



ALGEMENE VERKOOP- EN LEVERINGSVOORWAARDEN

Adres	Industrieweg Oost 7b
Postcode / plaats	6662 NE Elst
Versie:	11-24 (november 2024)
Verantwoordelijke:	A.C. Matteman
Gecontroleerd door:	HILBRINK – jurist voor bedrijven
Classificatie:	Publiek

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1 Toepasselijkheid

- 1.1 Deze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten waarbij leverancier (zijnde GKS ICT Solutions, Adhetec en/of WiFi4All) goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan klant levert. Onder 'klant' wordt verstaan; iedere (rechts)persoon die goederen en/of diensten van leverancier afneemt.
- 1.2 Leverancier is bevoegd om eenzijdig wijzigingen in deze algemene voorwaarden aan te brengen. Wijzigingen treden vier weken na de bekendmaking, of op een latere door leverancier op te geven datum, in werking.
- 1.3 De onderhavige algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met leverancier, voor de uitvoering waarvan door leverancier derden worden betrokken.
- 1.4 De toepasselijkheid van inkoop-, aanbestedings- of andere voorwaarden van klant op bestaande of toekomstige aanbiedingen, offertes en overeenkomsten wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 1.5 Ook indien leverancier niet steeds naleving van deze algemene voorwaarden verlangt of heeft verlangd, verliest zij nimmer het recht om naleving van de algemene voorwaarden te verlangen.
- 1.6 Indien één of meerdere bepalingen in de tussen partijen gesloten overeenkomst of deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in de overeenkomst en deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. In plaats van het vernietigde of nietige deel geldt dan als overeengekomen hetgeen op rechtsgeldige wijze het dichtst komt bij hetgeen leverancier en klant overeengekomen zouden zijn, indien zij de nietigheid of vernietigbaarheid gekend zouden hebben.
- 1.7 Deze voorwaarden vervangen alle voorgaande versies van algemene voorwaarden van leverancier.

Artikel 2 Aanbod, aanvaarding, prijs en facturatie

- 2.1 De aanbiedingen en offertes van leverancier zijn vrijblijvend tenzij anders is aangegeven in de offerte. Aanbiedingen kunnen worden gedaan onder het gelijktijdige voorbehoud van goedkeuring door de directie.
- 2.2 De in aanbiedingen en offertes van leverancier genoemde bedragen zijn exclusief BTW en andere door de overheid verplicht gestelde heffingen en bijdragen, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 2.3 Indien door partijen het honorarium voor

de door leverancier te verrichten werkzaamheden niet is vastgesteld op een bepaald totaalbedrag, geldt voor werkzaamheden die noodzakelijkerwijs of op verzoek van klant buiten kantooruren zijn verricht een toeslag op het overeengekomen of gebruikelijke uurtarief van leverancier. Deze toeslag bedraagt:

- per gewerkt uur op werkdagen tussen 18.00 en 23.00 uur: uurtarief + 50%;
 - per gewerkt uur op werkdagen tussen 23:00 en 7:30 uur: uurtarief + 100%;
 - per gewerkt uur op zaterdag, zondag en feestdagen tussen 7:30 en 18.00 uur: uurtarief + 100%;
 - per gewerkt uur op zaterdag, zondag en feestdagen tussen 18.00 uur en 7:30: uurtarief + 200%.
- 2.4 De in aanbiedingen en offertes van leverancier genoemde bedragen zijn gesteld in Euro (€), tenzij uitdrukkelijk een andere munteenheid is vermeld.
 - 2.5 Klant is bij de minste twijfel over de juistheid van de aanbieding of offerte, verplicht deze ter verificatie aan leverancier voor te leggen. Leverancier kan niet worden gehouden aan kennelijke vergissingen of verschrijvingen in aanbiedingen en offertes.
 - 2.6 Leverancier verlangt in alle gevallen dat de gesloten overeenkomst schriftelijk (waaronder tevens begrepen 'per e-mail') wordt vastgelegd. De overeenkomst komt tot stand indien klant akkoord geeft op de offerte en leverancier vervolgens de opdracht bevestigt of indien leverancier tot uitvoering overgaat.
 - 2.7 Indien een aanbieding of offerte (mede) gebaseerd is op de kostprijs van goederen en diensten van derden (waaronder ook licenties en abonnementen) en deze kostprijs na de totstandkoming van de overeenkomst wordt verhoogd, behoudt leverancier zich het recht voor het bedrag van de verhoging in rekening te brengen bij klant. Deze verhoging staat los van het bepaalde in artikel 2.10.
 - 2.8 Leverancier factureert maandelijks danwel direct na levering, tenzij anders overeen is gekomen. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Als klant bezwaren heeft tegen een factuur dient dat binnen de betalingstermijn onderbouwd te worden gemeld.
 - 2.9 De factuur voor een nieuwe termijn voor de uitvoering van de overeengekomen diensten, abonnementen en licenties wordt voor de aanvang van die nieuwe termijn verzonden aan klant.
 - 2.10 Als de overeenkomst niet uitdrukkelijk voorziet in de mogelijkheid van leverancier tot aanpassing van de prijzen of tarieven, geldt dat leverancier eens per

kalenderjaar gerechtigd is haar prijzen/tarieven te verhogen. De verhoging vindt plaats op basis van de wijziging van het maandprijsindexcijfer volgens de consumentenprijsindex (CPI) reeks alle huishoudens (2015=100), gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)

De gewijzigde prijs wordt als volgt berekend: neem de geldende prijs op de wijzigingsdatum en vermenigvuldig deze met het indexcijfer van vier kalendermaanden voor de aanpassingsmaand, gedeeld door het indexcijfer van zestien kalendermaanden voor de aanpassingsmaand. Het resultaat van deze berekening wordt vervolgens met 3% verhoogd om de uiteindelijke nieuwe prijs vast te stellen.

- 2.11 De prijs (het tarief) wordt niet gewijzigd indien een indexering van de prijs leidt tot een lagere prijs dan de laatst geldende.
- 2.12 Indien het CBS bekendmaking van genoemd prijsindexcijfer staakt of de basis van de berekening daarvan wijzigt, zal een zoveel mogelijk daaraan aangepast of vergelijkbaar indexcijfer worden gehanteerd.
- 2.13 Indien klant in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is klant van rechtswege in verzuim.
Klant is de wettelijke handelsrente verschuldigd vanaf de vervaldatum van de factuur.
- 2.14 Bij niet tijdige betaling is klant, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot volledige vergoeding van de volgende door leverancier te maken kosten:
 - a. buitengerechtelijke incassokosten conform het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten, dan wel een daarvoor in de plaats gekomen regeling;
 - b. de kosten voor advocaten, deurwaarders en/of incassobureaus;
 - c. de eventueel gemaakte gerechtelijke- en executiekosten.
- 2.15 Door klant gedane betalingen strekken in de eerste plaats in mindering op de (incasso)kosten, vervolgens in mindering op de opengevallen rente en ten slotte in mindering op de hoofdsom en de lopende rente.
- 2.16 Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting van klant niet op.
- 2.17 Leverancier heeft in alle gevallen het recht om voor levering van diensten en producten betaling vooraf te bedingen.
- 2.18 Indien goederen zijn besteld, kunnen per order extra kosten in rekening worden gebracht ter zake van de verzending en/of administratie.
- 2.19 Klant is nimmer gerechtigd tot verrekening of opschorting van door haar aan leverancier verschuldigde bedragen.

Artikel 3 Levering en leveringstermijn

- 3.1 Zaken gelden als geleverd zodra leverancier klant informeert dat deze klaar staan om opgehaald of verzonden te worden, ongeacht of ze nog gemonteerd moeten worden. Dit kan bij leverancier zelf of bij een derde zijn. Vanaf dat moment draagt klant het risico voor de zaken.
- 3.2 Indien partijen uitdrukkelijk overeenkomen dat leverancier het transport van de zaken verzorgt, zijn zowel de transportkosten als het risico van verlies of schade en herstel daarvan tijdens het transport voor rekening van klant.
- 3.3 Leverancier spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen, al dan niet uiterste, (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen (tussentijdse) (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden leverancier niet en hebben steeds een indicatief karakter.
- 3.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen is leverancier gerechtigd de overeenkomst in delen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.

Artikel 4 Eigendomsvoorbehoud

- 4.1 De door leverancier geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat klant heeft voldaan aan alle betalingsverplichtingen die voortvloeien uit of samenhangen met overeenkomsten waarbij leverancier zich tot levering van zaken heeft verplicht, waaronder vorderingen ter zake van de betaling voor de zaken en bijbehorende werkzaamheden en vergoeding voor schade, rente en (buiten) gerechtelijke incassokosten.
- 4.2 Klant is gehouden de onder eigendomsvoorbehoud afgeleverde producten met de nodige zorgvuldigheid en als herkenbaar eigendom van leverancier te bewaren. Klant is verplicht de producten voor de duur van de voorbehouden eigendom adequaat te verzekeren, met een minimale dekking gelijk aan de factuurwaarde, tegen brand-, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal. Klant zal op verzoek van leverancier binnen een redelijke termijn kopieën van de relevante verzekeringspolissen verstrekken.
Alle aanspraken van klant op de verzekeraars van de producten uit hoofde van genoemde verzekeringen worden hierbij bij voorbaat aan leverancier verpand, tot meerdere zekerheid van de voldoening van vorderingen van leverancier op klant. Klant verleent leverancier hierbij een onherroepelijke volmacht om deze verpanding, indien nodig, namens klant te effectueren en/of te registreren.

Klant is verplicht leverancier onmiddellijk op de hoogte te stellen van eventuele schade aan of verlies van de producten. Bij niet-nakoming van de in dit artikel genoemde verplichtingen is leverancier gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden en/of schadevergoeding te eisen, onverminderd zijn overige rechten.

- 4.3 Zolang er op geleverde zaken een eigendomsvoorbehoud rust, mag klant deze buiten haar normale bedrijfsuitoefening niet bezwaren of vervreemden. Dit beding heeft goederenrechtelijke werking.
- 4.4 Nadat leverancier zijn eigendomsvoorbehoud heeft ingeroepen, mag hij de geleverde zaken terughalen. Klant zal daartoe alle medewerking verlenen. Na terugneming zal klant worden gecrediteerd voor de marktwaarde van de teruggenomen producten, welke in geen geval hoger zal zijn dan de oorspronkelijke prijs die klant met leverancier was overeengekomen, verminderd met de kosten die voor leverancier uit de terugneming voortvloeien.

Artikel 5 Klachten, reclame en onderzoek

- 5.1 Leverancier staat er niet voor in dat de apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door klant beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 5.2 Klant is gehouden om geleverde zaken onmiddellijk na ontvangst, en verrichte diensten zo spoedig mogelijk na uitvoering, te inspecteren. Klant onderzoekt daarbij of kwaliteit en kwantiteit van het geleverde en/of verrichte overeenstemmen met de overeenkomst en voldoen aan de eisen die partijen dienaangaande zijn overeengekomen. Voor zaken betreft dit onderzoek in ieder geval de hoeveelheid en zichtbare gebreken. Voor diensten omvat dit onderzoek de volledigheid, conformiteit en kwaliteit van de geleverde prestatie.
- 5.3 In geval van levering van zaken dient klant zichtbare gebreken binnen 5 werkdagen na levering schriftelijk aan leverancier te melden. Niet-zichtbare gebreken dient klant binnen 5 werkdagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 3 maanden na levering schriftelijk aan leverancier te melden.
- 5.4 In geval van uitvoering van werkzaamheden dient klant binnen 5 werkdagen na voltooiing daarvan een gebrek schriftelijk aan leverancier te melden. Als een gebrek in de werkzaamheden zich pas later manifesteert, dient klant dit binnen 5 werkdagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 3 maanden na voltooiing van de werkzaamheden, schriftelijk aan leverancier te melden.
- 5.5 Indien na de in artikel 5.3 en 5.4 genoemde termijn melding wordt gemaakt, dan komt klant geen recht

meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling. Hetzelfde geldt in het geval dat de klacht haar oorzaak vindt in nalatigheid van klant.

- 5.6 Indien tussen leverancier en klant is komen vast te staan dat een zaak gebrekkig is en dienaangaande tijdig is gereclameerd, dan zal leverancier de gebrekkige zaak binnen redelijke termijn na retourontvangst daarvan - naar eigen keuze - vervangen of zorgdragen voor herstel danwel vervangende vergoeding daarvoor aan klant voldoen. Indien retournering redelijkerwijs niet mogelijk is, zal in afwijking van het voorgaande, schriftelijke kennisgeving van het gebrek door klant volstaan.
- 5.7 Indien tussen partijen is komen vast te staan dat sprake is van een gebrekkige dienst zal leverancier - naar eigen keuze - overgaan tot herstel of vergoeding.
- 5.8 Retourzending van een product wordt alleen geaccepteerd binnen tien werkdagen na aflevering van het product bij klant en na schriftelijke toestemming van leverancier.
- 5.9 Op maat gemaakte of op verzoek van klant aangepaste producten kunnen niet worden geretourneerd. Overige producten kunnen - mits in ongebruikte en originele staat - binnen zeven dagen na levering worden geretourneerd als dit schriftelijk is overeengekomen tussen partijen. Kosten van verzending komen voor rekening van klant.
- 5.10 In geval van een ongegronde klacht komen de kosten van onderzoek en verzending voor rekening van klant.
- 5.11 Indien klant tijdig reclameert, schort dit haar betalingsverplichting niet op. Klant blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de overige bestelde zaken en diensten, althans hetgeen waartoe zij leverancier opdracht gegeven heeft.
- 5.12 Ieder ander of verdergaand beroep van klant op non-conformiteit van geleverde producten of diensten buiten het in dit artikel 5 bepaalde is uitgesloten.

Artikel 6 Niet-nakoming, opschorting, informatieverstrekking en ontbinding

- 6.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van die overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant en alle verplichtingen tot medewerking en/of

informatieverstrekking door klant of een door klant in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

- 6.2 Indien klant op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij klant bewijst dat leverancier ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 6.3 Leverancier kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien aan klant - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van klant faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van klant wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Leverancier kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van klant direct of indirect wijzigt. Leverancier is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. In geval klant onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van klant tot toegang en/of gebruik van de diensten van leverancier, tenzij klant naar genoegen van leverancier zekerheid aanbiedt voor de nakoming van haar betalingsverplichtingen.
- 6.4 Klant is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
- 6.5 Indien één van de in artikel 6.3 genoemde gevallen zich voordoet, blijven de rechten van leverancier op nakoming in stand. Ook kan leverancier niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade aan de zijde van klant die voortvloeit uit of anderszins verband houdt met de (gehele of gedeeltelijke) opzegging, ontbinding of opschorting door Leverancier.
- 6.6 Bij de beëindiging van een overeenkomst tussen leverancier en klant staakt klant het gebruik van de diensten en programmatuur van leverancier en

retourneert zij alle door leverancier aan haar ten titel van (bruik)leen en/of huur ter beschikking gestelde zaken.

- 6.7 Leverancier voert de overeengekomen werkzaamheden uit op basis van de door klant verstrekte informatie en gegevens. Klant draagt zorg voor correcte en tijdige aanlevering van de informatie en gegevens waarvan leverancier aangeeft, of waarvan klant redelijkerwijs behoort te begrijpen, dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook die direct of indirect het gevolg is van niet correcte of niet tijdige aanlevering van de bedoelde informatie en gegevens door klant. Indien de voor uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie en de gegevens niet tijdig aan leverancier zijn verstrekt, heeft leverancier het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.
- 6.8 Leverancier is bevoegd de nakoming van zijn verplichtingen op te schorten indien (a.) sprake is van een toerekenbare tekortkoming van klant als bedoeld in artikel 6.1 danwel (b.) leverancier na het sluiten van de overeenkomst bekend raakt met feiten of omstandigheden die goede grond geven te vrezen dat klant haar verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat klant slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt. Indien leverancier gebruikt maakt van zijn opschortingsbevoegdheid heeft klant geen recht op eventuele vergoeding van daardoor ontstane schade.

Artikel 7 Geheimhouding en informatiebeveiliging

- 7.1 Klant en leverancier dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Deze geheimhouding geldt niet voor leverancier indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de overeenkomst door leverancier. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 7.2 Partijen zullen voornoemde geheimhoudingsplicht opleggen aan alle binnen hun bedrijf werkzame personen en aan alle personen die namens of in opdracht van hen zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst.

- 7.3 Klant erkent dat de van leverancier afkomstige offertes, overeenkomsten, technische beschrijvingen, tekeningen, schema's en programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter hebben en dat deze bedrijfsgeheimen van leverancier, diens toeleveranciers en/of de producent van de programmatuur bevatten.
- 7.4 Indien klant in strijd handelt met enige verplichting van artikel 7.1 t/m 7.3 is zij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 10.000,- per overtreding, en € 500,- voor iedere dag dat een overtreding voortduurt, onverminderd het recht van leverancier om schadevergoeding te vorderen.

7.5 Verplichtingen van Klant met betrekking tot (informatie)beveiliging

7.5.1 Klant is verantwoordelijk voor het adequaat beveiligen en up-to-date houden van haar eigen systemen en infrastructuur die in verbinding staan met of gebruik maken van de door of via leverancier geleverde diensten en/of producten. Deze verantwoordelijkheid strekt zich ook uit over door of via leverancier geleverde producten en systemen tenzij daarover andere afspraken zijn gemaakt.

7.5.2 Onder 'adequaat beveiligen' en 'up-to-date houden' wordt in ieder geval verstaan:

- a) Het tijdig installeren van alle beveiligingsupdates en patches voor besturingssystemen, applicaties en firmware, uiterlijk binnen 30 dagen na beschikbaarstelling door de betreffende leverancier, tenzij er dringende redenen zijn om hiervan af te wijken;
- b) Het implementeren en onderhouden van up-to-date antivirussoftware en firewalls;
- c) Het hanteren van een sterk wachtwoordbeleid, waaronder het gebruik van complexe wachtwoorden en, waar mogelijk, twee-factor authenticatie;
- d) Het regelmatig, ten minste eenmaal per maand, uitvoeren van beveiligingsscan's en het verhelpen van geïdentificeerde kwetsbaarheden;
- e) Het beperken van toegangsrechten tot systemen en data op basis van het 'least privilege'-principe. Klant zal haar systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en up-to-date houden.
- f) Het zeer regelmatig maken van backups van bedrijfsdata (leverancier adviseert het hanteren van een 3-2-1-strategie (3 kopieën, 2 verschillende opslagmedia, 1 offsite back-up) om de kans op verlies van data te minimaliseren.
- g) Het bijhouden van actuele kennis van mogelijk bedreigingen en het trainen van personeel om mogelijk datalekken en/of ransomware infiltratie, hacking, sociale engineering en andere bedreigingen te voorkomen, bijvoorbeeld met behulp van periodieke awareness trainingen.

7.5.3 Als leverancier op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst gehouden is tot het

uitvoeren van bepaalde beveiligingsmaatregelen, zullen die beveiligingsmaatregelen beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties. Indien de uitvoering van bepaalde beveiligingsmaatregelen door leverancier is overeengekomen maar specificaties van die maatregelen zijn niet door partijen uitgewerkt, dan zullen de beveiligingsmaatregelen voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is. Leverancier staat er niet voor in dat genomen beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend (genoeg) zijn.

7.5.4 Leverancier levert producten, software en/of diensten die geheel of gedeeltelijk kunnen bestaan uit producten, software of diensten die door derden worden ontwikkeld of geleverd. Leverancier is niet aansprakelijk voor kwetsbaarheden, beveiligingsproblemen of andere tekortkomingen in deze producten, software of diensten van derden.

Artikel 8 Aansprakelijkheid

- 8.1 De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, is steeds beperkt tot de vergoeding van directe schade, waarbij het totale door leverancier aan klant te betalen bedrag uit hoofde van eventuele ongedaanmakingsverplichtingen en vergoeding van schade nimmer meer zal bedragen dan maximaal het bedrag van respectievelijk de aanschafprijs van het betreffende product danwel de voor de betreffende dienst overeengekomen prijs (exclusief BTW). Indien de overeenkomst tussen leverancier en klant hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan zes maanden, is de aansprakelijkheid van leverancier beperkt tot het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor zes maanden.
- 8.2 Voorts heeft te gelden dat de aansprakelijkheid als bedoel in het vorige artikellid is beperkt tot het bedrag dat onder de aansprakelijkheidsverzekering van leverancier in het betreffende geval wordt uitgekeerd, te vermeerderen met het toepasselijke eigen risico. Aan klant wordt desgewenst kosteloos een kopie verstrekt van de van toepassing zijnde verzekeringspolis(sen).
- 8.3 Onder directe schade als bedoeld in artikel 8.1 wordt uitsluitend verstaan;
- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
 - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze

niet aan leverancier toegerekend kunnen worden;
- redelijke kosten die gemaakt zijn ter voorkoming of beperking van de directe schade.

- 8.4 De aansprakelijkheid van leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, opzichtschaade, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door klant aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van leverancier verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 8.5 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade, indien en voor zover klant zich voor de desbetreffende schade heeft verzekerd dan wel zich in redelijkheid had kunnen verzekeren.
- 8.6 Voor zover leverancier bij het uitvoeren van de overeenkomst gebruik maakt van de diensten van derden, en deze derden hun aansprakelijkheid hebben beperkt, houden alle aan leverancier gegeven opdrachten de bevoegdheid in om dergelijke aansprakelijkheidsbeperkingen mede namens klant te aanvaarden.
- 8.7 Leverancier is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming van ingeschakelde derden.
- 8.8. Op deze algemene voorwaarden kunnen zich ook die natuurlijke en rechtspersonen beroepen die direct of indirect op welke wijze dan ook, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst, bij de dienstverlening aan klant door of vanwege leverancier zijn betrokken.
- 8.9 Leverancier is niet aansprakelijk voor kosten of schade ten gevolge van de wijziging, vernietiging of verlies van programma's, bestanden en/of andere gegevens, aangezien klant krachtens deze algemene voorwaarden gehouden is er voor zorg te dragen dat zij te allen tijde een back-up van die programma's, bestanden en gegevens behoudt.
- 8.10 De in dit artikel beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier laten eventuele verdergaande uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier die elders in deze algemene voorwaarden zijn opgenomen, onverlet.
- 8.11 In afwijking van de aansprakelijkheidsbeperkingen en -uitsluitingen zoals beschreven in de artikelen 8.1 tot en met 8.10 van deze algemene voorwaarden, alsmede eventuele andere bepalingen elders in deze algemene voorwaarden die de aansprakelijkheid van leverancier beperken of uitsluiten, is niet uitgesloten de aansprakelijkheid van leverancier voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste

roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.

- 8.12 Klant vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden die voortvloeien uit, dan wel verband houden met de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 9 Beeld- en geluidsoptname en -verwerking

- 9.1 Dit artikel is van toepassing op alle overeenkomsten strekkende tot het door leverancier beschikbaar stellen van video- en/of audioapparatuur en de verwerking van beeld- en audiomateriaal. Onder 'verwerking' als bedoeld in dit artikel wordt verstaan: iedere be- of verwerking in de breedste zin waaronder in ieder geval het opslaan, uitlezen, opnemen, bewerken, doorsturen, uitzenden en anderszins publiceren of gebruiken van beeld- en audiomateriaal.
- 9.2 De plaatsing van audio- en videoapparatuur geschiedt op aanwijzing en onder verantwoordelijkheid van klant. Klant draagt er zorg voor dat de betreffende apparatuur op de aangewezen locatie mag worden geplaatst en mag worden gebruikt. Klant vrijwaart leverancier ter zake voor aanspraken van derden. De te plaatsen apparatuur blijft te allen tijde eigendom van leverancier. Klant zal als een goed huisvader zorgdragen voor het beheer en behoud van de door leverancier geplaatste apparatuur.
- 9.3 Klant zal zich bij de inzet van audio- en videoapparatuur en het uitlezen, opslaan, bewerken of anderszins gebruiken van de daarmee opgenomen beeld- en geluidsbestanden strikt houden aan de geldende wet- en regelgeving waaronder in het bijzonder de privacywetgeving. Leverancier vraagt in dit verband onder meer aandacht voor het gebruik van op afstand bedienbare camera's en microfoons.
- 9.4 Leverancier behoudt zich het recht voor om, indien zij constateert dat klant bij het gebruik van de audio- en videoapparatuur en/of bij de verwerking van audio- en videomateriaal in strijd handelt met wet- en/of regelgeving, de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te zeggen, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan klant.
- 9.5 Voor zover leverancier in opdracht van klant persoonsgegevens verwerkt doet zij dat op grond van een tussen partijen gesloten verwerkersovereenkomst.
- 9.6 Klant vrijwaart leverancier uitdrukkelijk voor eventuele aanspraken van derden, waaronder eventuele van overheidswege op te leggen boetes, die verband houden met het in strijd met wet- en/of regelgeving be- of verwerken van audio- en/of videomateriaal c.q. persoonsgegevens.

Artikel 10 Overmacht

- 10.1 In aanvulling op het bepaalde in artikel 6:75 BW geldt dat een tekortkoming in de nakoming van zijn verplichtingen niet aan leverancier kan worden toegerekend in geval van een van de wil van leverancier onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van zijn verplichtingen geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zijn verplichtingen in redelijkheid niet van leverancier kan worden verlangd.
- 10.2 Tot de omstandigheden als bedoeld in artikel 10.1 worden mede gerekend: oproer, oorlog, overheidsmaatregelen en -bemoeiingen, binnenlandse ongeregelde toestanden of opstand, stakingen, werkonderbrekingen of uitsluitingen, brand, ontploffing, natuurgeweld, pandemieën, stroomstoringen, transportvertragingen, apparatuuruitval, cybercriminaliteit, verstoring van digitale infrastructuur, ongelukken, weersomstandigheden, de omstandigheid dat door leverancier ingeschakelde derden zoals leveranciers, onderaannemers en transporteurs, of partijen waarvan klant afhankelijk is, niet of niet tijdig voldoen aan hun verplichtingen, en meer in het algemeen al die gebeurtenissen die buiten de wil en/of schuld van leverancier nakoming, tijdelijk of blijvend verhinderen. Onder overmacht wordt ook verstaan: onvoorziene omstandigheden met betrekking tot personeel en/of materiaal en/of materieel, waarvan leverancier zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient of zich pleegt te bedienen, welke van dien aard zijn dat de uitvoering van de overeenkomst onmogelijk dan wel dermate bezwaarlijk en/of zo onevenredig kostbaar wordt dat (gehele of gedeeltelijke) nakoming van de overeenkomst in redelijkheid niet meer van leverancier kan worden verwacht.
- 10.3 Leverancier heeft het recht de nakoming van zijn verplichtingen op te schorten als hij door overmacht tijdelijk is verhinderd zijn verplichtingen jegens klant na te komen. Leverancier zal klant zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen van een (dreigende) overmachtssituatie en de verwachte duur daarvan. Als de overmachtsituatie is vervallen, komt leverancier zijn verplichtingen na zodra zijn planning het toelaat.

- 10.4 Een beroep op overmacht kan door leverancier worden gedaan voor, tijdens en na de periode waarin de werkzaamheden of levering op grond van de overeenkomst verricht moeten of moesten worden.
- 10.5 Indien er sprake is van overmacht en nakoming blijvend onmogelijk is of wordt, dan wel de tijdelijke overmachtssituatie meer dan zestig dagen heeft geduurd, is leverancier bevoegd de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Klant is in die gevallen bevoegd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, maar alleen voor dat deel van de verplichtingen dat nog niet is nagekomen door leverancier.
- 10.6 Klant heeft geen recht op vergoeding van de als gevolg van de overmacht, opschorting of ontbinding in de zin van dit artikel 10 geleden of te lijden schade. Ook niet als leverancier enig voordeel geniet ten gevolge van de overmachtstoestand.

Artikel 11 Communicatie

- 11.1 Het contact tussen klant en leverancier verloopt zoveel mogelijk via één of meer door resp. leverancier en klant aangewezen contactpersonen.
- 11.2 Incidenten en storingen dienen door klant zo spoedig mogelijk aangemeld te worden door middel van het door leverancier beschikbaar gestelde incident-managementsysteem.

Artikel 12 Toepasselijk recht, geschillenbeslechting

- 12.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij leverancier partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien klant aldaar haar woon- of vestigingsplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
- 12.2 Geschillen die ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.
- 12.3 Alvorens een beroep te doen op arbitrage, zullen partijen zich inspannen om het geschil in onderling

overleg op te lossen. Hiertoe zullen partijen ten minste eenmaal in persoon bijeenkomen voor overleg binnen 30 dagen nadat één der partijen het geschil schriftelijk aan de ander heeft gemeld. Indien dit overleg niet tot een oplossing leidt, kunnen partijen overgaan tot arbitrage zoals beschreven in artikel 12.2.

12.4 In afwijking van het bepaalde in artikel 12.2 is leverancier gerechtigd vorderingen tot betaling van geldsommen, waarvan de verschuldigdheid door klant niet binnen 14 dagen na factuurdatum schriftelijk is betwist, voor te leggen aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar leverancier gevestigd is.

12.5 Ongeacht het bepaalde in artikel 12.2, behoudt leverancier het recht om bij de bevoegde rechter voorlopige voorzieningen te verzoeken ter bescherming van haar rechten onder de overeenkomst.

Het verzoeken van een voorlopige voorziening bij de bevoegde rechter, doet geen afbreuk aan de verplichting van partijen om het geschil zoals bepaald in artikel 12.2 door middel van arbitrage te beslechten.

Artikel 13 Wervingsverbod

13.1 Klant zal geen bij de uitvoering van de werkzaamheden betrokken werknemer(s) van leverancier (of van door leverancier bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken derden) aannemen of benaderen om bij klant, al dan niet tijdelijk, direct of indirect in dienst te treden, dan wel direct of indirect ten behoeve van klant, al dan niet in loondienst, werkzaamheden te verrichten. Dit wervingsverbod geldt gedurende de looptijd van de overeenkomst en enige verlenging daarvan en gedurende de twaalf (12) maanden daarna, zulks onder verbeurte van een zonder rechterlijke tussenkomst direct opeisbare boete ter grootte van zes maanden brutosalarij van de betreffende werknemer(s).

Artikel 14 Uitvoering van diensten

14.1 Wanneer door leverancier diensten worden geleverd is tussen leverancier als opdrachtnemer en klant als opdrachtgever sprake van een overeenkomst van opdracht.

14.2 Alle werkzaamheden die in opdracht van klant door leverancier worden verricht worden gekwalificeerd als diensten.

14.3 Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

14.4 Indien een bindende termijn van uitvoering overeen is gekomen wordt deze verlengd met de periode dat zich een verhinderende omstandigheid (zoals overmacht ex. artikel 10 van deze algemene voorwaarden) voordoet, dan wel wanneer klant haar verplichtingen conform de gesloten overeenkomst niet nakomt.

14.5 Leverancier is te allen tijde gerechtigd bij de uitvoering van overeenkomsten derden te betrekken. De artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW zijn niet van toepassing.

Artikel 15 Installatie, configuratie en werkzaamheden op locatie

15.1 Leverancier zal conform de overeenkomst overgaan tot configuratie en installatie van hardware en software ten behoeve van klant, teneinde een werkend systeem te realiseren.

15.2 Leverancier zal aan klant adviezen geven over de gewenste configuratie, maar de keuze, aanschaf en het beheer van de hardware-, software- en/of netwerkomgeving waarbinnen de configuratie en installatie plaatsvindt, is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van klant.

15.3 Indien leverancier werkzaamheden verricht op een bedrijfslocatie van klant of op een andere door klant te bepalen locatie, draagt klant zorg voor een werkomgeving die voldoet aan alle aldaar bij wet- en regelgeving gestelde voorschriften omtrent arbeidsomstandigheden en veiligheidseisen in relatie tot de uit te voeren werkzaamheden. Klant informeert leverancier over deze voorschriften en eisen en ziet er op toe dat deze binnen de werkomgeving door alle aanwezige personen en organisaties worden nageleefd. Klant is bovendien gehouden de door leverancier gegeven veiligheidsvoorschriften na te leven en veiligheidsinstructies van personeel van leverancier onmiddellijk op te volgen. De voor de uitvoering van de diensten ter beschikking te stellen faciliteiten door klant dienen passend, veilig en beveiligd tegen diefstal te zijn.

15.4 De locaties waarop voor klant werkzaamheden worden verricht dienen voor leverancier bereikbaar en ongehinderd toegankelijk te zijn. Klant draagt zorg voor de aanwezigheid en bereikbaarheid van de voor de werkzaamheden noodzakelijke nutsvoorzieningen.

Artikel 16 Duur en beëindiging overeenkomst

16.1 Indien en voor zover de tussen partijen gesloten overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de in de overeenkomst vermelde duur, bij gebreke waarvan de duur van 12 maanden geldt.

16.2 Na de in artikel 16.1 genoemde termijn wordt de overeenkomst stilzwijgend voortgezet en is deze

maandelijks opzegbaar. De opzegging dient schriftelijk te worden gedaan tegen het einde van de kalendermaand. Er geldt een opzegtermijn van één maand.

- 16.3 De overeenkomst kan eindigen met wederzijds goedvinden, mits beide partijen schriftelijk instemmen met deze beëindiging.

Artikel 17 onderhoud en herstel

- 17.1 Onderhoud omvat het laten functioneren van de bestaande apparatuur, hardware en/of software conform de afspraken in de overeenkomst.
- 17.2 Leverancier zal zich inspannen om fouten in de geconfigureerde en geïnstalleerde hard- en software te herstellen. Klant is zich ervan bewust dat leverancier hierbij voor de updates, fouterstelsoftware of reserve-onderdelen afhankelijk is van derde-leverancier(s) en andere derden.
- 17.3 Leverancier spant zich in om de momenten van niet-beschikbaarheid en/of geen toegang tot systemen of diensten zoveel mogelijk te beperken. Klant komt geen recht tot het vorderen van schadevergoeding toe wanneer zich onverhoopt een situatie voordoet waarin een systeem of dienst niet bereikbaar of niet toegankelijk is.
- 17.4 Indien Klant zelf een wijziging aan de door leverancier geconfigureerde of geïnstalleerde hard- of software wil aanbrengen, gebeurt dit op geheel eigen risico en verantwoordelijkheid van klant, tenzij leverancier de voorgestelde wijziging schriftelijk heeft goedgekeurd onder eventueel te stellen voorwaarden.

Artikel 18 Helpdesk en bereikbaarheid

- 18.1 Ondersteuning wordt op afstand geleverd per telefoon, per e-mail, of via een remote tool zoals TeamViewer, tenzij anders overeen is gekomen.
- 18.2 Tenzij de overeenkomst anders bepaalt, is leverancier (c.q. de helpdesk) bereikbaar op werkdagen van 8.30 uur t/m 17.00 uur.
- 18.3 Verzoeken om ondersteuning worden zoveel mogelijk via het incident-managementsysteem ingediend.

Artikel 19 Wijzigingen

- 19.1 Veranderingen in de door klant verstrekte opdracht, dan wel aanvullende opdrachten, gelden alleen als deze worden overeengekomen met instemming van leverancier. Veranderingen in de opdracht kunnen gevolgen hebben voor de condities waaronder de oorspronkelijke opdracht is aanvaard.
- 19.2 Bij een verandering of aanvulling van de opdracht is leverancier gerechtigd een hogere prijs te verlangen en overeengekomen termijnen/tijdstippen aan te passen.

Artikel 20 Dataretentie en -verwijdering na beëindiging

- 20.1 Na beëindiging van de overeenkomst als gevolg van opzegging of ontbinding worden alle eventueel voor klant opgeslagen gegevens tot 30 dagen na de datum van beëindiging beschikbaar gehouden. Leverancier kan desgevraagd een kopie van die gegevens maken en verstrekken. Na de termijn van 30 dagen worden de voor klant opgeslagen gegevens door Leverancier gewist, tenzij anders tussen partijen is overeengekomen. Voor het verlenen aan medewerking bij het veiligstellen van de betreffende gegevens door klant kan leverancier kosten in rekening brengen conform haar gebruikelijke (uur)tarieven.

Artikel 21 Intellectuele eigendomsrechten

- 21.1 Leverancier behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. Alle rechten van intellectuele eigendom die ontstaan tijdens de uitvoering van de overeenkomst of daaruit voortvloeien berusten uitsluitend bij leverancier.
- 21.2 Leverancier heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van klant ter kennis van derden wordt gebracht.
- 21.3 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk aan haar zijn toegekend. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 21.4 Klant staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Klant vrijwaart leverancier tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integreren inbreuk maakt op enig recht van die derde.

- 21.5 Bij inbreuk op danwel overtreding van hetgeen in dit artikel is opgenomen is klant een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 10.000,00 per overtreding, en € 500,- voor iedere dag dat een overtreding voortduurt, onverminderd het recht van leverancier om schadevergoeding te vorderen.

Artikel 22 Privacy en gegevensbescherming

- 22.1 Leverancier hecht veel waarde aan het op een verantwoorde wijze omgaan met privacygevoelige informatie.

Leverancier zal privacygevoelige informatie behandelen in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Leverancier implementeert passende technische en organisatorische maatregelen om de veiligheid van de gegevens zoveel als mogelijk te waarborgen.

Inzage in computerdata van klant geschiedt vanzelfsprekend alleen indien noodzakelijk bij de uitvoering van de werkzaamheden, na opdracht van klant of indien leverancier daartoe wettelijke verplicht is.

Leverancier zal buiten het bestek van de overeenkomst nooit gegevensbestanden van klant bewaren, gebruiken, kopiëren voor eigen gebruik of openbaar maken.

- 22.2 Leverancier verwerkt, in gevallen waarin zij verwerker is en klant verwerkingsverantwoordelijke, persoonsgegevens in overeenstemming met een tussen partijen gesloten verwerkersovereenkomst.

AANVULLENDE BEPALINGEN INDIEN PRODUCTEN WORDEN GELEVERD

Artikel 23 Garantie

- 23.1 Leverancier verstrekt geen garantie op geleverde producten (waaronder onderdelen en apparatuur), tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 23.2 Voor zover de toeleverancier van leverancier of de producent van de geleverde zaken (fabrieks-)garantie geven op door leverancier geleverde zaken zal leverancier desgewenst namens klant de claim onder de (fabrieks-)garantie indienen bij de betreffende toeleverancier of producent.
- 23.3 Iedere eventueel door leverancier verstrekte garantie komt te vervallen indien een gebrek is ontstaan als gevolg van normale slijtage, onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik, onjuiste opslag, onjuist onderhoud of zelfherstel door klant. De garantie vervalt ook indien de gegarandeerde zaken zijn aangepast of gewijzigd.
- 23.4 De eventueel door leverancier verstrekte garantie beperkt zich tot de reparatie of vervanging van producten of onderdelen daarvan. De tijd, reis- en

verblijfskosten als mede overige kosten welke door de leverancier besteed dienen te worden aan het ter plaatse vervangen of repareren van de producten valt buiten de garantie en zal op basis van nacalculatie in rekening worden gebracht tenzij hierover, vooraf, andere afspraken zijn gemaakt.

Artikel 24 Bij geen garantie

- 24.1 Bij gebreke van een door leverancier uitdrukkelijk gegeven garantie als bedoeld in artikel 23, geldt het bepaalde in artikel 5 van deze algemene voorwaarden.

AANVULLENDE BEPALINGEN AS-A-SERVICE DIENSTEN EN GEBRUIKSLICENTIE

Artikel 25 Uitvoering van as-a-Service diensten

- 25.1 Leverancier biedt verschillende ICT-oplossingen aan in de vorm van een dienst. Het gaat ondermeer om Software-as-a-Service, Infrastructure-as-a-Service, Platform-as-a-Service en Wifi-as-a-Service. Al die oplossingen worden hierna aangeduid met 'XaaS-dienst(en)'. XaaS-diensten kenmerken zich door ofwel op locatie van klant geïnstalleerde en in stand gehouden systemen, servers en voorzieningen (zoals wifi-apparatuur, switches en opslagapparatuur) ofwel het door leverancier 'op afstand' beschikbaar stellen van programmatuur en/of systemen aan klant via internet of een ander datanetwerk, waarbij klant zich via inlogmiddelen toegang kan verschaffen (zoals remote desktop).
- 25.2 Leverancier verricht de XaaS-dienst uitsluitend in opdracht van klant. Het staat klant niet vrij om personen buiten haar organisatie gebruik te laten maken van de door leverancier verleende XaaS-dienst of in dat verband aan klant beschikbaar gestelde systemen en voorzieningen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 25.3 Als leverancier op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot binnen een XaaS-dienst opgeslagen gegevens van klant, haar medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan klant in rekening worden gebracht.
- 25.4 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de XaaS-dienst aanbrenge. Indien dergelijke wijzigingen leiden tot een aanzienlijke vermindering van de met klant overeengekomen dienstverlening is klant bevoegd om de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of de wijziging het gevolg is van door leveranciers c.q.

producenten van enig onderdeel van een XaaS-dienst uitgebrachte updates, patches, enz.

- 25.5 Leverancier kan de uitvoering van de XaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van programmatuur. Leverancier is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de XaaS-dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 25.6 Leverancier kan de XaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk. Leverancier is nimmer gehouden klant een geheugendrager te verstrekken met daarop de in het kader van de XaaS-dienst aan klant ter beschikking te stellen en te houden programmatuur.
- 25.7 Van het bepaalde in dit artikel 25 en het bepaalde in artikel 26 tot en met 29 wordt enkel afgeweken als zulks schriftelijk tussen leverancier en klant is of wordt overeengekomen of als een artikellid niet van toepassing kan zijn op de betreffende XaaS-dienst.

Artikel 26 herstel van as-a-Service diensten

- 26.1 Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van de XaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Leverancier zal zich er voor inspannen fouten in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen.
- 26.2 Leverancier staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door leverancier is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de XaaS-dienst aan te brengen. Leverancier is gerechtigd om, volgens zijn gebruikelijke tarieven, de hiermee gemoeide kosten aan klant in rekening te brengen.
- 26.3 Klant zal, mede op basis van de door leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de XaaS-dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten, de risico's voor haar organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen om die risico's te beperken. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van klant naar redelijkheid medewerking te verlenen

aan verdere door klant te nemen maatregelen, tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Leverancier is daarbij nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

- 26.4 Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van een XaaS-dienst ter beschikking te houden systemen, hardware en/of software tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.
- 26.5 Het is klant verboden de beveiliging van onderdelen van de XaaS-dienst te verbreken, te ondermijnen of in gevaar te brengen. Ook is het klant verboden om een XaaS-dienst te benutten voor het plegen van strafbare feiten of voor oneigenlijke doeleinden.
- 26.6 Het is klant verboden de tot de XaaS-dienst behorende onderdelen te kopiëren, reproduceren, verveelvoudigen, namaken, reconstrueren, vertalen, dan wel op andere wijze na te maken of te wijzigen.
- 26.7 Klant draagt er zorg voor dat zij toereikende veiligheidsmaatregelen treft om te voorkomen dat door of namens haar onderdelen van de XaaS-dienst worden besmet, gewijzigd of beïnvloed door ondermeer virussen (zoals worms, trojan horses, logic bombs, etc.), computercriminaliteit en onrechtmatig gebruik door derden.
- 26.8 Klant is verplicht aan Leverancier alle informatie te verschaffen die nodig is om een blijvend goed gebruik en het blijvend goed functioneren van de XaaS-dienst te kunnen garanderen.
- 26.9 Indien de voorschriften in dit artikel 26 niet door klant worden nageleefd, is leverancier gerechtigd het gebruik van de XaaS-dienst door klant te blokkeren of te beperken, zonder dat klant enig recht tot schadevergoeding toekomt. Voor alle schade die leverancier lijdt als gevolg van het niet-nakomen van de verplichtingen uit onderhavig artikel door klant is klant aansprakelijk en klant dient deze schade diensgevolge aan leverancier te vergoeden.

Artikel 27 Licenties

- 27.1 Leverancier stelt aan klant op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen besturingssystemen en andere software en de overeengekomen gebruikersdocumentatie gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking, hierna te noemen 'de software'. Het recht tot gebruik van de software is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 27.2 Indien en voor zover leverancier software van derden aan klant ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die software, de (licentie-)voorwaarden van desbetreffende derden door leverancier namens klant worden aanvaard. Klant is gerechtigd

om inzage te verzoeken in die (licentie-)voorwaarden.

- 27.3 Klant mag de software uitsluitend in en ten behoeve van haar eigen organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogde gebruik. Het is klant niet toegestaan om wijzigingen aan de software aan te brengen, anders dan het wijzigen van gebruikersinstellingen.
- 27.4 Leverancier levert uitsluitend ondersteuning op ter beschikking gestelde XaaS-diensten als daarover met klant schriftelijk afspraken zijn gemaakt.

Artikel 28 Overdraagbaarheid van rechten

- 28.1 Het is klant nimmer toegestaan delen van XaaS-diensten of daarvan deel uitmakende software te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Dit beding heeft goederenrechtelijke werking.
- 28.2 Voor alle schade die leverancier lijdt als gevolg van het niet-nakomen van artikel 28.1 door klant, is klant aansprakelijk en klant dient deze schade dientengevolge aan leverancier te vergoeden.
- 28.3 Klant is zich ervan bewust dat wanneer zij door een toeleverancier of ontwikkelaar van de betreffende software gestelde licentie- of gebruiksvoorwaarden schendt, zij aansprakelijk kan zijn jegens die betreffende leverancier of ontwikkelaar.

Artikel 29 Verplichtingen Leverancier bij as-a-Service diensten

- 29.1 Leverancier spant zich in om zorg te dragen voor de overeengekomen beschikbaarheid en toegang tot de XaaS-dienst voor klant maar kan die beschikbaarheid niet steeds garanderen.
- 29.2 Leverancier mag de beschikbaarheid van en/of de toegang tot een XaaS-dienst beperken indien dit noodzakelijk is voor aanpassing, verbetering, (preventief) onderhoud, beveiliging en bescherming van de tot de XaaS-dienst behorende onderdelen.
- 29.3 Leverancier spant zich in om de door dan wel namens klant ingevoerde gegevens te beschermen tegen diefstal, verlies, ongeautoriseerde toegang en wijziging, in overeenstemming met het bepaalde in de tussen partijen gesloten overeenkomst.
- 29.4 Leverancier hoeft verminkte en/of verloren gegane gegevens niet te herstellen of terug te plaatsen indien de oorzaak niet is toe te rekenen aan leverancier (bijvoorbeeld in geval van ongeoorloofd of onjuist gebruik door gebruikers bij klant.).
- 29.5 Leverancier zal de door klant ingevoerde gegevens niet inzien of ter beschikking stellen aan derden,

tenzij inzage in gegevens noodzakelijk is in geval van klantondersteuning en/of werkzaamheden en/of aanpassingen aan het systeem danwel die inzage of ter beschikking stelling wettelijk is verplicht. Leverancier zal persoons- en andere gegevens die vallen onder de wet- en regelgeving die de persoonlijke levenssfeer beschermen, overeenkomstig die wet- en regelgeving behandelen.

- 29.6 Leverancier spant zich in om de momenten van niet-beschikbaarheid en/of geen toegang tot systemen zoveel mogelijk te beperken. Klant komt geen recht tot het vorderen van schadevergoeding toe wanneer zich onverhoopt een situatie voordoet waarin het systeem niet bereikbaar of niet toegankelijk is.

AANVULLENDE BEPALINGEN ONDERHOUD EN STORINGEN APPARATUUR EN SYSTEMEN

Artikel 30 Onderhoud en storings apparatuur

- 30.1 Leverancier zal het onderhoud en de ondersteuning leveren met betrekking tot de in de overeenkomst genoemde apparatuur en (al dan virtuele) systemen, zulks uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen.
- 30.2 Gedurende de tijd dat leverancier te onderhouden apparatuur of onderdelen daarvan onder zich heeft, heeft klant geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 30.3 De inhoud en omvang van de te verrichten onderhouds- en supportdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst worden vastgelegd. Bij gebreke van zo'n schriftelijke overeenkomst zal leverancier zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storings die naar behoren door klant bij leverancier zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Bij de bepaling van die 'redelijke termijn' wordt uitgegaan van kantooruren tijdens werkdagen. Door leverancier aangewezen werkdagen waarop zijn bedrijf is gesloten gelden niet als werkdagen bij de bepaling van een redelijke termijn.
- Onder 'storing' wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: het niet of niet zonder onderbreking voldoen van de apparatuur/het systeem aan de door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van die apparatuur/dat systeem. Van een storing is alleen sprake indien klant deze storing kan aantonen en de desbetreffende storing bovendien kan worden gereproduceerd. Leverancier is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot preventief onderhoud.

- 30.4 Klant zal, onmiddellijk nadat zich een storing aan de apparatuur/het systeem voordoet, leverancier daarvan in kennis stellen door middel van een gedetailleerde omschrijving.
- 30.5 Klant zal alle door leverancier verlangde medewerking verlenen voor onderhoud en reparatie, zoals de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur/het systeem. Klant is gehouden het personeel van leverancier of door leverancier aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur/het systeem, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur/het systeem aan leverancier ten behoeve van onderhoud of reparatie ter beschikking te stellen.
- 30.6 Alvorens de apparatuur/het systeem aan leverancier voor onderhoud of reparatie aan te bieden draagt klant er zorg voor dat van alle in of op de apparatuur/het systeem vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende reservekopie is gemaakt.
- 30.7 Op verzoek van leverancier zal een ter zake kundige medewerker van klant voor raadpleging bij onderhouds- of reparatiewerkzaamheden beschikbaar zijn.
- 30.8 Indien het naar het oordeel van leverancier voor het onderhoud van de apparatuur/het systeem nodig is dat de verbindingen van de apparatuur/het systeem met andere apparatuur of met programmatuur worden getest, zal klant de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van leverancier stellen.
- 30.9 Klant draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat leverancier deze voor onderhouds- of reparatiewerkzaamheden onder zich heeft.

31. Kosten onderhoud, support en reparatie

- 31.1 Tenzij bij overeenkomst uitdrukkelijk anders is afgesproken geldt dat in een kostenopgave van leverancier niet is begrepen:
- kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, stempels, inkt-(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires;
 - kosten van (het vervangen van) onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan leverancier;
 - werkzaamheden ten behoeve van revisie van apparatuur/systemen;
 - modificaties aan apparatuur/systemen;

- verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

De periodieke vergoedingen voor onderhoud en support zijn verschuldigd ongeacht of klant de apparatuur/het systeem in gebruik heeft (genomen) of van de mogelijkheid tot onderhoud of support gebruik maakt.

- 31.2 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur/het systeem of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in internet, datanetwerk-verbindingen, spanningsvoorzieningen, of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, worden op nacalculatie in rekening gebracht.
- 31.3 Tot de onderhoudsverplichtingen van leverancier behoren niet:
- het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de apparatuur/het systeem anders dan door of namens leverancier;
 - het gebruik van de apparatuur/het systeem in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van klant om de apparatuur/het systeem tijdig te laten onderhouden.
- Onder de onderhoudsverplichtingen van leverancier vallen evenmin onderzoek of herstel van storingen die verband houden met door of namens klant op de apparatuur/het systeem geïnstalleerde programmatuur, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 31.4 Indien leverancier onderzoek en/of onderhoud verricht in verband met het in dit artikel 31 bepaalde, kan leverancier de kosten van dat onderzoek en/of onderhoud volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen. Het voorgaande laat al hetgeen klant aan leverancier ter zake van onderhoud verschuldigd is, onverlet.
- 31.5 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.