalde wensen van Afnemer te ontwikkelen, dan kan Leverancier er naar eigen inzicht voor kiezen om de ontwikkeling van de betreffende wens te stoppen. Dit zal Leverancier vervolgens mededelen aan Afnemer, waarna Partijen in goed overleg zullen besluiten om de betreffende wens te schrappen of te versimpelen.
- E.5.4. Nadat de sprint ten einde is gekomen, zullen Partijen het resultaat bespreken en vaststellen of (1) het ontwikkelde voldoet aan de vooraf geformuleerde wensen van Afnemer, (2) de betreffende sprint moet worden verlengd teneinde het ontwikkelde te verbeteren, of (3) een nieuwe sprint moet worden ingepland teneinde aanpassingen door te voeren in het ontwikkelde.
- E.5.5. Programmeerwerkzaamheden in beginsel uitgevoerd tijdens Kantooruren. Indien Leverancier buiten Kantooruren werkzaamheden verricht in opdracht van Afnemer, dan zullen deze overuren bijgehouden worden en als volgt en rekening worden gebracht:
- a. wanneer er sprake is van overuren op maandag tot en met zaterdag, dan zal Afnemer voor deze overuren 150% van het gebruikelijke uurtarief betalen aan Leverancier;
  - b. wanneer er sprake is van overuren op een zondag, Nederlandse nationale feestdag of een dag waarvan Leverancier heeft aangegeven gesloten te zijn, dan zal 200% van het gebruikelijke uurtarief van het betreffende teamlid (of de betreffende teamleden) per overuur in rekening worden gebracht bij Afnemer.
- E.5.6. Indien Leverancier op een andere locatie dan de gebruikelijke locatie van Leverancier (bijvoorbeeld op locatie van de Afnemer) werkzaamheden moeten verrichten, dan is Leverancier gerechtigd om hiervoor extra kosten in rekening te brengen bij Afnemer. Deze kosten bestaan onder andere uit: reiskosten, (reis)verzekeringskosten, kosten van accommodatie en kosten voor eten en drinken. Leverancier en Afnemer spannen zich ervoor in om dergelijke kosten zoveel mogelijk vooraf af te stemmen.

#### **Artikel E.6. Samenwerking**

- E.6.1. Partijen erkennen dat vertrouwen en samenwerking cruciaal zijn bij het ontwikkelen van programmatuur. Leverancier zal Afnemer daarom informeren wanneer zij van mening is dat de samenwerking niet goed verloopt en/of betwijfelt of de overeengekomen werkzaamheden tot een goed einde gebracht kunnen worden. Onder meer om onnodige kosten aan beide zijden te voorkomen, is Leverancier altijd gerechtigd om een Overeenkomst met Afnemer per direct op te zeggen in de gevallen zoals genoemd in de vorige zin. Bij een dergelijke opzegging zal Leverancier de broncode van hetgeen Leverancier tot dan toe exclusief voor Afnemer heeft

ontwikkeld op verzoek ter beschikking stellen aan Afnemer. Eventueel door Afnemer vooruitbetaalde vergoedingen voor diensten of uren die niet meer geleverd of besteed zullen worden, zullen worden terugbetaald door Leverancier. Vergoedingen voor reeds gewerkte uren hoeft Leverancier niet terug te betalen.

**Artikel E.7. Intellectuele Eigendomsrechten**

- E.7.1. Bij het ontwikkelen van programmatuur is Leverancier gerechtigd om gebruik te maken van standaardsoftware die door Leverancier zelf is ontwikkeld alsmede opensourcesoftware. De Intellectuele Eigendomsrechten die rusten op de door Leverancier geleverde ontwikkelde programmatuur, blijven daarom berusten bij Leverancier en/of haar licentiegevers.
- E.7.2. Onder de voorwaarde van volledige betaling van alle vorderingen die Leverancier op Afnemer heeft, verkrijgt Afnemer een eeuwigdurende en onbeperkte recht de exclusief voor Afnemer ontwikkelde programmatuur naar eigen inzicht te gebruiken.
- E.7.3. Leverancier zal op verzoek de broncode van de exclusief voor Afnemer ontwikkelde programmatuur verstrekken aan de Afnemer via een source code repository die de Afnemer kan benaderen via het internet.
- E.7.4. Indien Leverancier opensourcesoftware heeft verwerkt in de door Leverancier voor Afnemer gerealiseerde applicatie, dan zal Leverancier aangeven welke opensourcelicenties hierop van toepassing zijn. Afnemer zal deze opensourcelicenties naleven.

**Artikel E.8. Testen en risico overdracht**

- E.8.1. Wanneer programmatuur of deel daarvan naar het oordeel van Leverancier is afgerond, zal Leverancier de ontwikkelde programmatuur ter beschikking stellen aan Afnemer in een testomgeving. Indien mogelijk zal Leverancier tevens de bijbehorende documentatie, zoals versie-informatie of release notes, ter beschikking stellen aan Afnemer.
- E.8.2. Gedurende twee weken nadat Leverancier het ontwikkelde ter beschikking heeft gesteld, heeft Afnemer de mogelijkheid om het ontwikkelde te testen en Leverancier van feedback te voorzien. Na afloop van de voornoemde termijn van twee weken zal het ontwikkelde van de testomgeving af worden gehaald en zal Leverancier:
  - a. het ontwikkelde op verzoek van Afnemer op een productieomgeving (ook wel 'live'-omgeving genoemd) plaatsen indien Afnemer hiervoor een nadere Overeenkomst heeft gesloten met Leverancier; of
  - b. de broncode van de exclusief voor Afnemer ontwikkelde programmatuur op verzoek van Afnemer ter beschikking stellen via een source code repository die de Afnemer kan benaderen via het internet.
- E.8.3. Indien Afnemer Leverancier voorziet van feedback op de ontwikkelde programmatuur, dan zullen partijen de feedback bespreken. Vervolgens kan Afnemer Leverancier verzoeken om uren te besteden teneinde eventuele aanpassingen door te voeren.
- E.8.4. Afnemer is zelf volledig verantwoordelijk voor de ontwikkelde programmatuur en het gebruik daarvan wanneer: (i) de Afnemer de ontwikkelde programmatuur in gebruik neemt, (ii) Leverancier de broncode van de programmatuur ter beschikking heeft gesteld aan Afnemer, (iii) Leverancier op verzoek van Afnemer de ontwikkelde programmatuur op een productieomgeving heeft gezet. Verder is Leverancier uitdrukkelijk niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor enige fouten of schade indien Afnemer of een door Afnemer ingeschakelde derde wijzigingen heeft aangebracht in de door Leverancier ontwikkelde programmatuur.

## Module F: Telecom

### Artikel F.1. Toepasselijkheid

F.1.1. Module F is van toepassing op Leveranciers die diensten leveren betreffende telefonie over een computernetwerk en aanverwante diensten, zoals (X)DSL en VOIP.

### Artikel F.2. Uitvoering

F.2.1. Leveranciers kan, indien gewenst en tegen betaling, apparatuur leveren ten behoeve van het gebruik van de Dienst. Opdrachtgever is na levering te allen tijde zelf verantwoordelijk voor deze apparatuur en de configuratie ervan.

F.2.2. Het is Afnemer niet toegestaan de Dienst, als bedoeld in deze module, onder te verhuren of anderszins ter beschikking te stellen aan derden, zonder Schriftelijke toestemming van Leveranciers.

### Artikel F.3. Dienstverlening

F.3.1. Leveranciers zal zich inspannen om te zorgen dat Afnemer gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Leveranciers. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Leveranciers zal zich inspannen om Afnemer hierover tijdig te informeren.

F.3.2. De beschikbaarheid en kwaliteit van de Dienst is mede afhankelijk van enkele externe factoren, waaronder de internetverbinding van Afnemer indien bijvoorbeeld een VOIP-dienst wordt afgenomen. Leveranciers dient ten aanzien van deze externe factoren de richtlijnen van Afnemer te volgen.

### Artikel F.4. Verbruik en kosten

F.4.1. Afnemer zal op een behoorlijke wijze gebruik maken de Dienst. Indien overeengekomen, is Leveranciers gerechtigd om excessief gebruik van de Dienst in rekening te brengen bij Afnemer.

F.4.2. Leveranciers kan een maximum stellen aan de hoeveelheid belminuten die Afnemer per maand in het kader van de Dienst mag gebruiken. Bij overschrijding van dit maximum is Leveranciers gerechtigd extra (verbruiks)kosten in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra belminuten die in de offerte zijn vermeld.

F.4.3. Extra belminuten of extra kosten die verbonden zijn aan de Dienst zullen maandelijks apart en gespecificeerd in rekening worden gebracht aan Afnemer.

F.4.4. Indien door Leveranciers geen maximum is gesteld aan de hoeveelheid belminuten dat Afnemer 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. Overschrijdt Afnemer die hoeveelheid meerdere malen, dan zal Leveranciers contact opnemen met Afnemer om tot een redelijke oplossing te komen, bijvoorbeeld een hoger tarief.

F.4.5. Leveranciers 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 Afnemer. Prijsverhogingen van 3% of minder kan Leveranciers zonder instemming van Afnemer maximaal één keer per jaar doorvoeren in de maand januari. Bij prijsverhogingen van meer dan 3% heeft Afnemer het recht de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de nieuwe prijzen in werking zullen treden. Leveranciers zal prijswijzigingen 30 dagen voor inwerkingtreding aan Leveranciers kenbaar maken.



**Artikel F.5. Nummerbeheer**

- F.5.1. Afnemer 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.
- F.5.2. Voor de uitvoering van nummerbehoud volgt Afnemer, voor zover mogelijk, de instructies van Leveranciers op. Leveranciers is gerechtigd eenmalige kosten voor nummerbehoud in rekening te brengen bij Afnemer. Leveranciers is niet aansprakelijk voor het opzeggen van lopende overeenkomsten bij een derde met betrekking tot het betreffende telefoonnummer.
- F.5.3. Afnemer verklaart, indien van toepassing, het geografische telefoonnummer enkel te gebruiken in het geografische gebied waarvoor dit nummer is bestemd. Afnemer vrijwaart Leveranciers van alle mogelijke gevolgen bij het niet naleven hiervan.
- F.5.4. Indien Leveranciers dit in het geval van een goede functionering van de Dienst of het voldoen aan wetten en regelgeving noodzakelijk acht, is hij gerechtigd het telefoonnummer van Afnemer te wijzigen. Leveranciers zal hierbij zoveel mogelijk rekening houden met de belangen van de Afnemer. Echter, Leveranciers is niet gehouden tot betaling van een schadevergoeding als gevolg van de wijziging.
- F.5.5. Bij beëindiging van de Overeenkomst komt het telefoonnummer van de Afnemer te vervallen, tenzij Afnemer gebruik maakt van nummerbehoud en het telefoonnummer onderbrengt bij een derde.

## Module G: Consultancy

**Artikel G.1. Toepasselijkheid**

- G.1.1. De bepalingen opgenomen in deze module consultancy zijn van toepassing op de Overeenkomst die Leverancier met haar Afnemer sluit als Leverancier consultancywerkzaamheden levert.

**Artikel G.2. Uitvoering van de Overeenkomst**

- G.2.1. Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen, zal Leverancier zich inspannen om zo spoedig mogelijk te starten met de werkzaamheden met inachtneming van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- G.2.2. Afnemer zal aan Leverancier alle ondersteuning bieden die nodig en wenselijk is om een juiste en tijdige uitvoering van de consultancywerkzaamheden mogelijk te maken. In ieder geval zal Afnemer Leverancier alle informatie verstrekken waarvan Leverancier aangeeft dat deze noodzakelijk is, of waarvan Afnemer redelijkerwijs moet begrijpen dat deze noodzakelijk is.
- G.2.3. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat kleine afwijkingen in de werkzaamheden wenselijk zijn kan Leverancier, zonder dat er een prijsaanpassing plaatsvindt, de uitvoering van haar werkzaamheden naar eigen inzicht wijzigen. Indien er aanvullende werkzaamheden of werkzaamheden die buiten de Overeenkomst vallen uitgevoerd moeten worden, zullen Partijen daarover in overleg treden en kan Leverancier een aanbod doen. De aanvullende werkzaamheden zullen pas uitgevoerd worden na aanvaarding van het aanbod door Afnemer.
- G.2.4. Leverancier zal zoveel mogelijk rekening houden met redelijke verzoeken van Afnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst, maar is niet verplicht gehoor te geven aan een dergelijk verzoek. Leverancier heeft het recht kosten te rekenen voor het uitvoeren van een dergelijk verzoek. Als een verzoek van Afnemer niet kan worden ingewilligd, zal Leverancier gemotiveerd aangeven waarom.

G.2.5. De werkzaamheden zullen zoveel als mogelijk worden uitgevoerd op werkdagen. Voor Leverancier zijn werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur, met uitzondering van lokale of nationale feestdagen.

**Artikel G.3. Tijdsplanning**

G.3.1. Leverancier zal zich inspannen om de werkzaamheden binnen de afgesproken planning uit te voeren.

G.3.2. Afnemer erkent dat de duur en de planning van de werkzaamheden kunnen worden beïnvloed door allerlei onvoorziene factoren, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de kwaliteit van de opdracht verstrekte informatie en de beschikbaarheid en de inzet van de bij de werkzaamheden betrokken medewerkers van Afnemer.

**Artikel G.4. Het verrichten van de consultancywerkzaamheden**

G.4.1. Bij de uitvoering van de Overeenkomst zal het Leverancier vrij staan om derden, zoals deskundigen in te schakelen voor een correcte uitvoering van de Overeenkomst. Eventuele hiermee verband houdende kosten komen alleen voor rekening van Afnemer als dat vooraf is overeengekomen.

G.4.2. De werkzaamheden van Leverancier zijn op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij Partijen Schriftelijk anders afspreken.

G.4.3. Reeds ingezette medewerkers kunnen door Leverancier te allen tijde door andere medewerkers worden vervangen.

**Artikel G.5. Intellectuele Eigendomsrechten**

G.5.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten die rusten op de Materialen berusten en blijven berusten bij Leverancier, tenzij Partijen Schriftelijk anders afspreken. Dit doet niet af aan de plicht van Leverancier om Vertrouwelijke Informatie van Afnemer vertrouwelijk te behandelen.

G.5.2. Afnemer krijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om de Materialen te gebruiken voor de duur van de Overeenkomst en in overeenstemming met de voorwaarden die in de Overeenkomst zijn vastgelegd.

G.5.3. Alle Intellectuele Eigendomsrechten die rusten op de Klantdata of andere door Afnemer aangeleverde materialen blijven berusten bij Afnemer. Afnemer vrijwaart Leverancier voor enige aanspraken van derden op grond van de inbreuk op een (Intellectueel Eigendoms-)recht vanwege de Klantdata of materialen zoals afkomstig van Afnemer of zijn Eindgebruikers.

G.5.4. Het is Leverancier toegestaan de (bedrijfs)naam, het logo en een algemene beschrijving van Afnemer te gebruiken ten behoeve van eigen promotie en/of publiciteit.

**Artikel G.6. Aanvullende bepalingen over de duur van de Overeenkomst**

G.6.1. De bepalingen in dit artikel hebben voorrang op het algemeen bepaalde in Module A artikel 5.1 en 5.2 van deze Algemene Voorwaarden, tenzij in de Overeenkomst afwijkende afspraken zijn gemaakt. Dan hebben deze bepalingen voorrang.

G.6.2. Voor een Overeenkomst voor bepaalde tijd geldt dat deze voortduurt voor de duur van de voltooiing van de Overeenkomst. De Overeenkomst eindigt van rechtswege op het moment dat de overeengekomen duur verstrijkt, wanneer een vooraf overeengekomen toekomstige gebeurtenis zich voordoet of na het bereiken van een bepaalde overeengekomen doelstelling. Tussentijdse opzegging is niet mogelijk, tenzij dit Schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen met inachtneming van een opzegtermijn van in ieder geval één (1) maand.

G.6.3. Een duurovereenkomst zonder een vooraf bepaalde tijd wordt aangegaan voor de duur zoals aangegeven in artikel 5 van Module A.

**Artikel G.7. Aanvullende bepalingen over vergoeding en betaling**

- G.7.1. Leverancier kan met Afnemer een vaste prijs of een vergoeding op basis van een uurtarief voor de consultancydiensten overeenkomen.
- G.7.2. Waar in de Overeenkomst “het geldende uurtarief” of “geldende tarieven” of woorden van gelijke strekking worden genoemd, worden de tarieven zoals opgenomen in de door Leverancier gepubliceerde en meest actuele prijslijsten bedoeld.
- G.7.3. Reistijd en reis- en verblijfskosten zullen separaat in rekening worden gebracht bij Afnemer, tenzij anders overeengekomen.
- G.7.4. Indien en voor zover het volgens Afnemer noodzakelijk is dat de medewerker extra uren buiten de normale werktijden van Leverancier dient te werken (bijvoorbeeld in het weekend of in de avonduren), zal er een toeslag in rekening worden gebracht bij Afnemer.