

Algemene Voorwaarden

Datum: 31 maart 2025

Versie: 1.0

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten die daaruit voortvloeien tussen Skrepr B.V. (KvK: 56891563); of Skrepr Tech B.V. (KvK: 83265015); of Yield Software B.V. (KvK: 86283790); of iedere andere partij die deze algemene voorwaarden van toepassing verklaart, (hierna: "**Opdrachtnemer**") en diens wederpartij daarbij ("**Opdrachtgever**").

Deze algemene voorwaarden bestaan uit de volgende modules:

Module A	Algemene bepalingen	2
Module B	Ontwikkel- en implementatiewerkzaamheden	20
Module C	Standaardsoftware	24
Module D	Clouddiensten	26

Algemene Voorwaarden

Datum: 31 maart 2025

Versie: 1.0

Module A Algemene bepalingen

Artikel 1. Toepassingsbereik

- 1.1 De bepalingen uit deze module zijn op iedere Overeenkomst van toepassing, ongeacht de aard van de onder de Overeenkomst geleverde Diensten.

Artikel 2. Definities

- 2.1 Alle met hoofdletter geschreven begrippen in deze Algemene Voorwaarden, zowel in enkelvoud als in meervoud, hebben de betekenis die daaraan aan dit artikel wordt toegekend.

Account	een persoonlijk account van Opdrachtgever dan wel Eindgebruiker waarmee hij of zij toegang krijgt tot de Dienst.
Algemene Voorwaarden	onderhavige algemene voorwaarden, welke integraal onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.
Diensten	de diensten, van welke aard dan ook, welke Opdrachtnemer op basis van een Overeenkomst aan Opdrachtgever levert.
Eindgebruiker	een natuurlijke persoon die de Diensten (of resultaten daarvan) onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever gebruikt.
Documentatie	alle door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekte materialen in fysieke of elektronische vorm die de functionaliteit, het gebruik en/of de specificaties van de Diensten beschrijven, waaronder maar niet beperkt tot handleidingen, instructiegidsen, online documentatie en technische specificaties.
Intellectuele Eigendomsrechten	alle rechten van intellectuele eigendom waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, rechten op domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.

Algemene Voorwaarden

Datum: 31 maart 2025

Versie: 1.0

Kantooruren	de uren op werkdagen van Opdrachtnemer tussen 08:00 en 17:00 uur CE(S)T, met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen, door Opdrachtnemer aangekondigde collectieve vrije dagen en vooraf aan Opdrachtgever gecommuniceerde sluitingsdagen.
Klantdata	alle door Opdrachtgever of zijn Eindgebruikers op de systemen zoals ingezet voor de levering van de Diensten opgeslagen gegevens.
Meerwerk	ad-hoc en aanvullende werkzaamheden en diensten die buiten de scope van een Overeenkomst vallen.
Overeenkomst	de overeenkomst tussen Partijen op basis waarvan de Diensten worden geleverd.
Partij(en)	Opdrachtgever en Opdrachtnemer tezamen of afzonderlijk.
Vertrouwelijke Informatie	alle 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, waaronder in ieder geval begrepen offertes, aanbiedingen en prijslijsten van Opdrachtnemer.

Artikel 3. Algemene voorwaarden en rangorde

- 3.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle door Opdrachtnemer opgestelde aanbiedingen en offertes en tussen hem en Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten waaronder uitbreidingen of wijzigingen van bestaande Overeenkomsten.
- 3.2 Indien Opdrachtgever éénmaal van het bestaan van deze Algemene Voorwaarden door Opdrachtnemer op de hoogte is gesteld, worden later aangegane overeenkomsten tussen Partijen geacht onder deze voorwaarden te zijn aangegaan.
- 3.3 Bij strijdigheid tussen bepalingen die in deze Algemene Voorwaarden zijn opgenomen, prevaleert steeds het specifiekere deel. De Overeenkomst kan

Algemene Voorwaarden

Datum: 31 maart 2025

Versie: 1.0

verder uit meerdere documenten bestaan. In principe zijn deze documenten aanvullend op elkaar van toepassing. In geval van tegenstrijdigheden is de onderstaande rangorde van toepassing, waarbij een document dat hoger is vermeld voorrang heeft op een document dat lager is vermeld:

- a. aanvullende schriftelijke door Partijen ondertekende afspraken;
- b. aanbieding of offerte van Opdrachtnemer;
- c. verwerkersovereenkomst;
- d. service level agreement;
- e. overige aanvullende afspraken;
- f. Algemene Voorwaarden;
- g. inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever (indien van toepassing).

- 3.4 Bepalingen of (inkoop)voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, de Algemene Voorwaarden zijn enkel van toepassing op de Overeenkomst indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk door Opdrachtnemer zijn aanvaard.

Artikel 4. Totstandkoming van een Overeenkomst

- 4.1 Overeenkomsten komen tot stand door aanvaarding door Opdrachtgever van een offerte of aanbieding van Opdrachtnemer. In het geval van mondelinge aanvaarding kan Opdrachtnemer een schriftelijke bevestiging verlangen voordat met de uitvoering van de Overeenkomst wordt aangevangen.
- 4.2 Alle offertes en aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend en geldig gedurende veertien (14) dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is niet verplicht een aanvaarding na het verstrijken van deze termijn te accepteren, maar indien Opdrachtnemer dit wel doet, wordt de offerte of aanbieding geacht te zijn aanvaard en komt de Overeenkomst alsnog tot stand.
- 4.3 Indien Opdrachtgever niet formeel akkoord gaat met een offerte of aanbieding van Opdrachtnemer, maar wel die indruk wekt, bijvoorbeeld door alvast bepaalde Diensten door Opdrachtnemer te laten verrichten die onderdeel zijn van de offerte of aanbieding, wordt het betreffende aanbod geheel als aanvaard beschouwd.
- 4.4 Opdrachtnemer is, in afwijking van het bepaalde in artikel 6:225 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, alleen gebonden aan een door Opdrachtgever gedane, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkende aanvaarding van een aanbod van Opdrachtnemer, indien Opdrachtnemer de afwijkende aanvaarding schriftelijk uitdrukkelijk accepteert.
- 4.5 Na totstandkoming van de Overeenkomst mag deze slechts met wederzijdse instemming van de Partijen worden gewijzigd, voor zover in de Overeenkomst niet anders is bepaald.

Algemene Voorwaarden

Datum: 31 maart 2025

Versie: 1.0

- 4.6 Indien na totstandkoming van de Overeenkomst blijkt dat een offerte of aanbieding van Opdrachtnemer gebaseerd is geweest op door Opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens, dan heeft Opdrachtnemer het recht de Overeenkomst daarop naar evenredigheid aan te passen zonder dat daarvoor nadere instemming van Opdrachtgever voor vereist zal zijn.
- 4.7 De toepassing van artikel 6:227b lid 1 en 6:227c van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.

Artikel 5. Duur en einde van een Overeenkomst

- 5.1 Een Overeenkomst voor het leveren van een eenmalige dienst, opdracht of project die naar de aard ervan door volbrenging eindigt, wordt aangegaan totdat de Overeenkomst volledig is uitgevoerd. Een dergelijke Overeenkomst kan niet (tussentijds) worden opgezegd, tenzij anders overeengekomen.
- 5.2 Een Overeenkomst ten aanzien van doorlopende dienstverlening (een "duurovereenkomst"), zoals bijvoorbeeld het leveren van software-as-a-service, wordt aangegaan voor de in de Overeenkomst vermelde duur. Indien de Overeenkomst hierover niks vermeldt, wordt de duurovereenkomst geacht te zijn aangegaan voor een bepaalde tijd van twaalf (12) maanden.
- 5.3 Indien geen specifieke ingangsdatum van de Overeenkomst is overeengekomen, geldt dat de ingangsdatum de datum van totstandkoming van de Overeenkomst is.
- 5.4 Indien een duurovereenkomst voor een bepaalde tijd is aangegaan, wordt deze na verloop van die duur telkens stilzwijgend verlengd met periodes gelijk aan de initiële periode, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Duurovereenkomsten die voor een bepaalde tijd zijn aangegaan kunnen niet tussentijds worden opgezegd, tenzij anders in de Overeenkomst is bepaald.
- 5.5 Iedere Partij kan verlenging van een duurovereenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan, voorkomen middels schriftelijke opzegging tegen het einde van de desbetreffende periode met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn. Indien geen opzegtermijn is overeengekomen geldt hiervoor een opzegtermijn van drie (3) maanden.
- 5.6 Indien een duurovereenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan of voor onbepaalde tijd is verlengd geldt dat deze door iedere Partij schriftelijk kan worden opgezegd met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn. Indien geen opzegtermijn is overeengekomen geldt hiervoor een opzegtermijn van drie (3) maanden.
- 5.7 De Partijen komen overeen dat artikel 7:408 lid 1 en lid 2 van het Burgerlijk Wetboek niet van toepassing zijn op Overeenkomsten.
- 5.8 Opdrachtnemer mag een Overeenkomst per direct schriftelijk, geheel of gedeeltelijk, opzeggen, opschorten of ontbinden, zonder dat daartoe een

Algemene Voorwaarden

Datum: 31 maart 2025

Versie: 1.0

ingebrekestelling is vereist en zonder aansprakelijk te zijn voor eventuele schade die daarvan het gevolg is, indien (a) Opdrachtgever faillissement aanvraagt of diens faillissement is uitgesproken, (b) Opdrachtgever surseance van betaling aanvraagt of verleend heeft gekregen, (c) de activiteiten van Opdrachtgever worden beëindigd of het bedrijf van Opdrachtgever wordt geliquideerd, (d) Opdrachtgever wordt overgenomen door, fuseert met, of anderszins betrokken raakt bij een overname of reorganisatie waarbij een andere partij zeggenschap verkrijgt over Opdrachtgever en deze verandering naar het redelijk oordeel van Opdrachtnemer nadelig is of kan zijn voor de belangen van Opdrachtnemer, (e) Opdrachtgever een contractbreuk pleegt, waaronder maar niet beperkt tot schending van de overeengekomen gebruiksregels of inbreuk op intellectueel eigendom van Opdrachtnemer of derden, of (f) er beslag is gelegd op een deel van het vermogen van Opdrachtgever.

- 5.9 Indien de Partijen op het moment van ontbinding van een Overeenkomst reeds prestaties ter uitvoering daarvan hebben verricht respectievelijk ontvangen, dan zullen deze prestaties en daarmee samenhangende betalingsverplichtingen, in afwijking van artikel 6:271 van het Burgerlijk Wetboek, geen voorwerp van ongedaanmaking zijn.

Artikel 6. Uitvoering van een Overeenkomst

- 6.1 Opdrachtnemer zal zich naar beste kunnen inspannen de Diensten te leveren conform de Overeenkomst, tenzij er door Opdrachtnemer schriftelijk en uitdrukkelijk een concreet en voldoende bepaald resultaat of een garantie is toegezegd, bijvoorbeeld middels een service level agreement. In een dergelijk geval geldt voor die verplichting die specifieke aard van de toezegging.
- 6.2 Opdrachtgever is gerechtigd om Opdrachtnemer ten aanzien van de uitvoering van de Diensten aanwijzingen te geven, echter kan Opdrachtnemer zelf besluiten al dan niet opvolging te geven aan dergelijke aanwijzingen.
- 6.3 In het geval dat de Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een specifieke persoon, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor om deze persoon te vervangen door één of meerdere personen die naar het oordeel van Opdrachtnemer beschikken over gelijke en/of vergelijkbare kwalificaties.
- 6.4 Opdrachtnemer heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, onderaannemers, toeleveranciers, technische experts of andere dienstverleners die relevant zijn voor het nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst. Eventuele hiermee verband houdende kosten zijn alleen voor rekening van Opdrachtgever als dat vooraf schriftelijk tussen Partijen is

Algemene Voorwaarden

Datum: 31 maart 2025

Versie: 1.0

overeengekomen. Indien Opdrachtgever redelijke bezwaren heeft tegen de inschakeling van een bepaalde derde, zal Opdrachtgever dit onverwijld schriftelijk kenbaar maken aan Opdrachtnemer. Beide Partijen zullen dan in goed vertrouwen trachten tot een oplossing te komen, waarbij rekening wordt gehouden met de belangen van beide Partijen en de uitvoering van de Overeenkomst. Uiteindelijk is Opdrachtnemer gerechtigd te bepalen of het gebruik blijft maken van de betreffende derde, en blijft Opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de Overeenkomst, ongeacht of derden zijn ingeschakeld.

- 6.5 Opdrachtnemer zal zich inspannen om de Diensten te laten voldoen aan wet- en regelgeving die rechtstreeks van toepassing is op Opdrachtnemer. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het voldoen aan verplichtingen die op Opdrachtgever van toepassing zijn op grond van wet- en regelgeving. Indien Opdrachtgever wenst dat de Diensten voldoen aan wet- en regelgeving die niet rechtstreeks van toepassing is op Opdrachtnemer, kan Opdrachtgever daartoe een verzoek indienen bij Opdrachtnemer. Tenzij het uitvoeren van een dergelijk verzoek expliciet onderdeel is van de Overeenkomst, zal een dergelijk verzoek worden aangemerkt en behandeld als Meerwerk in de zin van Artikel 6.

Artikel 7. Termijnen

- 7.1 Door Opdrachtnemer genoemde of tussen de Partijen overeengekomen (tussentijdse) opleverdata, gelden steeds als streefdata en hebben een indicatief karakter. Dergelijke termijnen hebben uitsluitend een fataal karakter indien de Partijen dat uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen in afwijking van en onder specifieke verwijzing naar dit artikellid.
- 7.2 Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en de verschillende fasen afzonderlijk aan Opdrachtgever te factureren, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 7.3 Opdrachtnemer komt, ook indien Partijen een fatale termijn zijn overeengekomen, pas in verzuim nadat Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij: (a) een redelijke termijn voor nakoming wordt gegeven en (b) de gestelde tekortkoming nauwkeurig wordt beschreven, en deze termijn is verstreken zonder dat Opdrachtnemer de tekortkoming volledig heeft hersteld.

Artikel 8. Medewerking en verantwoordelijkheden van Opdrachtgever

- 8.1 Opdrachtgever zal aan Opdrachtnemer alle ondersteuning bieden die nodig en wenselijk is om een juiste uitvoering van de Overeenkomst mogelijk te maken. In ieder geval zal Opdrachtgever tijdig aan Opdrachtnemer alle informatie verstrekken waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk is, of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs moet begrijpen dat

Algemene Voorwaarden

Datum: 31 maart 2025

Versie: 1.0

deze noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door Opdrachtgever aangeleverde informatie. Opdrachtnemer heeft het recht om de informatie te controleren, maar is daartoe niet verplicht.

8.2 Indien Opdrachtgever niet de overeengekomen medewerking verleent, dan wel indien blijkt dat de door Opdrachtgever verstrekte informatie onjuist of onvolledig is, heeft Opdrachtnemer het recht om de Overeenkomst op te schorten totdat Opdrachtgever alsnog de benodigde medewerking heeft verleend of de benodigde informatie heeft verstrekt.

8.3 Indien de medewerkers van Opdrachtnemer of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden werkzaamheden moeten verrichten op een door Opdrachtgever aangewezen locatie, dan zal Opdrachtgever kosteloos alle redelijke ondersteuning en faciliteiten bieden die daarbij nodig zijn. Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever de betreffende personen instrueren de op locatie geldende voorschriften na te leven.

8.4 Enige vertragingen of extra kosten als gevolg van niet-naleving door Opdrachtgever van voorgaande artikelliden komen voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtnemer kan hiervoor niet aansprakelijk worden gehouden.

8.5 Opdrachtgever dient:

- a. bij het gebruik van de Diensten alle redelijke adviezen en instructies van Opdrachtnemer op te volgen;
- b. aan alle toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot zijn activiteiten onder de Overeenkomst;
- c. alle nodige licenties en toestemmingen te verkrijgen (en te behouden) die nodig zijn voor Opdrachtnemer om diens verplichtingen onder de Overeenkomst na te komen; en
- d. ervoor zorgen dat zijn netwerk en systemen voldoen en blijven voldoen aan de relevante specificaties die Opdrachtnemer van tijd tot tijd verstrekt.

8.6 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer en stelt Opdrachtnemer schadeloos voor alle aanspraken van derden en gevolgen van het niet-naleven door Opdrachtgever van Artikel 8.5c, in het bijzonder maar niet beperkt tot situatie waarin Opdrachtgever van een vergelijkbare dienstverlener overstapt naar Opdrachtnemer en door derde partijen ontwikkelde (maatwerk)-programmatuur wil laten beheren en/of onderhouden door Opdrachtnemer.

Artikel 9. Meerwerk

9.1 Indien Opdrachtgever verzoekt om Meerwerk, dan zullen de Partijen daarover in overleg treden en kan Opdrachtnemer daartoe een aanvullend

Algemene Voorwaarden

Datum: 31 maart 2025

Versie: 1.0

aanbod vooruitbrengen. Opdrachtnemer zal het Meerwerk pas uitvoeren na aanvaarding van het aanbod door Opdrachtgever, tenzij anders bepaald. Opdrachtnemer heeft het recht om een verzoek tot het leveren van Meerwerk te weigeren.

- 9.2 Voor Meerwerk waarvan Opdrachtnemer kan aantonen dat het redelijkerwijs noodzakelijk is om de Overeenkomst te kunnen nakomen, of wanneer die noodzakelijkheid redelijkerwijs volgt uit de instructies van Opdrachtgever, heeft Opdrachtnemer geen nadere toestemming nodig. Dergelijke werkzaamheden worden dan uitgevoerd tegen de standaardtarieven van Opdrachtnemer die gelden op het moment van uitvoering van de betreffende werkzaamheden, tenzij de Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 9.3 Opdrachtnemer is gerechtigd om per opdracht tot het verrichten van Meerwerk telkens minimaal vier (4) uur tegen het overeengekomen uurtarief of, bij gebreke daarvan, het dan geldende gebruikelijke uurtarief van Opdrachtnemer in rekening te brengen, ook indien de werkelijke bestede tijd korter was.
- 9.4 Opdrachtgever erkent dat Meerwerk van invloed kan zijn op het overeengekomen of verwachte tijdstip van (op)levering, alsmede op de wederzijdse verantwoordelijkheden van Partijen uit hoofde van de Overeenkomst. Opdrachtnemer kan een overeengekomen tijdschema of opleveringsschema naar redelijkheid aanpassen wegens Meerwerk.
- 9.5 De noodzaak of het ontstaan van Meerwerk tijdens de uitvoering van de Overeenkomst is voor Opdrachtgever nimmer reden tot opzegging of (gedeeltelijke) ontbinding van de Overeenkomst. Bij beëindiging van de Overeenkomst zal enig nog niet gefactureerd Meerwerk bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Artikel 10. Producten of diensten van derden

- 10.1 Indien de Overeenkomst betrekking heeft op bemiddeling ten aanzien van de levering van producten of diensten van derden aan Opdrachtgever (bijvoorbeeld ten aanzien van de levering van VoIP-telefonie, IP-adressen, domeinnamen, certificaten, gebruiksrechten op software van derden, etc.), dan verstrekt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer de volmacht om namens Opdrachtgever betreffende producten of diensten van deze derden af te nemen en de (licentie)voorwaarden die de derde daartoe hanteert namens Opdrachtgever te aanvaarden. Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever inzage in de betreffende (licentie)voorwaarden verstrekken, maar is niet verplicht daartoe uit eigen beweging over te gaan. Kosten die hiermee verband houden komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.
- 10.2 Als Opdrachtnemer de facturering verzorgt voor de producten en diensten bedoeld in het vorige lid, mag Opdrachtgever de betaling niet opschorten.

Algemene Voorwaarden

Datum: 31 maart 2025

Versie: 1.0

Dit geldt ook wanneer de derde partij tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst met Opdrachtgever. Als de derde partij tekortschiet, dient Opdrachtgever contact op te nemen met Opdrachtnemer om samen een passende oplossing te vinden.

- 10.3 Opdrachtnemer is in geen geval aansprakelijk jegens Opdrachtgever ten aanzien van producten en diensten geleverd derden als bedoeld in onderhavig artikel.

Artikel 11. Intellectuele Eigendomsrechten

- 11.1 Alle Intellectuele Eigendomsrechten die rusten op de (resultaten van de) Diensten berusten bij Opdrachtnemer of diens licentiegevers. Opdrachtgever krijgt hierop uitsluitend de gebruiksrechten zoals uit de Overeenkomst voortvloeit. Gebruiksrechten op de (resultaten van de) Diensten zijn niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Gebruiksrechten op software hebben uitsluitend betrekking op de objectcode van de software.
- 11.2 Overdracht van Intellectuele Eigendomsrechten van Opdrachtnemer naar Opdrachtgever zal uitsluitend plaatsvinden indien dit uitdrukkelijk is overeengekomen en zal plaatsvinden door middel van een door beide Partijen ondertekende akte, waarvan de kosten voor rekening komen van Opdrachtgever. In geval van overdracht van Intellectuele Eigendomsrechten aan Opdrachtgever verkrijgt Opdrachtnemer van Opdrachtgever automatisch een onbeperkt en eeuwigdurend recht om de overgedragen werken te verveelvoudigen, aan te passen, te wijzigen, door te ontwikkelen en te exploiteren, zowel voor eigen gebruik als voor gebruik door derden, tenzij Partijen in betreffende akte alsnog uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 11.3 Opdrachtnemer kan (technische) maatregelen nemen ter bescherming van de (resultaten van de) Diensten. Indien Opdrachtnemer dergelijke beveiligingsmaatregelen heeft genomen, is het Opdrachtgever en de Eindgebruikers niet toegestaan om deze beveiliging te ontwijken of te verwijderen.
- 11.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn Opdrachtgever en Eindgebruikers niet gerechtigd om wijzigingen aan te brengen aan de (resultaten van de) Diensten, tenzij dat expliciet overeengekomen is of dat noodzakelijk is voor het beoogde gebruik of om fouten te herstellen.
- 11.5 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, heeft Opdrachtgever geen recht op toegang tot broncode of afgifte van een kopie daarvan die aan de (resultaten van de) Diensten ten grondslag ligt. Het is Opdrachtgever en Eindgebruikers niet toegestaan om onderliggende broncode te achterhalen door middel van reverse engineering of decompilatie, behoudens de gevallen waarin voorgaand verbod in strijd is met dwingend recht.

Algemene Voorwaarden

Datum: 31 maart 2025

Versie: 1.0

- 11.6 Het is Opdrachtgever en de Eindgebruikers niet toegestaan om enige aanduiding van Intellectuele Eigendomsrechten in de (resultaten van de) Diensten te verwijderen of aan te passen. Het is tevens niet toegestaan om aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter uit de (resultaten van de) Diensten te verwijderen.
- 11.7 Opdrachtnemer heeft het recht een onderzoek uit te voeren ter controle van de naleving van de op de Diensten van toepassing zijnde voorwaarden en gebruiksbeperkingen. Opdrachtgever zal hieraan alle redelijke medewerking verlenen en zal toegang verlenen tot alle locaties, gegevens en informatie voor zover dit bij de uitvoering van het onderzoek redelijkerwijs nodig is.
- 11.8 Indien Opdrachtnemer publiekelijk bekend wil maken dat Opdrachtgever gebruik maakt van de Diensten en de naam en het logo van Opdrachtgever wil gebruiken in promotiemateriaal, inclusief maar niet beperkt tot diens websites, (social media) kanalen of persberichten, is dat toegestaan zonder dat Opdrachtgever daar nadere toestemming van Opdrachtgever voor nodig heeft. Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen de wijze waarop Opdrachtnemer gebruik heeft gemaakt van voornoemd recht, dan kan Opdrachtgever dit schriftelijk kenbaar maken aan Opdrachtnemer en zal Opdrachtnemer het bezwaar in alle redelijkheid in overweging nemen en al dan niet tot aanpassing overgaan.

Artikel 12. Klantdata

- 12.1 Alle (Intellectuele Eigendoms)rechten met betrekking tot Klantdata berusten bij Opdrachtgever, diens Eindgebruikers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verleent aan Opdrachtnemer een kosteloos, niet-exclusief gebruiksrecht op de Klantdata voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst en de verbetering van de Diensten. Opdrachtnemer zal hierop geen eigendomsaanspraken doen.
- 12.2 Indien de Overeenkomst eindigt, ongeacht de reden van beëindiging, zal Opdrachtnemer de Klantdata zo spoedig mogelijk vernietigen of verwijderen, echter met inachtneming van het bepaalde in Artikel 13 of andersluidende schriftelijke afspraken tussen Partijen.
- 12.3 Indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Diensten als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming persoonsgegevens verwerkt in opdracht van Opdrachtgever, zijn de bepalingen uit de tussen Partijen gesloten (of te sluiten) verwerkersovereenkomst van toepassing. Deze verwerkersovereenkomst maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst. De in deze Algemene Voorwaarden opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen zijn onverkort van toepassing op de verwerkersovereenkomst.

Algemene Voorwaarden

Datum: 31 maart 2025

Versie: 1.0

Artikel 13. Exit-regeling

- 13.1 Indien de Overeenkomst wordt beëindigd, zal Opdrachtnemer zich op verzoek inspannen om redelijke ondersteuning te bieden bij de migratie of overstap naar een andere dienst dan wel een andere ICT-toeleverancier. Eventuele hiermee gepaard gaande kosten komen volledig voor rekening van Opdrachtgever. Op verzoek kan Opdrachtnemer een kopie van Klantdata aanleveren in een daarvoor gebruikelijk bestandsformaat en op een daarvoor voor Opdrachtnemer gebruikelijke wijze.
- 13.2 Indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van de in het vorige lid bedoelde exit-ondersteuning, dient Opdrachtgever hiervoor uiterlijk op de datum waarop de Overeenkomst eindigt een schriftelijk verzoek bij Opdrachtnemer in te dienen.
- 13.3 Opdrachtnemer is pas gehouden om medewerking te verlenen aan de migratie of overstap van Opdrachtgever indien alle door Opdrachtgever verschuldigde bedragen en eventuele andere verplichtingen uit de Overeenkomst volledig zijn voldaan of nagekomen.

Artikel 14. Geheimhouding

- 14.1 De Partijen zullen Vertrouwelijke Informatie die zij tijdens de looptijd van de Overeenkomst van de andere Partij ontvangen vertrouwelijk behandelen. De Partijen leggen deze verplichting ook op aan hun werknemers en aan door hen ter uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derden.
- 14.2 Beide Partijen betrachten dezelfde mate van zorgvuldigheid bij de bescherming van Vertrouwelijke Informatie als de bekendmakende Partij gebruikt voor de bescherming van diens eigen Vertrouwelijke Informatie, maar in elk geval niet minder dan redelijke zorgvuldigheid.
- 14.3 De verplichting tot geheimhouding geldt niet voor informatie die:
- a. algemeen toegankelijk is (geworden) voor het publiek door andere oorzaken dan bekendmaking door de ontvangende Partij in strijd met de Overeenkomst;
 - b. al in bezit van de ontvangende Partij was voordat deze door of namens de bekendmakende Partij aan hem bekend werd gemaakt;
 - c. op niet-vertrouwelijke basis aan de ontvangende Partij beschikbaar wordt gesteld door een andere bron dan de bekendmakende Partij, die niet gehouden is om die informatie geheim te houden; of
 - d. door de ontvangende Partij zelf is gecreëerd voordat het door de verstreckende Partij aan de ontvangende Partij werd verstrekt.
- 14.4 Indien een ontvangende Partij wettelijk verplicht is om Vertrouwelijke Informatie aan derden bekend te maken, zal deze de andere Partij daarvan zo snel mogelijk schriftelijk op de hoogte brengen, zodat deze Partij om conservatoir beslag of een ander passend rechtsmiddel kan verzoeken en/of

Algemene Voorwaarden

Datum: 31 maart 2025

Versie: 1.0

afstand kan doen van een beroep op de naleving van onderhavige geheimhoudingsbepalingen.

14.5 Indien een bevoegde rechtbank of andere overheidsinstantie toegang tot vertrouwelijke informatie eist, is de ontvangende Partij gerechtigd deze toegang te verlenen. Voor zover dit krachtens het toepasselijke recht is toegestaan, neemt de ontvangende Partij echter vooraf contact op met de bekendmakende Partij, zodat de bekendmakende Partij juridische stappen kan ondernemen tegen die toegang (bijvoorbeeld een voorlopige maatregel bij een bevoegde rechtbank). De ontvangende Partij is echter nooit aansprakelijk voor het verlenen van toegang indien zij daartoe wettelijk verplicht is.

14.6 De verplichtingen uit dit artikel blijven ook na beëindiging van de Overeenkomst van kracht, voor zover de informatie haar vertrouwelijke karakter heeft behouden tot aan twee (2) jaar na beëindiging van de Overeenkomst.

Artikel 15. Vergoeding

15.1 Alle door Opdrachtnemer gecommuniceerde prijzen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd en onder voorbehoud van programmeer- en typefouten.

15.2 Waar in de Overeenkomst "het geldende uurtarief" of "geldende tarieven" of woorden van gelijke strekking worden genoemd, worden standaardtarieven bedoeld die gelden op het moment van uitvoering van de betreffende werkzaamheden, tenzij de Partijen anders zijn overeengekomen.

15.3 Aan een door Opdrachtnemer afgegeven voorcalculatie of begroting, of een door Opdrachtgever afgegeven budget, kunnen door Opdrachtgever geen rechten of verwachtingen worden ontleend en niet als een vaste prijs worden aangemerkt, tenzij Partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een vaste prijs zijn overeengekomen. Indien Opdrachtgever een specifiek budget beschikbaar heeft gesteld, zal Opdrachtnemer zich inspannen dat een dergelijk budget niet wordt overschreden. De Opdrachtgever erkent echter dat, afhankelijk van de aard van de te leveren Diensten, de mogelijkheid bestaat dat een (geringe) overschrijding ontstaat. Opdrachtnemer stelt echter alles in staat om een overschrijding zoveel mogelijk te beperken, een en ander voor zover dat binnen de macht van Opdrachtnemer ligt.

15.4 Werkzaamheden worden door Opdrachtnemer in beginsel uitgevoerd tijdens Kantooruren. Indien Opdrachtnemer buiten Kantooruren werkzaamheden verricht in opdracht van Opdrachtgever, dan zullen deze uren bijgehouden worden en als volgt in rekening worden gebracht: (a) wanneer er sprake is van uren na Kantooruren tot 00:00, dan geldt een toeslag van 75%; (b) in overige gevallen geldt een toeslag van 100%.

Algemene Voorwaarden

Datum: 31 maart 2025

Versie: 1.0

- 15.5 Indien Opdrachtnemer op een andere locatie dan de gebruikelijke locatie van Opdrachtnemer (bijvoorbeeld op locatie van Opdrachtgever) werkzaamheden moet verrichten, dan is Opdrachtnemer gerechtigd om de hiervoor bijkomende kosten apart in rekening te brengen bij Opdrachtgever. Deze kosten kunnen onder meer bestaan uit reiskosten, (reis)verzekeringskosten, kosten van accommodatie en kosten voor eten en drinken. Dergelijke kosten worden, voorzien van specificatie, achteraf in rekening gebracht. De Partijen spannen zich ervoor in om de aard en omvang van dergelijke kosten zoveel mogelijk vooraf af te stemmen.
- 15.6 Ten aanzien van overeengekomen vergoedingen geldt dat Opdrachtnemer eenmaal per jaar gerechtigd zal zijn de daarvoor geldende vergoedingen te wijzigen. Opdrachtnemer zal bij wijziging een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever sturen uiterlijk een (1) maand voordat de wijziging in werking treedt. Indien Opdrachtgever het niet eens is met de wijziging, heeft Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de prijswijziging in werking treedt. Een opzegging dient uiterlijk zeven (7) dagen voor de datum van inwerkingtreding door Opdrachtnemer te zijn ontvangen. Een prijsverlaging kan door Opdrachtnemer op ieder moment worden doorgevoerd zonder dat Opdrachtgever de mogelijkheid heeft om de Overeenkomst op te zeggen.
- 15.7 Opdrachtnemer is voorts gerechtigd de overeengekomen vergoedingen: (a) eenmaal per jaar te indexeren met een percentage dat niet hoger is dan de CBS-index voor Consumentenprijzen dan wel de Dienstenprijsindex (ter keuze van Opdrachtnemer), gebaseerd op het jaargemiddelde of een specifieke maand uit het voorgaande kalenderjaar; en (b) tussentijds in redelijkheid te wijzigen als de tarieven van zijn toeleveranciers van bijvoorbeeld stroom, datacenter, software en (public) cloud-oplossingen daartoe redelijkerwijs aanleiding geven. Opdrachtnemer zal bij wijziging op grond van dit lid een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever sturen uiterlijk een (1) maand voordat de wijziging in werking treedt. Een wijziging gebaseerd op dit lid geeft Opdrachtgever niet het recht de Overeenkomst op te zeggen.

Artikel 16. Facturatie en betaling

- 16.1 De Overeenkomst bepaalt wanneer Opdrachtnemer de vergoeding voor de afgesproken Diensten factureert aan Opdrachtgever. Als hierover geen specifieke afspraken zijn gemaakt, mogen vaste vergoedingen vooraf worden gefactureerd en vergoedingen op basis van nacalculatie achteraf, waarbij Opdrachtnemer de facturatieperiode bepaalt.
- 16.2 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever een (elektronische) (verzamel)factuur toesturen voor de overeengekomen vergoedingen op het bij Opdrachtnemer bekende (e-mail)adres van Opdrachtgever.

Algemene Voorwaarden

Datum: 31 maart 2025

Versie: 1.0

- 16.3 De betaaltermijn voor een factuur bedraagt eenentwintig (21) dagen na de factuurdatum, tenzij de Partijen schriftelijk een andere betaaltermijn zijn overeengekomen of indien op de betreffende factuur een langere betaaltermijn staat vermeld.
- 16.4 Indien Opdrachtgever het niet eens is met de inhoud van een factuur, heeft hij het recht de betaling van het betwiste (doch niet enig ander) gedeelte van de factuur op te schorten, door Opdrachtnemer binnen de betalingstermijn schriftelijk van zijn betwisting in kennis te stellen. Opdrachtnemer zal zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is beoordelen of de betwisting terecht is. Indien de beoordeling uitwijst dat de betwisting onterecht is, dient Opdrachtgever het openstaande bedrag te betalen binnen veertien (14) dagen nadat hij door Opdrachtnemer van dit oordeel op de hoogte is gesteld.
- 16.5 Behoudens situaties als bedoeld in Artikel 16.4 is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim met betaling vanaf de vervaldag van de factuur, zonder dat voorafgaande ingebrekestelling vereist is. Opdrachtnemer heeft alsdan het recht het gehele verschuldigde bedrag aan Opdrachtgever in rekening te brengen, alsmede de rente over het verschuldigde bedrag vanaf de vervaldag tegen één procent (1%) per maand of, indien hoger, de wettelijke handelsrente.
- 16.6 Indien Opdrachtnemer als gevolg van een niet-tijdige betaling door Opdrachtgever de Diensten (deels) heeft opgeschort, heeft Opdrachtnemer het recht om voor het deblokken en/of heraansluiten van de Diensten een vergoeding bij Opdrachtgever in rekening te brengen voor de tijd die Opdrachtnemer daaraan besteedt tegen de gebruikelijke uurtarieven, met een minimumbedrag van tweehonderd (200) euro.
- 16.7 Opdrachtnemer heeft het recht om voor het versturen van een aanmaning aan Opdrachtgever veertig (40) euro aan administratiekosten in rekening te brengen.
- 16.8 Onverminderd het bovenstaande komen alle kosten die verband houden met de incasso van openstaande vorderingen – zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke (waaronder de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus) voor rekening van Opdrachtgever.
- 16.9 Bij herhaald verzuim van de betalingsverplichting van Opdrachtgever is Opdrachtnemer gerechtigd de betreffende Diensten op te schorten totdat Opdrachtgever aan al zijn betaalverplichtingen heeft voldaan. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige gevolgen daarvan. Gedurende de opschorting blijven eventuele periodieke vergoedingen verschuldigd.
- 16.10 Opdrachtgever is niet gerechtigd om enige op Opdrachtgever rustende betalingsverplichting te verrekenen met enige vordering op Opdrachtnemer uit welken hoofde dan ook.

Algemene Voorwaarden

Datum: 31 maart 2025

Versie: 1.0

Artikel 17. Wervingsverbod

- 17.1 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst, alsmede tot een (1) jaar na afloop daarvan, is het Opdrachtgever niet toegestaan om werknemers van Opdrachtnemer te benaderen ten einde deze een dienstbetrekking aan te bieden, in dienst te nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer. Onder werknemers wordt in dit verband verstaan de personen die, ongeacht de reden, in dienst zijn van of ingehuurd zijn door Opdrachtnemer inclusief personen die dat niet langer dan een (1) jaar geleden waren. Het verbod geldt niet in geval de werknemer aantoonbaar uit eigen beweging heeft gereageerd op een voor het algemene publiek aangeboden vacature van Opdrachtgever die via gebruikelijke kanalen is gepubliceerd.
- 17.2 Indien een Opdrachtgever voorgaand verbod overtreedt is deze aan Opdrachtnemer een onmiddellijk opeisbare boete van vijftientigduizend euro per geconstateerde overtreding verschuldigd zonder dat ingebrekestelling is vereist, alsmede, voor zover de overtreding gestopt kan worden, een onmiddellijk opeisbare boete van duizend euro voor iedere dag of gedeelte daarvan dat die overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Opdrachtnemer tot het vorderen van volledige schadeloosstelling alsmede nakoming van hetgeen in dit artikel is bepaald.

Artikel 18. Aansprakelijkheid

- 18.1 De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen vrijwarings- of garantieverplichting, is beperkt tot een vergoeding van schade tot maximaal een bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Indien de Overeenkomst een looptijd heeft van meer dan één jaar, wordt het voor die Overeenkomst toepasselijke maximale aansprakelijkheidsbedrag gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) die in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende incident onder de Overeenkomst aan Opdrachtnemer zijn betaald. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade, op welke rechtsgrond dan ook, meer dan vijfhonderdduizend euro (€ 500.000) bedragen.
- 18.2 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade. Onder indirecte schade wordt verstaan: (a) gederfde winst, (b) gemiste besparingen, (c) verminderde goodwill, (d) schade door bedrijfsstagnatie, (e) schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, (f) schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van

Algemene Voorwaarden

Datum: 31 maart 2025

Versie: 1.0

derden, (g) schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voorgeschreven toeleveranciers, en (h) schade door verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

18.3 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Opdrachtnemer meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Opdrachtnemer vervalt door het enkele verloop van zes (6) maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij Opdrachtgever vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

18.4 Enige in de Overeenkomst opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing voor zover de schade veroorzaakt is door opzet of bewuste roekeloosheid, of in andere gevallen waarin beperking van aansprakelijkheid wegens dwingend recht niet is toegestaan.

Artikel 19. Overmacht

19.1 Geen van beide Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien de Partij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt in het bijzonder, maar niet uitsluitend, verstaan: binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, transportblokkades, stakingen, epidemieën, pandemieën, netwerkaanvallen zoals SYN (synchrone) floods of (distributed) denial of service attacks, bedrijfsstoringen, branden, overstromingen, in- en uitvoerbelemmeringen, internetstoringen en het geval waarin toeleveranciers van Opdrachtnemer hem verhinderen de Overeenkomst na te komen.

19.2 Elke Partij heeft het recht de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst op te schorten gedurende de periode dat de overmacht voortduurt. Indien deze periode langer duurt dan zestig (60) dagen, heeft elke Partij het recht om de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden zonder verplichting tot betaling van schadevergoeding aan de andere Partij.

Artikel 20. Wijzigingen

20.1 Indien Opdrachtgever een wijziging van de Overeenkomst wenst, kan Opdrachtgever daartoe een aanvraag bij Opdrachtnemer indienen. Dergelijke wijzigingen zijn uitsluitend van toepassing indien deze uitdrukkelijk schriftelijk door Opdrachtnemer zijn aanvaard.

20.2 Opdrachtnemer heeft het recht om deze Algemene Voorwaarden te wijzigen, ook ten aanzien van reeds bestaande Overeenkomsten. Bij wijziging zal Opdrachtnemer Opdrachtgever daarvan schriftelijk of via de Diensten op de hoogte stellen. Wijzigingen gaan in op de datum die in de kennisgeving staat

Algemene Voorwaarden

Datum: 31 maart 2025

Versie: 1.0

vermeld. Deze datum ligt minimaal dertig (30) dagen na de dag waarop de kennisgeving is verstuurd.

20.3 Indien de voorgenomen wijziging de positie van Opdrachtgever aantoonbaar aanzienlijk negatief beïnvloedt, verkrijgt Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen, op voorwaarde dat de mededeling daartoe door Opdrachtnemer is ontvangen uiterlijk veertien (14) dagen na de dag waarop de kennisgeving is verstuurd.

20.4 Wijzigingen van ondergeschikt belang, wijzigingen die noodzakelijk zijn vanwege gewijzigde wet- en regelgeving en wijzigingen die in het voordeel zijn van Opdrachtgever, kunnen door Opdrachtnemer worden te allen tijde worden doorgevoerd. Opdrachtgever heeft bij dergelijke wijzigingen niet het recht om de Overeenkomst op te zeggen.

Artikel 21. Overige bepalingen

21.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Voor zover door regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen geschillen tussen Partijen in verband met de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland in het arrondissement waar Opdrachtnemer gevestigd is.

21.2 De Partijen kunnen de rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst slechts overdragen aan een derde met schriftelijke toestemming van de andere Partij. In afwijking hiervan heeft Opdrachtnemer het recht om de Overeenkomst zonder voorafgaande toestemming of medewerking van Opdrachtgever over te dragen aan een moeder-, zuster- of dochtermaatschappij dan wel aan een derde partij wegens fusie, overname of afstoting van bedrijfsactiviteiten. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever op de hoogte brengen indien een dergelijke overdracht heeft plaatsgevonden.

21.3 Waar in de Overeenkomst sprake is van "schriftelijk" wordt daaronder mede verstaan e-mailcommunicatie mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende kan worden vastgesteld. Voor ontbinding door Opdrachtgever geldt dat dit uitsluitend plaats kan vinden middels aangetekend schrijven gericht aan Opdrachtnemer.

21.4 De door Opdrachtnemer ontvangen of opgeslagen versie van communicatie, evenals eventuele door Opdrachtnemer bijgehouden logbestanden of verrichte metingen met betrekking tot de Diensten, gelden als authentiek bewijs, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

21.5 Elke wijziging van naam, woonplaats of bedrijfszetel, respectievelijk factuuradres of rechtsvorm dient door Opdrachtgever zo snel mogelijk schriftelijk aan Opdrachtnemer te worden doorgegeven.

21.6 Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van de Overeenkomst volledig van kracht

Algemene Voorwaarden

Datum: 31 maart 2025

Versie: 1.0

blijven en zullen Partijen in overleg treden ten einde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.

Module B Ontwikkel- en implementatiewerkzaamheden

Artikel 22. Toepassingsbereik

- 22.1 Deze module is van toepassing indien de Overeenkomst (mede) betrekking heeft op het ontwikkelen, aanpassen en/of configureren van Werken.

Artikel 23. Werkwijze

- 23.1 Partijen zullen waar passend voorafgaand aan het uitvoeren van de werkzaamheden schriftelijk vastleggen op welke wijze en conform welke methodiek de werkzaamheden worden uitgevoerd alsmede aan welke (functionele en technische) specificaties de te ontwikkelen en/of te implementeren Werken moeten voldoen.
- 23.2 Indien Opdrachtgever vooraf een bepaald aantal uren heeft ingekocht bij Opdrachtnemer, dan wel wanneer Partijen een maximum aantal uren zijn overeengekomen, dan is Opdrachtnemer gerechtigd te stoppen met het uitvoeren van werkzaamheden op het moment dat de ingekochte uren zijn besteed of het maximaal aantal uren is bereikt, een en ander tenzij anders overeengekomen. In het geval dat hetgeen Opdrachtnemer tot dan toe heeft gerealiseerd niet (volledig) voldoet aan de wensen van Opdrachtgever, of wanneer Opdrachtgever nieuwe wensen heeft, dan kunnen Partijen aanvullende uren overeenkomen die Opdrachtnemer dan kan inzetten voor aanvullende werkzaamheden.
- 23.3 Indien tijdens de werkzaamheden blijkt dat het onmogelijk is voor Opdrachtnemer om bepaalde wensen van Opdrachtgever te realiseren, dan kan Opdrachtnemer er naar eigen inzicht voor kiezen om de realisatie van de betreffende wens stop te zetten. Dit zal Opdrachtnemer vervolgens mededelen aan Opdrachtgever, waarna Partijen in goed overleg zullen besluiten om de betreffende wens te schrappen of te versimpelen.

Artikel 24. Gebruik van eigen materialen en materialen van derden

- 24.1 Opdrachtnemer heeft het recht om bij de werkzaamheden gebruik te maken van eigen materialen en materialen van derden. Indien Opdrachtnemer eigen materialen waarop hij Intellectuele Eigendomsrechten heeft integreert in een werk, dan verleent Opdrachtnemer aan Opdrachtgever daarop een wereldwijde, royalty-vrije, eeuwigdurende en onherroepelijk gebruiksrecht om deze materialen als zijnde geïntegreerd in het Werk te gebruiken op een wijze die Opdrachtgever passend acht. Gezien voorgaande eigen materialen van Opdrachtnemer mogelijk meermaals worden hergebruikt ten behoeve van andere klanten van Opdrachtnemer, zullen de Intellectuele Eigendomsrechten hierop nimmer voorwerp zijn van overdracht van Opdrachtnemer naar Opdrachtgever.
- 24.2 Opdrachtnemer zal in het kader van gebruik van materialen van derden de Opdrachtgever informeren over de (uiteindelijk) gebruikte software of

materialen van derden en de hierop van toepassing zijnde (licentie)voorwaarden.

24.3 Opdrachtnemer heeft het recht om bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik te maken van open source componenten, mits dit niet tot gevolg heeft dat de ontwikkelde Werken zelf ook onder een open source licentie moeten worden verspreid. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever op verzoek informeren over de gebruikte open source onderdelen en de hierop van toepassing zijnde (licentie)voorwaarden.

24.4 De verantwoordelijkheid voor de naleving van eventuele (licentie)voorwaarden op software of materialen van derden, met inbegrip van (licentie)voorwaarden voor open source componenten, rust volledig bij Opdrachtgever.

24.5 Opdrachtnemer staat ervoor dat hij niet willens en wetens materiaal in een Werk opneemt waarvan het overeengekomen gebruik door Opdrachtgever inbreuk zal maken op een Intellectueel Eigendomsrecht van een derde partij.

Artikel 25. Oplevering en acceptatietest

25.1 Opdrachtnemer zal de ontwikkelde of geïmplementeerde Werken bij Opdrachtgever opleveren indien deze in zijn professionele opinie voldoen aan de vooraf vastgestelde vereisten.

25.2 Als Partijen schriftelijk zijn overeengekomen dat Opdrachtgever de ontwikkelde of geïmplementeerde Werken aan een acceptatietest zal onderwerpen, gelden daarvoor de hiernavolgende bepalingen.

25.3 Bij gebreke van afspraken over het uitvoeren van een (periodieke) acceptatietest geldt dat de ontwikkelde of geïmplementeerde Werken door Opdrachtgever worden geaccepteerd in staat waarin Opdrachtnemer deze oplevert.

25.4 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever in staat stellen de Werken te beoordelen en te voorzien van feedback. Tenzij anders overeengekomen, dient Opdrachtgever zelf te voorzien in een daarvoor geschikte test- en acceptatieomgeving.

25.5 Gedurende de toepasselijke testperiode, welke - indien hierover niets is overeengekomen - veertien (14) dagen bedraagt gerekend vanaf de oplevering, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de opgeleverde Werken te testen. Gedurende de testperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de opgeleverde Werken voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken.

25.6 Opdrachtnemer kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat Opdrachtgever met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op opgeleverde Werken en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Opdrachtnemer worden gerapporteerd. Opdrachtgever dient een eventuele afkeuring steeds

- voldoende te motiveren, zodat Opdrachtnemer de mogelijkheid heeft om eventuele gebreken te herstellen.
- 25.7 Indien Opdrachtgever niet binnen de testperiode de Werken afkeurt, of indien Opdrachtgever Werken operationeel in gebruik neemt, worden de Werken geacht door Opdrachtgever integraal te zijn geaccepteerd.
- 25.8 Opdrachtgever kan opgeleverde Werken slechts (deels) afkeuren indien deze niet voldoen aan de in de Overeenkomst vastgelegde vereisten of specificaties. Opdrachtgever zal zijn goedkeuring niet onthouden op grond van kleine gebreken, maar dergelijke gebreken zullen door Opdrachtnemer desalniettemin zo spoedig mogelijk na acceptatie worden hersteld.
- 25.9 In het geval van afkeuring zal Opdrachtnemer zich maximaal inspannen om de reden van afkeuring zo spoedig mogelijk weg te nemen. Dit kan Opdrachtnemer doen door gemotiveerd aan te geven waarom de reden van afkeuring niet opgaat, dan wel door aanpassingen door te voeren en de afkeurde Werken opnieuw opleveren. Opdrachtgever zal vervolgens opnieuw een acceptatietest uitvoeren. Onderhavig artikel is daarop van overeenkomstige toepassing.
- 25.10 Indien (delen van) de Werken door Opdrachtgever herhaaldelijk, ten minste drie (3) keer, worden afgekeurd en één van de Partijen verdere aanpassing niet meer zinvol acht, hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen. Opdrachtgever is in dat geval slechts gehouden tot vergoeding van de reeds door Opdrachtnemer verrichte werkzaamheden, maar heeft niet het recht om de (delen van de) Werken verder te blijven gebruiken.
- 25.11 Indien de werkzaamheden in fasen wordt uitgevoerd, kan Opdrachtnemer de aanvang van een volgende fase opschorten totdat Opdrachtgever de resultaten van de voorgaande fase schriftelijk heeft geaccepteerd.
- 25.12 Na acceptatie van de opgeleverde Werken door Opdrachtgever vervalt de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor eventuele gebreken in het opgeleverde. Voorgaande laat eventuele rechten van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst, waaronder Artikel 26 (Garantie), onverlet.

Artikel 26. Garantie

- 26.1 Opdrachtnemer garandeert dat de geaccepteerde Werken gedurende een periode van dertig (30) dagen na de dag van acceptatie (hierna: "Garantieperiode") conform de overeengekomen (technische en functionele) specificaties zullen functioneren.
- 26.2 Indien tijdens de Garantieperiode blijkt dat de Werken niet conform de overeengekomen (technische en functionele) specificaties functioneren (hierna: "Gebrek") en aldus gebreken vertonen, zal Opdrachtnemer de Gebreken herstellen, mits deze Gebreken door Opdrachtgever binnen de Garantieperiode schriftelijk en gedetailleerd aan Opdrachtnemer zijn gemeld. Herstel zal kosteloos plaatsvinden indien een vaste prijs tussen Partijen was overeengekomen voor de realisatie van het Werk. Indien het

Werk gerealiseerd is op basis van nacalculatie of anderszins, geldt dat Opdrachtnemer het herstel van Gebreken uitvoert tegen de dan geldende uurtarieven van Opdrachtnemer.

26.3 De garantie is niet van toepassing indien de Gebreken het gevolg zijn of verband houden met:

- a. gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de Werken door Opdrachtgever of diens Eindgebruikers;
- b. wijzigingen in de Werken aangebracht door anderen dan Opdrachtnemer of zonder schriftelijke goedkeuring van Opdrachtnemer;
- c. gebruik van de Werken in combinatie met niet door Opdrachtnemer geleverde of geadviseerde apparatuur of software;
- d. gebruik van de Werken in combinatie met niet-gangbare of verouderde besturingssystemen, browsers, plug-ins, scripts, andere software en hardware;
- e. het niet naleven van meegeleverde documentatie of gebruiksinstructies door Opdrachtgever;
- f. onjuist of onvoldoende onderhoud van de Werken door Opdrachtgever of derden;
- g. ongeautoriseerde toegang tot of hacking van de Werken, tenzij dit aantoonbaar het gevolg is van nalatigheid van Opdrachtnemer;
- h. gebruik van de Werken op een manier die de capaciteit of specificaties van het systeem overschrijdt;
- i. problemen veroorzaakt door de installatie, het gebruik of wijzigingen aan plug-ins, scripts, integraties, API's of andere software van derden, of door fouten in API's van derden, tenzij deze expliciet zijn goedgekeurd door Opdrachtnemer;
- j. onvolledige of onjuiste specificaties aangeleverd door Opdrachtgever;
- k. het gebruik van technologie, frameworks of bibliotheken of andere materialen van derden waarvan de ondersteuning door betreffende derde of community is beëindigd.

Artikel 27. Onderhoud

27.1 Onderhoud op de Werken wordt uitsluitend uitgevoerd indien Partijen daarover afspraken hebben gemaakt, bijvoorbeeld middels een service level agreement.

27.2 Indien Partijen geen onderhoudsafspraken hebben gemaakt ten aanzien van Werken die zich op infrastructuur van Opdrachtnemer bevinden, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor om onderhoud te verrichten en de kosten daarvan bij Opdrachtgever in rekening te brengen conform de gebruikelijke tarieven indien dergelijk onderhoud naar het oordeel van Opdrachtnemer nodig is om de Werken op een veilige en verantwoorde manier naar het oordeel van Opdrachtnemer te laten functioneren.

Module C Standaardsoftware

Artikel 28. Toepassingsbereik

- 28.1 Deze module is van toepassing op Overeenkomsten die (mede) betrekking hebben op het leveren van standaardsoftware: software die niet specifiek en niet uitsluitend voor Opdrachtgever is ontwikkeld, en die Opdrachtgever dient te installeren op eigen infrastructuur (of die van diens toeleverancier).

Artikel 29. Levering

- 29.1 In de Overeenkomst staat beschreven welke standaardsoftware wordt geleverd en welke (licentie)voorwaarden daarop van toepassing zijn.
- 29.2 Standaardsoftware wordt door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld op een daarvoor gebruikelijke (elektronische) gegevensdrager, dan wel door het beschikbaar stellen van de standaardsoftware via het internet in de vorm van een downloadbaar bestand.
- 29.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt standaardsoftware door Opdrachtnemer "as is" geleverd en voor zover toegestaan met uitsluiting van alle impliciete en expliciete aanspraken op conformiteit en juistheid, en geeft Opdrachtnemer geen garantie dat de standaardsoftware beantwoordt aan de verwachtingen van Opdrachtgever, dan wel dat deze vrij is of op enig moment vrij zal zijn van fouten.

Artikel 30. Installatie en configuratie

- 30.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor de installatie en configuratie van de standaardsoftware. Opdrachtnemer kan kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever voor eventuele ondersteuning in dit kader conform haar gebruikelijke tarieven.
- 30.2 Tenzij anders overeengekomen is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk om te controleren of de standaardsoftware geschikt is voor de door hem gebruikte systemen. Op verzoek van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer informatie verschaffen over de geldende systeemvereisten. Deze vereisten kunnen in de loop der tijd veranderen bij het uitbrengen van updates of upgrades voor de standaardsoftware.

Artikel 31. Onderhoud en ondersteuning

- 31.1 Opdrachtnemer en diens toeleveranciers kunnen updates en upgrades uitbrengen om fouten in de standaardsoftware op te lossen of de prestaties daarvan te verbeteren. Dit kan resulteren in een verandering in functionaliteit. Tenzij het beschikbaar stellen van updates en upgrades onderdeel is van de Overeenkomst, kunnen aan het beschikbaar stellen van updates of upgrades aanvullende kosten verbonden zijn.
- 31.2 Tenzij dit onderdeel is van de Overeenkomst, is Opdrachtgever er zelf voor verantwoordelijk om in het geval van updates of upgrades over te stappen

31.3

op een nieuwe versie van de standaardsoftware. Opdrachtnemer kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor schade als gevolg van fouten of problemen die zijn opgelost in een nieuwe versie van de standaardsoftware. Indien Opdrachtgever verzoekt om technische en/of praktische ondersteuning bij het gebruik van de standaardsoftware, kan Opdrachtnemer hiervoor aanvullende kosten in rekening brengen, tenzij deze ondersteuning expliciet onderdeel vormt van de Overeenkomst.

Module D Clouddiensten

Artikel 32. Toepassingsbereik

- 32.1 Deze module is van toepassing indien de Overeenkomst (mede) betrekking heeft op het leveren van clouddiensten, zoals hosting, software-as-a-service en aanverwante diensten.

Artikel 33. Gebruiksrecht

- 33.1 Opdrachtnemer verleent aan Opdrachtgever voor de duur van de Overeenkomst (en onder de eventuele voorwaarden die zijn opgenomen in de Overeenkomst) het niet-exclusieve, niet-overdraagbare recht tot gebruik van de Dienst, in overeenstemming met het beoogde gebruik van de Dienst.
- 33.2 Onder het gebruiksrecht als bedoeld in het vorige lid worden tevens alle toekomstige updates van de Dienst verstaan.
- 33.3 Opdrachtgever kan verzoeken om wijziging van de omvang van de Dienst, zoals het aantal Eindgebruikers of de beschikbare functionaliteiten van de Dienst. Voor deze wijzigingen kan een aanvullende vergoeding verschuldigd zijn zoals door Opdrachtnemer gecommuniceerd, waaronder mede begrepen uitbreidingen die Opdrachtgever zelf via de Dienst initieert. Vermindering van de omvang van de Dienst is slechts mogelijk na uitdrukkelijke instemming van Opdrachtnemer.
- 33.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is het Opdrachtgever en diens Eindgebruikers niet toegestaan om de Dienst in sublicentie te geven of beschikbaar te stellen aan derden, middels verhuur of anderszins.

Artikel 34. Oplevering, implementatie, configuratie en beheer

- 34.1 Opdrachtnemer zal na de totstandkoming van de Overeenkomst zich inspannen zo spoedig mogelijk de Dienst (op) te leveren of toegang daartoe mogelijk te maken, tenzij een specifieke ingangsdatum is overeengekomen.
- 34.2 De Dienst wordt als opgeleverd beschouwd zodra:
- a. Opdrachtgever of een Eindgebruiker de Dienst in gebruik neemt; of
 - b. Opdrachtnemer een mededeling aan Opdrachtgever stuurt dat de Dienst opgeleverd is dan wel gebruikt kan worden.
- 34.3 Indien de Dienst voor ingebruikname dient te worden geïmplementeerd of geconfigureerd, zal Opdrachtnemer hiervoor alleen hoeven zorg te dragen als dit expliciet is overeengekomen en dan overeenkomstig hetgeen daarover in de Overeenkomst is bepaald. In alle andere gevallen is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het implementeren en/of configureren van de Dienst. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor fouten die gemaakt worden in de implementatie en/of configuratie van de Dienst door Opdrachtgever of door hem ingeschakelde derden.
- 34.4 Indien bij de implementatie van de Dienst blijkt dat systemen, koppelingen, apparatuur, programmatuur en/of de ICT-infrastructuur van Opdrachtgever,

dan wel door hem ingeschakelde derden, dienen te worden aangepast om de Dienst te kunnen implementeren, zal Opdrachtnemer hierover met Opdrachtgever in overleg treden en zullen Partijen aanvullende afspraken maken voor implementatie van de Dienst. De aanvullende kosten die in dit verband door Opdrachtnemer dienen te worden gemaakt, komen voor rekening van Opdrachtgever.

34.5 Eventuele implementatie- en/of configuratiewerkzaamheden worden verricht conform de overeengekomen tarieven, of bij gebreke daarvan de dan geldende tarieven van Opdrachtnemer.

34.6 Indien Opdrachtnemer als onderdeel van de Dienst het beheer ervan verzorgt zal Opdrachtnemer zich inspannen de door haar voor de Dienst ingezette software up-to-date te houden. Opdrachtnemer is hierbij echter afhankelijk van haar toeleverancier(s). Opdrachtnemer 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 35. Account

35.1 Om de Diensten te kunnen gebruiken kan het zijn dat Opdrachtgever en diens Eindgebruiker van de Dienst een bepaald toegangsmiddel nodig heeft, zoals bijvoorbeeld (inloggegevens voor) een Account. Opdrachtnemer zal dan de benodigde toegangsmiddelen verstrekken of Opdrachtgever in staat te stellen deze zelf te kiezen. Toegangsmiddelen zijn persoonlijk en mogen niet gedeeld worden met andere personen, tenzij anders overeengekomen.

35.2 Opdrachtgever is, tenzij anders overeengekomen, zelf verantwoordelijk voor het eindgebruikersbeheer, het toekennen of intrekken van rechten en het aanmaken of verwijderen van toegangsmiddelen.

35.3 Opdrachtgever is verplicht om ten aanzien van Accounts een voldoende sterk wachtwoord te hanteren, en een eventueel door Opdrachtnemer aangeleverd standaardwachtwoord onverwijld te wijzigen.

35.4 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor ieder gebruik, met of zonder zijn toestemming, van de Diensten en de aan Opdrachtgever beschikbaar gestelde toegangsmiddelen. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor misbruik van toegangsmiddelen. Opdrachtnemer mag erop vertrouwen en ervan uitgaan dat alle handelingen die via een bepaald toegangsmiddel worden verricht, worden uitgevoerd onder leiding, toezicht en met goedkeuring van Opdrachtgever.

35.5 Als toegangsmiddelen (vermoedelijk) zijn kwijtgeraakt of uitgelekt, zal Opdrachtgever direct alle maatregelen nemen die redelijkerwijs nodig, wenselijk en mogelijk zijn om misbruik van het toegangsmiddel te voorkomen. Deze maatregelen kunnen bijvoorbeeld bestaan uit het wijzigen van het bij een Account behorend wachtwoord. In ieder geval zal Opdrachtgever hiervan direct melding maken bij Opdrachtnemer, zodat

- Opdrachtnemer in staat wordt gesteld eventueel aanvullende maatregelen te treffen om (verder) misbruik van de Dienst te voorkomen.
- 35.6 Opdrachtnemer is gerechtigd de toegangsmiddelen voor de Diensten naar eigen inzicht van tijd tot tijd te wijzigingen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever bij wijziging daarvan op de hoogte stellen.
- 35.7 Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer bepaalde toegangsmiddelen blokkeren. Daarnaast is Opdrachtnemer zelf ook gerechtigd om toegangsmiddelen zonder kennisgeving te blokkeren, indien Opdrachtnemer het vermoeden heeft of op de hoogte is van onbevoegd gebruik van de betreffende toegangsmiddelen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor eventuele schade die Opdrachtgever, diens gebruikers of derden daardoor (zullen) lijden.

Artikel 36. Gebruikslimieten

- 36.1 Opdrachtnemer kan bepaalde gebruikslimieten hanteren met betrekking tot Diensten die op afstand worden geleverd, welke Opdrachtgever niet mag overschrijden. Als er geen specifieke afspraken zijn gemaakt tussen de Partijen, geldt er een limiet op basis van fair use. Fair use houdt in dat Opdrachtgever maximaal anderhalf keer zoveel van de betreffende eenheid (bijv. dataverkeer) mag gebruiken als het gemiddelde gebruik van andere klanten van Opdrachtnemer. Voorgaande geldt niet in situaties waarin Opdrachtgever specifieke omvang van een eenheid heeft afgenomen, zoals een bepaalde hoeveelheid opslagruimte. In dergelijke gevallen zijn de afzonderlijke afspraken en voorwaarden van kracht, zoals vastgelegd in de Overeenkomst.
- 36.2 Als Opdrachtgever meer verbruikt dan op grond van de Overeenkomst is toegestaan, heeft Opdrachtnemer het recht om achteraf een aanvullend bedrag in rekening te brengen conform de daarvoor gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer.
- 36.3 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk als de Diensten niet benaderbaar zijn of niet naar behoren functioneren bij overschrijding van de toepasselijke gebruikslimieten.

Artikel 37. Gebruiksregels

- 37.1 De Opdrachtgever staat ervoor in dat de (resultaten van de) Diensten niet zullen worden gebruikt voor activiteiten die in strijd zijn met toepasselijke wet- of regelgeving. Voorts staat Opdrachtgever er voor in dat alle Eindgebruikers die hij toegang verstrekt tot de (resultaten van de) Diensten, deze niet zullen gebruiken voor activiteiten die in strijd zijn met toepasselijke wet- of regelgeving, en dat deze personen de gebruiksregels naleven die in de Overeenkomst zijn opgenomen.
- 37.2 Het is voorts niet toegestaan (ongeacht of dit rechtmatig is of niet) om via de (resultaten van 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. terroristische inhoud bevatten, zoals bedoeld in artikel 2 lid 7 van Verordening (EU) 2021/784;
- f. hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materialen die inbreuk maken op auteursrechten of andere Intellectuele Eigendomsrechten; of
- g. kinderpornografie, bestialiteitspornografie of animaties daarvan bevatten of er kennelijk op gericht zijn om anderen te helpen dergelijke materialen te vinden.

37.3 Opdrachtgever onthoudt zich ervan bij het gebruik van de Dienst(en) andere klanten van Opdrachtnemer of andere internetgebruikers in het algemeen te hinderen (waaronder maar niet beperkt tot versturen van spam (ongevraagde en/of ongeautoriseerd versturen van berichten en/of e-mails), of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van (de toeleveranciers van) Opdrachtnemer. Indien handelingen van Opdrachtgever naar het oordeel van Opdrachtnemer hinder, schade of een ander gevaar opleveren of kunnen opleveren voor het correct en/of veilig functioneren van de systemen of netwerken die voor de Diensten worden ingezet, in het bijzonder als gevolg van het overmatig verzenden van gegevens, (distributed) denial-of-service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans of vergelijkbare software, is Opdrachtnemer gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

37.4 Indien Opdrachtnemer redelijkerwijs van mening is, dan wel indien een derde Opdrachtnemer erop wijst dat via de systemen die onderdeel uitmaken van de geleverde Diensten, door of namens Opdrachtgever informatie wordt opgeslagen of verspreid waarmee volgens die derde inbreuk wordt gemaakt op rechten van die derde of waardoor anderszins onrechtmatig wordt gehandeld, dan zal Opdrachtnemer Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. De Opdrachtgever dient vervolgens zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen achtenveertig (48) uur na kennisgeving, een gemotiveerde

schriftelijke reactie te geven aan Opdrachtnemer strekkende tot weerlegging, waarna Opdrachtnemer zelfstandig zal besluiten welke maatregelen er genomen worden. Maatregelen kunnen onder meer bestaan uit het permanent verwijderen van (zonder de verplichting een back-up te hoeven maken), of toegang beperken tot de informatie waar de klacht betrekking op heeft. In gevallen die naar het oordeel van Opdrachtnemer spoedeisend zijn, kan Opdrachtnemer direct ingrijpen zonder Opdrachtgever voorafgaand op de hoogte te hoeven stellen. Opdrachtnemer mag de redelijke kosten die gepaard zijn gegaan met de in dit lid bedoelde maatregelen verhalen op Opdrachtgever.

37.5 Opdrachtgever vrijwaart en zal Opdrachtnemer schadeloos stellen voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met de informatie die door Opdrachtgever of diens Eindgebruikers toegevoegd en/of verspreid wordt via de Diensten.

37.6 Opdrachtnemer is gerechtigd om de Overeenkomst op te zeggen, te ontbinden en/of op te schorten indien Opdrachtnemer geconstateerd heeft dat Opdrachtgever in strijd heeft gehandeld met de toepasselijke gebruiksregels en Opdrachtgever na notificatie door Opdrachtnemer hierover, nagelaten heeft maatregelen te treffen om de betreffende overtreding te beëindigen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor eventuele schade die Opdrachtgever als gevolg hiervan lijdt.

37.7 Opdrachtnemer is gerechtigd om de naam, het adres en andere identificerende gegevens van Opdrachtgever en/of diens Eindgebruikers af te geven aan een derde die klaagt dat Opdrachtgever en/of de betreffende Eindgebruiker inbreuk maakt op diens rechten, zodra aan de in de wet opgenomen of uit de jurisprudentie voortvloeiende eisen is voldaan. Voorts is Opdrachtnemer gerechtigd om de naam, het adres en andere identificerende gegevens van Opdrachtgever en/of diens Eindgebruikers af te geven aan de bevoegde instanties indien Opdrachtnemer daartoe verplicht is op grond van toepasselijke wet- of regelgeving, zoals in het geval van een bevoegd gegeven bevel.

37.8 Opdrachtnemer streeft ernaar om zo redelijk, zorgvuldig en adequaat mogelijk op te treden na klachten over Opdrachtgever en/of diens Eindgebruikers en is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit de volgens dit artikel getroffen maatregelen.

Artikel 38. Beschikbaarheid en onderhoud

38.1 Opdrachtnemer zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid te realiseren van de Diensten die op afstand worden geleverd, maar biedt hierover alleen garanties voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen middels bijvoorbeeld een service level agreement.

38.2 Opdrachtnemer is gerechtigd de Diensten geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik te stellen voor onderhoud, aanpassing of verbetering van de Diensten, bijbehorende programmatuur of andere faciliteiten.

Opdrachtnemer zal zich inspannen om (i) de buitengebruikstelling te laten plaatsvinden op tijdstippen waarop het gebruik van de Diensten relatief beperkt is en (ii) Opdrachtgever vooraf te informeren over geplande buitengebruikstelling, zonder hiertoe verplicht te zijn.

- 38.3 In het geval dat Opdrachtnemer van mening is dat een buitengebruikstelling van de Dienst noodzakelijk is voor de goede en/of veilige werking van de Dienst, is zij gerechtigd de Dienst per direct buiten gebruik te stellen. Opdrachtnemer zal zich vervolgens inspannen de buitengebruikstelling zo spoedig mogelijk op te heffen.

Artikel 39. Ondersteuning

- 39.1 Ten aanzien van ondersteuning bij de Diensten geldt hetgeen daarover in dit is bepaald, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 39.2 Ondersteuning ten aanzien van (het gebruik van) de Diensten is alleen inbegrepen indien dit schriftelijk is overeengekomen. Alle vormen van ondersteuning die niet zijn inbegrepen onder de Overeenkomst worden als Meerwerk beschouwd.
- 39.3 Opdrachtnemer verleent ondersteuning uitsluitend tijdens Kantooruren, tenzij een uitgebreider niveau van ondersteuning is overeengekomen, bijvoorbeeld middels een service level agreement.
- 39.4 Opdrachtnemer kan altijd redelijke voorwaarden stellen voor de geboden vormen van ondersteuning, ook indien niet vooraf overeengekomen, bijvoorbeeld ten aanzien van beschikbaarheid en reactietijden.
- 39.5 Opdrachtnemer kan Documentatie ter beschikking stellen via diens website of anderszins, ten behoeve van troubleshooting en gebruiksondersteuning in het kader van de Diensten. Opdrachtgever en diens Eindgebruikers dienen deze Documentatie te raadplegen alvorens contact op te nemen met de helpdesk van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan bij vragen verwijzen naar de beschikbare Documentatie.

Artikel 40. IP-adressen

- 40.1 Voor zover de Overeenkomst betrekking heeft op het aanvragen (ten behoeve van Opdrachtgever) en gebruik van IP-adressen (door Opdrachtgever) geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 40.2 De aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde IP-adressen blijven in het beheer van Opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. De IP-adressen kunnen derhalve niet worden meegenomen of verhuisd in het geval van beëindiging van de Overeenkomst, tenzij expliciet anders overeengekomen.
- 40.3 Indien de Overeenkomst strekt tot het aanvragen van IP-adressen, dan is iedere aanvraag onderworpen aan de regels en procedures van de relevante registrerende instanties, zoals Réseaux IP Européens (RIPE). Gezien de betreffende instanties zelfstandig beslissen over het al dan niet toekennen

van een aanvraag, kan Opdrachtnemer niet garanderen dat een aanvraag wordt gehonoreerd.

40.4 Bij het gebruik IP-adressen dient Opdrachtgever alle toepasselijke wet- en regelgeving en alle door de registrerende instanties gestelde voorwaarden in acht te nemen. Het gebruik geschiedt volledig onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. De Opdrachtgever vrijwaart en stelt Opdrachtnemer schadeloos voor alle schade die verband houdt met het gebruik van het IP-adres door of namens Opdrachtgever.

40.5 Opdrachtnemer heeft het recht om op ieder moment de aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde IP-adressen te wijzigen dan wel een ander IP-adres aan Opdrachtgever toe te wijzen. Opdrachtnemer zal hierbij trachten de belangen van Opdrachtgever in acht te nemen.

40.6 Als de Overeenkomst wordt opgezegd, ontbonden of indien Opdrachtgever blijvend tekortschiet in de nakoming van diens verplichtingen onder de Overeenkomst, dan zal Opdrachtnemer gerechtigd zijn de IP-adressen ontoegankelijk te maken, te blokkeren, in te trekken, zelf in gebruik te nemen, dan wel de registratie ervan bij de registrerende instantie te beëindigen of, voor zover dat niet reeds het geval is, op eigen naam te zetten; zonder enigerlei aansprakelijk te zijn voor hieruit voortvloeiende schade.

Artikel 41. Certificaten

41.1 Voor zover de Overeenkomst betrekking heeft op het aanvragen (ten behoeve van Opdrachtgever) en gebruik van certificaten, waaronder TLS-certificaten, (door Opdrachtgever) geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

41.2 De aanvraag- en toekenningsprocedure van certificaten is onderworpen aan de regels en procedures van de certificaatautoriteit die het betreffende certificaat uit geeft. De desbetreffende certificaatautoriteit beslist over de toekenning van het certificaat en zal daartoe de nodig geachte controles uitvoeren. Opdrachtnemer vervult bij de aanvraagprocedure slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag wordt gehonoreerd. Opdrachtnemer is gerechtigd de aanvraag via een tussenpersoon plaats te laten vinden.

41.3 Certificaten zijn geldig voor de overeengekomen geldigheidsduur, tenzij deze tussentijds worden ingetrokken. Opdrachtnemer en de betreffende certificaatautoriteit kunnen het certificaat direct intrekken, indien: (a) blijkt dat Opdrachtgever onjuiste informatie heeft aangeleverd ten behoeve van het verkrijgen van het certificaat; of (b) de betrouwbaarheid van het certificaat, naar het oordeel van Opdrachtnemer en/of de certificaatautoriteit, is gecompromitteerd; (c) andere omstandigheden aanwezig zijn die intrekking rechtvaardigen.

41.4 Opdrachtnemer heeft het recht om het certificaat in te (laten) trekken als Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen onder de

Overeenkomst en deze de tekortkoming niet binnen veertien (14) dagen na ingebrekestelling door Opdrachtnemer herstelt.

41.5 Opdrachtgever dient bij het gebruik van het certificaat alle wet- en regelgeving en alle door de certificatautoriteit gestelde voorwaarden in acht te nemen. Dergelijke voorwaarden zullen op verzoek van Opdrachtgever door Opdrachtnemer worden verstrekt.

41.6 Indien het certificaat wordt ingetrokken, heeft Opdrachtgever geen recht op een vervangend certificaat of op restitutie van (een deel van) de vergoeding voor het certificaat, tenzij de intrekking aantoonbaar toerekenbaar is aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal in een zodanig geval ter vervanging een nieuw certificaat leveren voor -indien mogelijk- de resterende geldigheidsduur van het oorspronkelijke certificaat.

41.7 Opdrachtnemer is niet gehouden om Opdrachtgever steeds voordat het certificaat verloopt te waarschuwen dat het certificaat zal moeten worden vernieuwd. Het blijft de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om certificaten tijdig te (laten) vernieuwen. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor schade die voortvloeit uit niet-tijdige verlenging.

Artikel 42. Domeinnamen

42.1 Voor zover de Overeenkomst betrekking heeft op het aanvragen (ten behoeve van Opdrachtgever) en gebruik van domeinnamen (door Opdrachtgever) geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

42.2 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. Opdrachtnemer heeft hier geen invloed op.

42.3 Opdrachtnemer vervult bij aanvraagprocedures slechts een bemiddelende rol. Opdrachtnemer is gerechtigd de aanvraag via een tussenpersoon plaats te laten vinden.

42.4 Indien de door Opdrachtgever aangevraagde domeinnaam succesvol is geregistreerd, zal Opdrachtnemer hierover een bevestigingsmail aan Opdrachtgever sturen. Alleen uit deze bevestigingsmail kan Opdrachtgever opmaken dat de domeinnaam succesvol is geregistreerd. Een factuur voor de registratiekosten is géén bevestiging van daadwerkelijke registratie van de domeinnaam.

42.5 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever. De Opdrachtgever vrijwaart en stelt Opdrachtnemer schadeloos voor alle schade die verband houdt met het gebruik van de domeinnaam door, namens of met goedkeuring van Opdrachtgever.

- 42.6 Opdrachtnemer heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk te maken of te blokkeren, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen als Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen onder de Overeenkomst en de tekortkoming niet binnen veertien (14) dagen na ingebrekestelling door Opdrachtnemer heeft hersteld.
- 42.7 Indien de Overeenkomst wordt opgezegd of ontbonden wegens wanprestatie van Opdrachtgever, heeft Opdrachtnemer het recht de betreffende registraties van de domeinnamen van Opdrachtgever op te zeggen, zonder enigerlei aansprakelijk te zijn voor hieruit voortvloeiende schade.

Artikel 43. Back-ups

- 43.1 Uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen zal Opdrachtnemer gehouden zijn om reservekopieën (back-ups) te maken van door Opdrachtgever op de voor de Dienst ingezette systemen opgeslagen Klantdata. Waar redelijkerwijs mogelijk zal Opdrachtnemer deze op verzoek, eventueel tegen een nadere vergoeding, aan Opdrachtgever verstrekken.
- 43.2 Tenzij dit op grond van toepasselijke wet- en regelgeving niet is toegestaan is Opdrachtnemer gerechtigd om op eigen initiatief back-ups te maken van Klantdata.
- 43.3 Opdrachtnemer is gerechtigd om de Klantdata en eventuele reservekopieën ervan direct na beëindiging van de Overeenkomst te verwijderen, ongeacht de aanleiding tot beëindiging van de Overeenkomst. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om tijdig een kopie van de Klantdata te verzoeken en te verkrijgen overeenkomstig Artikel 13 of eventuele andersluidende afspraken tussen Partijen.
- 43.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, of Opdrachtnemer op grond van toepasselijke wetgeving gehouden is medewerking te verlenen, is Opdrachtnemer niet verplicht medewerking te verlenen aan een verzoek van Opdrachtgever om wijzigingen te maken in back-ups, of om eerdere versies terug te zetten.