

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN ICT SPIRIT BUSINESS SOLUTIONS BV

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Definities

Begrippen die in de Algemene Voorwaarden worden gehanteerd, in enkelvoud of meervoud, en aanvangen met een hoofdletter hebben de betekenis als gedefinieerd in dit artikel.

- 1.1 Acceptatietest: een test waarmee Opdrachtgever kan onderzoeken of het voorwerp van acceptatie voldoet.
- 1.2 Algemene Voorwaarden: onderhavige algemene voorwaarden waarvan Leverancier zich bedient.
- 1.3 Aflevering: de feitelijke ter beschikkingstelling van zaken, Apparatuur en/of Programmatuur via een medium (diskette, CD-ROM, e-mail, tape of anderszins) door of namens Leverancier aan Opdrachtgever.
- 1.4 Apparatuur: de op basis van Overeenkomst door Leverancier te leveren apparatuur, met inbegrip van de in de Overeenkomst nader gespecificeerde accessoires en bijbehorende Documentatie indien en voor zover beschikbaar.
- 1.5 Bedrijfsklare oplevering: de afronding van de volledige Implementatie.
- 1.6 Beschikbaarheid: het percentage van de tijd van het Service Window waarin Opdrachtgever gebruik kan maken van een Dienst.
- 1.7 Bijlage: aanhangsel bij een Overeenkomst dat daarvan integraal onderdeel uitmaakt.
- 1.8 Derdeleverancier: een leverancier met wie Opdrachtgever een overeenkomst aangaat met betrekking tot Programmatuur, apparatuur en/of telecommunicatievoorzieningen.
- 1.9 Cloud-Infrastructuur: apparatuur, programmatuur en toebehoren waarvan Leverancier zich bedient teneinde IaaS-Diensten en SaaS-Diensten te kunnen leveren.
- 1.10 Device: door Leverancier aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen apparatuur in de vorm van een thin client, fat client, notebook, tablet, server of anderszins, een en ander met bijbehorende Documentatie indien en voor zover beschikbaar en zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst.
- 1.11 Diensten: door Leverancier ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te verrichten prestaties.
- 1.12 Discontinuïteit: situatie waarin Leverancier zich bevindt, zijnde een door Leverancier en/of een ander te goeder trouw, ingediende aanvraag van faillissement, danwel het in staat van faillissement verkeren, situatie van een hetzij door Leverancier en/of een ander te goeder trouw, ingediende aanvraag van surséance van betaling, danwel het in surséance van betaling verkeren, situatie van beslag op de bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken zaken, Apparatuur, Programmatuur, en/of Cloud-Infrastructuur, danwel de beëindiging door Leverancier van ten deze relevante bedrijfsactiviteiten.
- 1.13 Documentatie: systeem- en gebruikshandleidingen behorende bij de door Leverancier te leveren zaken, Apparatuur, Programmatuur en/of Diensten.
- 1.14 Encryptiesleutel: unieke toegangscode, waarmee Opdrachtgever de te verzenden en/of opgeslagen data kan coderen en decoderen, met als doel beveiliging van die data.
- 1.15 Gebrek: een aantoonbare en/of reproduceerbare onvolkomenheid in de Apparatuur, Programmatuur, SaaS-Dienst of IaaS-Dienst waardoor deze niet voldoet aan de Overeenkomst.
- 1.16 Gebruiker: natuurlijk persoon die feitelijk gebruik maakt van op basis van een Overeenkomst door Leverancier geleverde Diensten / Devices.
- 1.17 Housing: Dienst bestaande uit het door Leverancier ter beschikking stellen van ruimte, elektriciteit, klimaatregeling, connectiviteitsmogelijkheden en fysieke beveiliging voor de server(s) van Opdrachtgever, een en ander zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst.
- 1.18 IaaS: (Infrastructure as a Service) Dienst waarbij de in de Overeenkomst gespecificeerde gevirtualiseerde apparatuur op afstand via een WAN ter beschikking wordt gesteld ten behoeve van gebruik door Opdrachtgever of door Opdrachtgever aangewezen derden.
- 1.19 Implementatie: Dienst bestaande uit het invoeren, operationeel maken, inrichten, inregelen en voorbereiden van de Programmatuur op de Apparatuur en/of apparatuur van Opdrachtgever ten behoeve van de ingebruikname ervan.
- 1.20 Leverancier: partij die zich bedient van onderhavige Algemene Voorwaarden, tevens wederpartij van Opdrachtgever in Overeenkomst.
- 1.21 Maatwerkprogrammatuur: computerprogrammatuur die specifiek ten behoeve van Opdrachtgever ontwikkeld is, met indien en voor zover overeengekomen bijbehorende Documentatie en materialen.
- 1.22 Medewerker: de natuurlijke persoon, niet zijnde personeel van Opdrachtgever, die door Leverancier op grond van een daartoe strekkende Overeenkomst met Opdrachtgever tijdelijk aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld om voor Opdrachtgever werkzaamheden uit te voeren.
- 1.23 Offerte: vrijblijvend aanbod van Leverancier aan een potentiële opdrachtgever ten behoeve van het leveren van producten en/of Diensten.
- 1.24 Onderhoud: Dienst bestaande uit het onderhouden van apparatuur, programmatuur en/of infrastructuur van Opdrachtgever, een en ander zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst.
- 1.25 Opdrachtgever: wederpartij van Leverancier in de Overeenkomst.
- 1.26 Overeenkomst: overeenkomst tussen Opdrachtgever en Leverancier waarvan Algemene Voorwaarden integraal onderdeel uitmaken.
- 1.27 Programmatuur: de door Leverancier aan Opdrachtgever te (sub)licentiëren Standaardprogrammatuur danwel Maatwerkprogrammatuur danwel op afstand ter beschikking te stellen SaaS-programmatuur.
- 1.28 SaaS-Dienst: (Software as a Service) Dienst waarbij (in de Overeenkomst gespecificeerde functionaliteit van) SaaS-programmatuur op afstand via een WAN ter beschikking wordt gesteld ten behoeve van gebruik door Opdrachtgever of door Opdrachtgever aangewezen derden.
- 1.29 SaaS-Programmatuur: Programmatuur die niet specifiek ten behoeve van Opdrachtgever ontwikkeld is en in het kader van een SaaS-Dienst door Leverancier wordt ingezet ten behoeve van gebruik door Opdrachtgever of door Opdrachtgever aangewezen derden.
- 1.30 Service Level Agreement (SLA): Bijlage waarin afspraken gemaakt kunnen worden tussen Opdrachtgever en Leverancier over de inhoud en kwaliteit van de te leveren Dienst(en), mede daaronder begrepen de afspraken over hoe deze Dienst gemanaged wordt.
- 1.31 Service Window: de uren tijdens Werkdagen zoals nader gespecificeerd in de betreffende SLA.
- 1.32 Spam: iedere elektronische communicatie die, ongericht en in grote hoeveelheden, verzonden wordt aan ontvangers die hiervoor geen toestemming hebben verleend, waarbij voor de bepaling van de hoeveelheid berichten waarvan de strekking onderling niet substantieel van elkaar verschilt als identiek worden beschouwd. Onder spam wordt mede verstaan iedere elektronische communicatie waarvan het verzendadres is vervalst dan wel waar de opsporing van de herkomst bewust is bemoeilijkt door bijvoorbeeld het gebruik van open proxies, open relays en/of vervalste protocol headers, ongeacht de verzonden hoeveelheid.
- 1.33 Standaardprogrammatuur: computerprogrammatuur die niet specifiek ten behoeve van Opdrachtgever ontwikkeld is, met bijbehorende Documentatie en materialen.
- 1.34 Support: het tijdens het Service Window via de servicedesk telefonisch verstrekken van informatie en adviezen over het gebruik van in de Overeenkomst gespecificeerde apparatuur en programmatuur.
- 1.35 Update: nieuwe release van Programmatuur, binnen de huidige versie, die het herstel van Gebreken, waaronder patches en bug-fixes, ter handhaving van de bestaande functionaliteit betreft.
- 1.36 Virtuele server: online door of namens Leverancier voor gebruik door Opdrachtgever via een WAN ter beschikking gestelde (delen van) Apparatuur met daarop – tenzij anders overeengekomen – een installatie van een Microsoft besturingssysteem, een en ander zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst.
- 1.37 WAN: Wide Area Network, zijnde twee of meer gekoppelde lokale netwerken via een VPN-verbinding en/of via het Internet en/of via gehuurde datalijnen.
- 1.38 Werkdagen: kalenderdagen behoudens weekeinden en algemeen erkende Nederlandse feestdagen.
- 1.39 Werkuren: de uren tussen 08.00 uur en 17.00 uur tijdens Werkdagen.

Artikel 2 Offerte, Overeenkomst en toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 2.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Offertes van Leverancier, alsmede alle Overeenkomsten en eventueel daaruit voortvloeiende Overeenkomsten. Toepasselijkheid van algemene leverings- of betalingsvoorwaarden of andere algemene of bijzondere voorwaarden van Opdrachtgever is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.2 Een Offerte is veertien (14) dagen geldig tenzij in de Offerte specifiek andere geldigheidstermijnen worden vermeld.
- 2.3 De Overeenkomst komt tot stand door integrale aanvaarding door Opdrachtgever van de Offerte van Leverancier. Aanvaarding vindt plaats door het ondertekenen door Opdrachtgever van de opdrachtbevestiging.
- 2.4 Een van een Offerte afwijkende aanvaarding betekent een uitnodiging aan Leverancier tot het uitbrengen van een nieuwe Offerte. Een nieuwe Offerte kan door Opdrachtgever worden aanvaard op dezelfde wijze als vermeld in artikel 2.3.
- 2.5 De Overeenkomst kan ook tot stand komen door het door beide partijen ondertekenen van een door Leverancier opgestelde overeenkomst waarin is gespecificeerd welke zaken, Programmatuur en/of Diensten door Opdrachtgever zullen worden afgenomen en tegen welke prijzen en tarieven, alsmede eventuele andere bijzonderheden.

Artikel 3 Samenwerking en uitvoering

- 3.1 Leverancier zal Apparatuur en/of Programmatuur aan Opdrachtgever leveren en/of Diensten voor Opdrachtgever verrichten, één en ander zoals overeengekomen. Opdrachtgever verbindt zich jegens Leverancier om de leveringen en/of de verrichten Diensten in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst te aanvaarden en de voorziene medewerking te verlenen.
- 3.2 Leverancier is verplicht om Opdrachtgever tijdig te vragen naar de informatie die Leverancier voor een juiste en correcte uitvoering van haar dienstverlening nodig heeft. Tevens zal zij het tijdig signaleren indien de benodigde informatie niet is ontvangen of onvolledig of onjuist lijkt. Voor zover naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid van Opdrachtgever verlangd kan worden, zal zij Leverancier de op grond van de eerste volzin van dit artikel gevraagde informatie tijdig, volledig en juist verschaffen. Indien informatie door Opdrachtgever is verschaft, mag Leverancier uitgaan van de correctheid daarvan, tenzij zij weet of behoort te weten dat de informatie niet correct is. Het niet tijdig of niet volledig aanleveren van benodigde informatie zal kunnen leiden tot vertraging in de levering en/of de uitvoering van werkzaamheden.
- 3.3 Voor zover een partij afhankelijk is van derden die haar informatie moeten verstrekken, zal die partij zich tot het uiterste inspannen om de bewuste informatie te verkrijgen. Deze partij kan echter nimmer aansprakelijk worden gehouden voor het niet tijdig aanleveren van deze informatie.
- 3.4 Leverancier zal Opdrachtgever tijdig informeren over de van Opdrachtgever vereiste inzet van personeel van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal zich – voor zover naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid van haar kan worden gevergd - tot het uiterste inspannen om het vereiste personeel van Opdrachtgever beschikbaar te plannen, zodat zij ten behoeve van de werkzaamheden van Leverancier voor Opdrachtgever kunnen worden ingezet.
- 3.5 Leverancier informeert Opdrachtgever, indien en voorzover noodzakelijk, tijdig en volledig over de voor de Apparatuur geldende eisen ten aanzien van ruimte(s), temperatuur, vochtigheid en al hetgeen voor het plaatsen en het behoorlijk functioneren van het te dier zake is vereist en de eisen ten aanzien van de eventuele aansluiting van Apparatuur op telecommunicatiefaciliteiten, voorzover dit laatste onderdeel is overeengekomen.
- 3.6 Leverancier en Opdrachtgever zullen er maximaal naar streven de uitvoering van de Overeenkomst door of onder verantwoordelijkheid en toezicht van één vaste contactpersoon te laten uitvoeren.
- 3.7 Indien werkzaamheden op locatie van de Opdrachtgever worden verricht zal Opdrachtgever aan Leverancier voor de periode die nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst kosteloos beschikbaar stellen: adequate werkruimte en werkplek, gebruikersfaciliteiten op computersystemen, voldoende telecommunicatiefaciliteiten, zoals telefoon, fax en internettoegang zonder beperkingen en van voldoende snelheid, alsmede eventuele andere door Leverancier tijdig aangevraagde faciliteiten.
- 3.8 Indien een (service)locatie van Opdrachtgever door een Medewerker wordt bezocht en indien op verzoek van Opdrachtgever werkzaamheden worden uitgevoerd via een remote verbinding met systemen van Opdrachtgever, draagt Opdrachtgever ervoor zorg dat tenminste één ter zake kundig persoon van Opdrachtgever beschikbaar is die in staat is om de Medewerker de noodzakelijke toegang te verlenen voor de uitvoering van diens werkzaamheden. Indien geen ter zake kundig persoon beschikbaar is of de Medewerker de noodzakelijke toegang niet verleend wordt, is Leverancier gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten en de daaruit voortvloeiende extra kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

Artikel 4 Termijnen en planning

- 4.1 Alle door Leverancier opgegeven of op enig moment op te geven leveringstermijnen gelden altijd bij benadering en zijn nimmer fataal. Indicaties van leveringstermijnen zijn gebaseerd op de ten tijde van de Overeenkomst geldende werkomstandigheden en tijdige aanlevering van materialen en informatie. Indien vertraging ontstaat ten gevolge van wijzigingen in genoemde werkomstandigheden en/of ten gevolge van niet tijdige aanlevering van informatie en/of niet tijdige levering van materialen van Opdrachtgever en/of van toeleveranciers waarvan Leverancier zich bedient, wordt de leveringstermijn voor zover nodig verlengd.
- 4.2 Indien de voortgang van de werkzaamheden vertraging dreigt te gaan ondervinden dan wel heeft ondervonden, zal Leverancier Opdrachtgever hier zo spoedig mogelijk schriftelijk van op de hoogte stellen en daarbij de oorzaak van de vertraging aangegeven en zo mogelijk aangeven hoe dit de bij benadering opgegeven leveringstermijn beïnvloedt.
- 4.3 Leverancier is voor termijnoverschrijding niet verder aansprakelijk dan is gesteld in de bepalingen van dit artikel.

Artikel 5 Prijzen en tarieven

- 5.1 De prijzen en uurtarieven voor zaken, Apparatuur en/of Diensten zoals vermeld in de Offerte gelden voor de duur van de geldigheidstermijn van die Offerte, tenzij uitdrukkelijk hiervan afgeweken wordt in de Offerte.
- 5.2 Prijzen voor licenties zijn vast voor de duur van Offerte. Leverancier is nochtans gerechtigd om prijswijzigingen voor licenties, die door haar toeleveranciers waarvan Leverancier zich bedient en/of door Derdeleveranciers worden doorgevoerd, integraal aan Opdrachtgever door te berekenen. Leverancier zal Opdrachtgever terstond schriftelijk informeren omtrent de prijsstijging onder vermelding van de reden van de verhoging.
- 5.3 Indien een Overeenkomst voor de uitvoering van Diensten wordt opgesteld, zullen de overeengekomen prijzen en uurtarieven daarin expliciet zijn opgenomen. Facturering geschiedt te allen tijde op basis van nacalculatie, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 5.4 Alle prijzen en tarieven zijn aangegeven in euro's, exclusief omzetbelasting en exclusief overige verplicht opgelegde heffingen.
- 5.5 Reiskosten, alsmede eventuele verblijfkosten, worden separaat in rekening gebracht.
- 5.6 Voor uitvoering van Diensten of andere werkzaamheden buiten het Service Window geldt een toeslag die wordt vastgelegd in de Overeenkomst.
- 5.7 Leverancier kan een Overeenkomst 'fixed price' aangaan, doch is in dat geval gerechtigd voorwaarden te stellen aan Opdrachtgever met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst. Deze voorwaarden worden expliciet in de Overeenkomst vastgelegd.
- 5.8 Wijzigingen in inkooprijzen, loon- en materiaalkosten, sociale- en overheidslasten, vrachtkosten, verzekeringspremies en andere kosten, die betrekking hebben op de overeengekomen prestatie, geven Leverancier het recht de overeengekomen prijzen dienovereenkomstig jaarlijks aan te passen.
- 5.9 Levering van extra (functionaliteit van de) Apparatuur en/of Programmatuur, extra functionaliteit van eventuele SaaS-Diensten en IaaS-Diensten, en/of uitvoering van andere extra Diensten, die niet bij de oorspronkelijke opdrachtverlening zijn voorzien of overeengekomen of die vereist zijn om de oorspronkelijke doelstelling te behalen, geldt als meerwerk en zal na melding van Leverancier aan Opdrachtgever worden geleverd c.q. uitgevoerd conform de op dat moment daarvoor geldende tarieven van Leverancier. Indien Opdrachtgever additionele wensen heeft die betrekking hebben op wijziging of uitbreiding van de overeengekomen werkzaamheden, zal dit meerwerk schriftelijk worden overeengekomen. Opdrachtgever aanvaardt dat meerwerk van invloed kan zijn op

overeengekomen leveringstermijnen, doorlooptijd en/of kosten.

Artikel 6 Telecommunicatie

- 6.1 Als Opdrachtgever voor het gebruik van Apparatuur, Programmatuur, SaaS-Diensten en/of IaaS-Diensten telecommunicatievoorzieningen nodig heeft, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het tijdig selecteren en verwerven van (een) geschikte voorziening(en) en/of diensten van Derdeleveranciers. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat hij eventuele noodzakelijke toestemmingen verkrijgt en hij zich zal houden aan alle daarop betrekking hebbende voorwaarden van leveranciers van telecommunicatievoorzieningen en eventuele derden in dit verband.
- 6.2 Leverancier is niet aansprakelijk voor de kosten betrekking hebbende op de telecommunicatievoorzieningen als bedoeld in artikel 6.1, welke kosten door het gebruik van de Apparatuur, Programmatuur, SaaS-Diensten en IaaS-Diensten worden veroorzaakt.

Artikel 7 Facturering en betaling

- 7.1 Vergoedingen voor Onderhoud en Support zijn, tenzij anders overeengekomen, maandelijks vooraf verschuldigd en voor het eerst op de in de Overeenkomst aangegeven ingangsdatum. Bij verlenging van de betreffende Overeenkomst geldt, dat de daarmee gemoeide bedragen verschuldigd zijn op de datum waarop de verlenging ingaat. Onderhoud en support op tussentijds aan de Overeenkomst toegevoegde Programmatuur en/of toegevoegde functies aan een SaaS-Dienst of IaaS-Dienst wordt vanaf het moment van de toevoeging pro rata tot aan de eerstvolgende factuurdatum gefactureerd. Betaling van andere Diensten dan Onderhoud en Support geschiedt achteraf op basis van nacalculatie, tenzij anders overeengekomen is.
- 7.2 Vergoedingen voor Apparatuur en Programmatuur worden niet eerder dan op de dag van aflevering gefactureerd.
- 7.3 Maandelijks vergoedingen die voortvloeien uit een Overeenkomst worden vooraf door middel van automatische incasso geïnd door Leverancier, doch niet eerder dan nadat Opdrachtgever daarvoor door middel van ondertekening van de Overeenkomst danwel op andere wijze schriftelijk toestemming heeft verleend voor deze automatische incasso.
- 7.4 Alle facturen dienen door Opdrachtgever betaald te worden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum. Bij gebreke van betaling binnen de betalingstermijn is Opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, de alsdan geldende wettelijke rente plus twee procent (2%) over het factuurbedrag aan Leverancier verschuldigd.
- 7.5 Indien Opdrachtgever ook na ingebrekestelling, waarbij een redelijke termijn voor betaling is gegund, nalatig blijft het verschuldigde bedrag te voldoen, kan Leverancier naast de verschuldigde wettelijke rente aanspraak maken op vergoeding van de buitengerechtigde kosten, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal vijftien procent (15%) van de totaal verschuldigde hoofdsom met een minimum van € 500 (vijfhonderd euro).
- 7.6 Alle betalingen van Opdrachtgever vinden plaats zonder enige aftrek, korting of verrekening, tenzij anders overeengekomen.
- 7.7 Eventuele reclames op grond van vermeend onjuiste facturen of (vermeende) Gebreken of gebreken in de uitvoering van Diensten dienen schriftelijk binnen tien (10) dagen na factuurdatum respectievelijk uitvoering door Leverancier te zijn ontvangen, bij gebreke waarvan het recht op reclame op de betreffende factuur vervalt.
- 7.8 Leverancier is steeds gerechtigd Opdrachtgever te vragen voldoende zekerheid te stellen voor het nakomen van diens betalingsverplichtingen en de uitvoering of verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat de gevraagde zekerheid is gesteld.
- 7.9 Indien en voor zover is overeengekomen dat de werkzaamheden die door Leverancier zijn verricht worden gecompenseerd met punten op basis van een puntencontract, dan zal Opdrachtgever geen factuur verkrijgen voor de werkzaamheden, doch zullen de punten voor de overeengekomen werkzaamheden conform Overeenkomst worden afgeboekt.

Artikel 8 Intellectuele eigendom

- 8.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de Programmatuur behoren toe aan Leverancier, haar licentiegevers of Derdeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend die gebruiksrechten die expliciet in de Overeenkomst, dan wel in de afzonderlijke licentieovereenkomst(en) met een Derdeleverancier, staan vermeld. Tenzij anders overeengekomen zijn van of via Leverancier verkregen gebruiksrechten niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 8.2 Indien en voor zover Leverancier in opdracht van Opdrachtgever Maatwerkprogrammatuur ontwikkelt, stelt Leverancier de in opdracht van Opdrachtgever ontwikkelde Maatwerkprogrammatuur voor gebruik aan Opdrachtgever ter beschikking. Slechts indien en voor zover schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de technische documentatie indien en voor zover beschikbaar aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, in welk geval Opdrachtgever gerechtigd zal zijn voor eigen rekening en risico wijzigingen in de Maatwerkprogrammatuur aan te brengen.
- 8.3 Leverancier zal, indien overeengekomen in de Overeenkomst en mits beschikbaar, Opdrachtgever in het kader van de Implementatie van Programmatuur voorzien van Documentatie.
- 8.4 De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Documentatie berusten bij Leverancier, Derdeleveranciers, en/of haar licentiegevers. Leverancier verleent aan Opdrachtgever op Documentatie waarvan de intellectuele eigendomsrechten Leverancier toekomen een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie voor gebruik binnen haar eigen organisatie. Dit gebruik houdt tevens het kopiëren van deze Documentatie ten behoeve van haar eigen personeel c.q. gebruikers in.
- 8.5 De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot Documentatie op Standaardprogrammatuur en/of andere zaken waarvan de intellectuele eigendomsrechten Leverancier niet toekomen berusten bij de desbetreffende Derdeleverancier. Een eventuele licentie op deze Documentatie volgt uit de leverings- en/of licentievoorwaarden van deze Derdeleveranciers.
- 8.6 Indien en voorzover de intellectuele eigendomsrechten van de te leveren Programmatuur niet aan Leverancier toekomen, maar deze toekomen aan een Derdeleverancier, accepteert en stemt Opdrachtgever ermee in zelf een (licentie)overeenkomst met Derdeleveranciers aan te gaan en kan aan Leverancier een volmacht verstrekken om dat, indien en voor zover mogelijk, voor of namens haar te doen. Leverancier is bereid tussen Opdrachtgever en Derdeleverancier zo nodig een coördinerende rol op zich te nemen strekkende tot het aangaan van een dergelijke (licentie)overeenkomst. Opdrachtgever erkent en stemt ermee in zelf gebonden te zullen zijn aan alle licentie bepalingen en -voorwaarden van Derdeleveranciers.
- 8.7 Iedere vorm van inbreuk door of namens Opdrachtgever op de in dit artikel vastgelegde licentie op Programmatuur geeft Leverancier het recht de desbetreffende Overeenkomst onverwijld en zonder rechterlijke tussenkomst middels schriftelijke mededeling aan Opdrachtgever te ontbinden, onverminderd het recht van Leverancier om schadevergoeding van Opdrachtgever te vorderen.
- 8.8 Alle rechten van intellectuele eigendom op werken niet zijnde Programmatuur behoren toe aan Leverancier of haar licentiegevers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een gebruiksrecht dat expliciet in de Overeenkomst staat vermeld, bij gebreke daarvan geldt dat het recht niet meer zal inhouden dan dat handelingen met betrekking tot de werken als hiervoor bedoeld alleen verricht mogen worden door Opdrachtgever indien en voor zover dat voor het overeengekomen doel redelijkerwijs noodzakelijk is.
- 8.9 Opdrachtgever is niet gerechtigd een mededeling met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten te verwijderen of te veranderen, met inbegrip van vermeldingen aangaande de vertrouwelijke aard van de werken.
- 8.10 Indien en voor zover Leverancier van Opdrachtgever in het kader van te verrichten werkzaamheden werken ter beschikking gesteld krijgt, garandeert Opdrachtgever te dierzake dat Opdrachtgever het intellectuele eigendomsrecht bezit, althans een zodanige licentie op de werken heeft verkregen dat het Leverancier in het kader van de Overeenkomst is toegestaan de aan de Overeenkomst gerelateerde handelingen met betrekking tot deze werken te verrichten. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier van alle aanspraken van derden die betrekking hebben op (beweerdelijke) inbreuken op intellectuele eigendomsrechten als hiervoor bedoeld.

Artikel 9 Garantie

- 9.1 Leverancier garandeert voor wat betreft Diensten dat:
- Leverancier bevoegd is deze uit te voeren;
 - deze op vakbekwame wijze zullen worden uitgevoerd;
 - voor de duur van de lopende Overeenkomst haar werknemer(s) met voldoende kwalificaties beschikbaar blijven om de overeengekomen Diensten uit te voeren.
- 9.2 Leverancier garandeert, in het bijzonder in verband met het verlenen van SaaS-Diensten en IaaS-Diensten, dat zij haar systemen adequaat zal beveiligen, zulks tegen de achtergrond van de stand der techniek, een en ander in het licht van de eisen zoals die voortvloeien uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
- 9.3 Leverancier garandeert niet dat de Programmatuur in zijn geheel zonder Gebreken zal werken en/of dat alle Gebreken kunnen worden opgelost of verbeterd.
- 9.4 Leverancier garandeert niet dat de Programmatuur geschikt is voor het door Opdrachtgever beoogde doel.
- 9.5 Leverancier is gerechtigd de kosten van herstel van Gebreken en andere extra werkzaamheden in rekening te brengen bij Opdrachtgever indien sprake is van:
- onoordeelkundig gebruik van de Apparatuur en/of Programmatuur en/of Diensten door de Gebruiker;
 - grove nalatigheid door de gebruiker(s) van Opdrachtgever en/of de organisatie van Opdrachtgever;
 - gebruik van de Apparatuur en/of Programmatuur en/of Diensten dat niet overeenkomstig het gebruiksdoel is;
 - Gebreken veroorzaakt door niet door Leverancier geleverde en/of onderhouden apparatuur, systemen of programmatuur;
 - afwijkingen van door Leverancier voor gebruik van Apparatuur en/of Programmatuur en/of Diensten geadviseerde en gespecificeerde, benodigde apparatuur en/of programmatuur;
 - het werken met gebruiks-, en verbruiks zaken die niet voldoen aan de vooraf door Leverancier goedgekeurde specificaties.
- 9.6 Op Standaardprogrammatuur waarvan de intellectuele eigendomsrechten Leverancier niet toekomen zijn de garantie bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden niet van toepassing, maar zijn de (garantie)bepalingen van de desbetreffende Derdeleveranciers van toepassing.
- 9.7 In de Overeenkomst kan worden overeengekomen dat bij levering van Apparatuur en bij de ter beschikking stelling van Devices de (garantie)bepalingen van toeleverancier van toepassing zijn. In dat geval zijn de garantie bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden niet van toepassing en gelden jegens de Opdrachtgever de (garantie)bepalingen van de desbetreffende toeleverancier. Voorts kan –indien overeengekomen- Leverancier Gebreken in Apparatuur als hiervoor bedoeld namens toeleverancier oplossen hetgeen geschiedt conform de (garantie)bepalingen van toeleverancier. Bij strijdigheid en/of samenloop van bepalingen uit de Overeenkomst en de voorwaarden van de desbetreffende toeleverancier, prevaleren deze laatste.

Artikel 10 Privacy

- 10.1 Indien en voorzover er door Leverancier persoonsgegevens worden verwerkt die Opdrachtgever toebehoren danwel onder haar verantwoordelijkheid worden verwerkt, dan worden de bepalingen in dit artikel aangemerkt als bewerkovereenkomst tussen Opdrachtgever en Leverancier in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens, de Telecommunicatiewet en/of andere wet- en regelgeving op het gebied van privacy c.q. bescherming persoonsgegevens en zijn voorts de bepalingen van dit artikel van toepassing. In dit artikel is Leverancier te kwalificeren als bewerk en Opdrachtgever als verantwoordelijke in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
- 10.2 Partijen verplichten zich over en weer conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens, de Telecommunicatiewet en overige privacygerelateerde wet- en regelgeving te handelen.
- 10.3 Opdrachtgever vrijwaart Leverancier tegen aanspraken op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens, de Telecommunicatiewet en overige privacygerelateerde wet- en regelgeving.
- 10.4 Leverancier zal in het kader van de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever persoonsgegevens verwerken waarbij het bewerk niet is toegestaan de van Opdrachtgever verkregen persoonsgegevens voor eigen doeleinden, anders dan overeengekomen, te verwerken en/of aan derden te verstrekken.
- 10.5 Leverancier zal passende technische en organisatorische maatregelen nemen, in stand houden en zondig aanpassen om de persoonsgegevens die worden verwerkt ten behoeve van Opdrachtgever te beveiligen om onrechtmatige verwerking door derden zoveel mogelijk te voorkomen.
- 10.6 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om gedurende de uitvoering van Overeenkomst de onder artikel 10.5 genoemde maatregelen door een onafhankelijke deskundige te laten auditen, mits deze audit de uitvoering van de werkzaamheden niet verstoort en geheimhoudingsplichten van bewerk niet schendt. De kosten voor deze audit waaronder mede begrepen de door Leverancier gemaakte kosten in het kader van de audit komen voor rekening van Opdrachtgever.
- 10.7 Indien Leverancier verzaakt afdoende technische en organisatorische maatregelen te nemen zoals bedoeld in artikel 10.5 is Opdrachtgever gerechtigd, doch niet eerder dan nadat Leverancier door Opdrachtgever in de gelegenheid is gesteld deze maatregelen binnen een redelijke termijn alsnog te nemen, de maatregelen zelf (te doen laten) uitvoeren.

Artikel 11 Geheimhouding en beveiliging

- 11.1 Informatie is vertrouwelijk indien deze ofwel als zodanig door de ene partij is aangemerkt danwel de andere partij anderszins weet of kan vermoeden dat informatie vertrouwelijk is. Opdrachtgever erkent dat ook Programmatuur een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Leverancier, diens toeleveranciers of de producent van de Programmatuur bevat.
- 11.2 Partijen zullen vertrouwelijke informatie die is verkregen of ter beschikking gesteld door de andere partij uitsluitend gebruiken overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst en deze niet direct of indirect aan derden verstrekken, of hiertoe toestemming geven, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. Partijen zullen voorts alle benodigde voorzorgsmaatregelen nemen om deze te beschermen tegen ongeautoriseerd gebruik en openbaarmaking.
- 11.3 Het gestelde in dit artikel geldt niet indien een partij vertrouwelijke informatie krachtens wettelijk voorschrift, rechterlijke uitspraak of beschikking van overheidswege openbaar dient te maken.
- 11.4 Opdrachtgever is verplicht maatregelen te nemen om te voorkomen dat ongeautoriseerde personen toegang (kunnen) hebben tot de Apparatuur, Programmatuur, Diensten en/of gegevens. Leverancier zal niet aansprakelijk kunnen worden gehouden voor schade die Opdrachtgever lijdt doordat derden door toedoen van Opdrachtgever ongeautoriseerd of onwettig gebruik maken van Apparatuur, Programmatuur, Diensten en/of gegevens.
- 11.5 Partijen zullen zich in alle redelijkheid inspannen om de gegevens die hen door de wederpartij zijn verstrekt adequaat te beveiligen. Partijen verplichten zich om van de wederpartij verkregen informatie niet voor andere doeleinden of op andere wijze te gebruiken dan voor het doel en de wijze waarop de informatie is verstrekt of aan hem bij de uitvoering van de Overeenkomst bekend is geworden.

Artikel 12 Looptijd, opschorting en beëindiging

- 12.1 Een Overeenkomst vangt aan op de datum dat Opdrachtgever deze heeft ondertekend, en Leverancier deze heeft ontvangen, tenzij partijen in de Overeenkomst anders zijn overeengekomen.
- 12.2 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals daarin is vermeld.
- 12.3 Indien in de Overeenkomst geen bepaalde looptijd is overeengekomen, geldt deze als aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij de aard van de Overeenkomst zich daartegen verzet. In dat laatste geval blijkt uit de Overeenkomst zelf wanneer deze eindigt en/of eindigt deze als de verplichtingen die partijen ingevolge Overeenkomst hebben door partijen volledig en zonder gebreken en/of omissies zijn vervuld, danwel zodra de Overeenkomst conform de bepalingen van Algemene Voorwaarden geldig tussentijds is opgezegd.
- 12.4 Indien de Overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd, zijn Opdrachtgever en Leverancier gerechtigd deze op te zeggen door middel van een aangetekend schrijven aan de andere partij en met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden. Opzegging kan voor het eerst tegen het einde van het eerste jaar.

- 12.5 Indien de Overeenkomst betreffende diensten met een voortdurend karakter is aangegaan voor een periode van één (1) jaar of langer, dan kan deze Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven aan de andere partij en met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden worden opgezegd. Blijft opzegging uit dan wordt de Overeenkomst na ommekomst van de (initiële) looptijd telkens van rechtswege voor een periode van één (1) jaar verlengd onder dezelfde voorwaarden en condities, doch met inachtneming van het gestelde in artikel 5.8.
- 12.6 Een opzegging kan alleen geschieden tegen het einde van een kalendermaand.
- 12.7 Buiten hetgeen elders in deze Algemene Voorwaarden of in de Overeenkomst is bepaald is ieder der partijen gerechtigd, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling zal zijn vereist, buiten rechte de Overeenkomst middels aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden:
- indien de andere partij in de nakoming van zijn verplichting tekortschiet en daarin ook na ingebrekestelling, waarbij aan hem een redelijke termijn is gesteld om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen, volhardt, tenzij er sprake is van het overschrijden van een fatale termijn waardoor de andere partij van rechtswege in verzuim is en de ene partij na het intreden van de tekortkoming omgaand kan ontbinden conform deze bepaling;
 - indien aan Opdrachtgever surséance van betaling is verleend; de Opdrachtgever haar eigen faillissement heeft aangevraagd, haar faillissement is aangevraagd of haar faillissement is uitgesproken; de onderneming Opdrachtgever wordt of is geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van samenvoeging van ondernemingen; op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtgever beslag wordt of is gelegd, danwel Opdrachtgever niet langer in staat moet worden geacht zijn verplichtingen na te kunnen komen;
 - indien anderszins een situatie van Discontinuïteit ontstaat bij één der partijen.
- 12.8 Indien partijen op het moment van ontbinding van een Overeenkomst reeds prestaties ter uitvoering daarvan hebben verricht en ontvangen, dan zullen deze prestaties en daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn.
- 12.9 Indien Opdrachtgever niet of niet tijdig voldoet aan enige verplichting voortvloeiende uit de Overeenkomst, danwel indien goede grond bestaat voor de vrees dat Opdrachtgever niet in staat zal zijn om aan zijn enige verplichting voortvloeiende uit de Overeenkomst te voldoen, is Leverancier gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, zulks zonder dat Leverancier tot enige schadevergoeding verplicht zal zijn. Opschorting vindt niet eerder plaats dan nadat Leverancier Opdrachtgever hierover schriftelijk heeft geïnformeerd en aan Opdrachtgever een redelijke termijn is gegund om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen.
- 12.10 Bij opschorting van (de uitvoering van) of ontbinding van de Overeenkomst worden vergoedingen voor prestaties die reeds door Leverancier zijn verricht direct opeisbaar, onder aftrek van door Opdrachtgever reeds in mindering op de overeengekomen prijs betaalde bedragen. Ingeval van opschorting wordt door Leverancier op het moment van opschorting ter uitvoering van de Overeenkomst reeds vervaardigde c.q. nog niet aan Opdrachtgever afgeleverde zaken, Apparatuur en/of Programmatuur voor rekening en risico van Opdrachtgever bewaard. De opschorting wordt niet eerder ongedaan gemaakt dan nadat Opdrachtgever na nakoming van al zijn verplichtingen ook alle kosten die gepaard zijn gegaan met de opschorting aan Leverancier heeft betaald.
- 12.11 In geval van een beëindiging van de Overeenkomst door Opdrachtgever als bedoeld in dit artikel, treden partijen terstond in overleg omtrent de overdracht van onderhoud, gegevensbestanden en/of andere, nader af te stemmen zaken, zulks in het kader van de continuïteit van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever.
- 12.12 Partijen zullen binnen vijftien (15) dagen na beëindiging van een Overeenkomst alle zich onder hen bevindende vertrouwelijke informatie, ongeacht de vorm, aan de rechtmatige eigenaar retourneren.
- 12.13 Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de opdracht voort te duren, blijven bestaan. De beëindiging van de opdracht ontslaat partijen uitdrukkelijk niet van het bepaalde met betrekking tot: geheimhouding, verbod van overname van personeel, intellectuele eigendom, toepasselijk recht en bevoegde rechter.

Artikel 13 Aansprakelijkheid

- 13.1 De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichting(en) uit een Overeenkomst is tegenover de andere partij aansprakelijk voor vergoeding van de door de andere partij geleden dan wel te lijden schade.
- 13.2 De aansprakelijkheid van een partij wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien de ene partij de nalatige partij onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en de nalatige partij ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. Dit geldt tenzij er sprake is van overschrijding van een fatale termijn of nakoming van de betreffende verplichtingen door de nalatige partij reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige partij van rechtswege onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming(en) te bevatten, zodat de nalatige partij in staat is adequaat te reageren.
- 13.3 De maximale aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe vermogensschade tot maximaal het bedrag van voor die Overeenkomst in verband met de uitvoering van Diensten door Leverancier van Opdrachtgever ontvangen bedragen (exclusief BTW) met een maximum van € 450.000 (vierhonderdvijftig duizend euro). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van één (1) jaar of langer, dan wordt voornoemde maximale aansprakelijkheid per contractjaar beperkt tot vergoeding van directe vermogensschade tot maximaal € 450.000 (vierhonderdvijftig duizend euro) of, voor zover dit resulteert in een lager bedrag, het bedrag dat in de twaalf (12) aan de schadeveroorzakende gebeurtenis voorafgaande maanden wegens de uitvoering van die duurovereenkomst door Leverancier van Opdrachtgever is ontvangen.
- 13.4 Onder directe vermogensschade als bedoeld in artikel 13.3 wordt uitsluitend verstaan:
- redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Leverancier aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt nochtans niet vergoed indien de desbetreffende Overeenkomst door of op vordering van Opdrachtgever wordt of is ontbonden;
 - redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Leverancier op een voor haar bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
 - redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak en de schadeomvang, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel.
- 13.5 Aansprakelijkheid van Leverancier voor alle andere vormen van schade dan die gemeld in artikel 13.4 is uitgesloten, waaronder uitdrukkelijk begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, vermindering of verlies van gegevensbestanden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Leverancier voorgeschreven Derdeleveranciers of toeleveranciers, is uitgesloten.
- 13.6 De in artikel 13.3 opgenomen beperking van aansprakelijkheid komt te vervallen:
- ingeval sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de schadeveroorzakende partij, waaronder diens werknemers en ingeschakelde derden;
 - ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel.
- 13.7 Voorwaarde voor het ontstaan van een recht op schadevergoeding is telkens, dat de schadelijgende partij de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk en per aangetekende brief meldt bij de schadeveroorzakende partij.
- 13.8 Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Leverancier vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan daarvan voorzover geen melding is gedaan als bedoeld in het vorige lid.

Artikel 14 Overmacht

- 14.1 Geen van de partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op overmacht beroepen indien de zich op overmacht beroepende partij zo spoedig mogelijk, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de andere partij daarvan schriftelijk in kennis stelt.

- 14.2 Onder overmacht wordt in elk geval begrepen het redelijkerwijs niet naar behoren kunnen nakomen door Leverancier van haar verplichtingen ten gevolge van onvoorzienbare (langdurige) ziekte van haar personeel, stakingen, verkeersstromingen, verlate aanlevering of ongeschiktheid van materialen of programmatuur waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Leverancier is voorgeschreven en al dan niet toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van verplichtingen van Derdeleveranciers of toeleveranciers jegens Leverancier.
- 14.3 Indien een overmachtsituatie langer dan 3 maanden heeft geduurd of, indien de overmachtsituatie nakoming van een SaaS-Dienst of IaaS-Dienst onmogelijk maakt en deze overmachtsituatie langer dan 10 dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de Overeenkomst middels een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat partijen tot enige schadevergoeding zijn gehouden. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst is gepresteerd wordt alsdan pro rato afgerekend.

Artikel 15 Overdracht en onderaanneming

- 15.1 Opdrachtgever is niet gerechtigd rechten en verplichtingen aan een derde over te dragen, zonder dat daarvoor voorafgaand schriftelijke toestemming is verkregen van Leverancier. Deze toestemming zal niet op onredelijke gronden worden onthouden, doch Leverancier kan aan de toestemming voorwaarden verbinden.
- 15.2 Opdrachtgever zal zich onthouden de Diensten weder te verkopen en/of weder te verhuren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier.
- 15.3 Leverancier is gerechtigd bij de uitvoering van de opdracht gebruik te maken van derden, ongeacht of dat geschiedt op grond van onderaanneming of inhuren/inlenen van personeel. Dit laat onverlet de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Leverancier voor de nakoming van de krachtens de Overeenkomst(en) op haar rustende verplichtingen, alsmede de verplichtingen die voor haar voortvloeien uit belasting en sociale zekerheidswetgeving.
- 15.4 Indien overeengekomen in de Overeenkomst fungeert Leverancier in de relatie met Derdeleveranciers als coördinator, hetgeen impliceert dat Opdrachtgever voor vragen en informatie met betrekking tot de Programmatuur of Diensten contact kan opnemen met Leverancier en Leverancier vervolgens in contact treedt met die desbetreffende Derdeleverancier. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de uitvoering en nakoming van verplichtingen van Derdeleveranciers uit hoofde van hun overeenkomst(en) met Opdrachtgever.

Artikel 16 Toepasselijk recht en geschillen

- 16.1 Op alle Offertes, Overeenkomsten en uit Overeenkomsten voortvloeiende Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
- 16.2 In geval van een geschil, geeft de meest gereede partij aan de andere partij schriftelijk te kennen, dat er sprake is van een geschil, alsmede een summier opgave van hetgeen naar het oordeel van die partij het onderwerp van het geschil is.
- 16.3 In geval van een geschil dat naar aanleiding van of ten gevolge van de Overeenkomst mocht ontstaan wordt dit voorgelegd aan arbitrage bij de Stichting Geschillen Oplossing Automatisering (SGOA) te Haarlem, welke instantie bevoegd is om op basis van haar statuten en reglementen kennis te nemen van het geschil.
- 16.4 Het bepaalde in artikel 16.3 laat onverlet de bevoegdheid van partijen om zich in spoedeisende gevallen te wenden tot de Voorzieningenrechter van de daartoe bevoegde Arrondissementsrechtbank om te oordelen in kort geding, of zich te wenden tot de daartoe bevoegde Arrondissementsrechtbank voor het nemen van conservatoire maatregelen.
- 16.5 Het in artikelen 16.3 bepaalde laat onverlet de verplichting van beide partijen zich maximaal in te spannen om geschillen, verband houdende met de Overeenkomst, zoveel mogelijk in onderling overleg op te lossen.

Artikel 17 Diversen

- 17.1 Wijzigingen of aanpassingen van de Overeenkomst zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen.
- 17.2 Opdrachtgever zal Leverancier alle medewerking verlenen die noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst door Leverancier.
- 17.3 Gedurende de duur van een Overeenkomst, alsmede na beëindiging daarvan, zal Opdrachtgever zich onthouden van het doen van aanbiedingen aan en/of het in dienst nemen van personeel van Leverancier, zulks op straffe van een direct opeisbare boete ter grootte van twaalf (12) maal het door Leverancier aan desbetreffende werknemer betaalde bruto-maandsalaris. Deze boete laat onverlet het recht van Leverancier om vergoeding van geleden en nog te lijden schade te vorderen.
- 17.4 Kennisgevingen die partijen op grond van deze Algemene Voorwaarden of een Overeenkomst schriftelijk aan elkaar doen kunnen ook, tenzij uit de desbetreffende bepaling expliciet schriftelijkheid is vereist, digitaal (dat wil zeggen per fax of per e-mail) plaatsvinden, met dien verstande dat de partij die ervoor kiest een elektronisch medium te gebruiken, het bewijsrisico draagt indien een kennisgeving volgens de andere partij niet of niet goed zou zijn aangekomen.
- 17.5 Het nalaten door een partij om binnen een in de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden genoemde termijn nakoming van enige bepaling te verlangen, tast het recht om alsnog nakoming te eisen niet aan, tenzij de betreffende partij uitdrukkelijk en schriftelijk met de niet-nakoming akkoord is gegaan en voor zover niet meer dan twaalf (12) maanden zijn verstreken na het verlopen van die termijn.
- 17.6 In geval van strijdigheid tussen het in de Overeenkomst bepaalde en de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden prevaleert het in de Overeenkomst bepaalde.
- 17.7 De Overeenkomst prevaleert te allen tijde boven enige Bijlage daarbij. Prevalentie van Bijlagen bij een Overeenkomst kan in de Overeenkomst zelf worden vastgelegd, bij gebreke waarvan Bijlage 1 prevaleert boven Bijlage 2, Bijlage 2 prevaleert boven Bijlage 3, et cetera.
- 17.8 Indien één van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van kracht blijven en treden partijen in overleg om een vervangende bepaling overeen te komen, waarbij de strekking van de eerstbedoelde bepaling en van deze Algemene Voorwaarden in zijn geheel zoveel als mogelijk in stand blijft.
- 17.9 In de gevallen waarin deze Algemene Voorwaarden alsmede de Overeenkomst niet voorzien treden partijen hiertoe zo spoedig mogelijk in overleg.
- 17.10 Opdrachtgever heeft het recht tot drie (3) Werkdagen voor de aanvang van geplande werkzaamheden, die door Leverancier dienen te worden uitgevoerd, Leverancier schriftelijk te verzoeken om die werkzaamheden op een ander moment uit te voeren, zonder daarvoor extra kosten verschuldigd te zijn. In geval van verzoek tot uitstel binnen drie (3) Werkdagen voor de aanvang van geplande werkzaamheden is Opdrachtgever de in rekening gebrachte c.q. te brengen kosten voor die desbetreffende werkzaamheden volledig danwel gedeeltelijk verschuldigd, zulks ter beoordeling van Leverancier.

HOOFDSTUK 2 LEVERING VAN PROGRAMMATUUR EN APPARATUUR

Artikel 18 Aflevering en implementatie

- 18.1 Opdrachtgever dient er tijdig voor te zorgen dat de plaats van Aflevering en/of de omgeving, waarin de Implementatie of de uitvoering van andere Diensten plaatsvindt/plaatsvinden, daarvoor ook geschikt is. Artikel 3.5 is van overeenkomstige toepassing.
- 18.2 Als onderdeel van de Implementatie kan Leverancier een systeemtest in de door haar opgezette testomgeving van Opdrachtgever uitvoeren, die ertoe strekt Leverancier voor zichzelf te laten vaststellen dat de Programmatuur goed werkt, zowel wat betreft de te onderscheiden onderdelen als in zijn geheel.
- 18.3 De Implementatie houdt mede in een eenmalige korte instructie om Opdrachtgever en diens personeel vertrouwd te maken met het gebruik van de Programmatuur en Apparatuur. De instructie zal zoveel mogelijk worden gegeven door de deskundigen die bij de Implementatie zijn betrokken maar is niet bedoeld ter vervanging van opleidingen.

- 18.4 Zodra naar mening van Leverancier de Implementatie is voltooid, zal Leverancier Opdrachtgever schriftelijk meedelen dat Bedrijfsklaar is opgeleverd. Deze kennisgeving laat het bepaalde in deze Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden omtrent acceptatie en garantie onverlet.
- 18.5 De datum van deze schriftelijke mededeling als bedoeld in artikel 18.4 geldt als datum van Bedrijfsklare oplevering.
- 18.6 Indien en voorzover de Overeenkomst (gedeeltelijk) behelst Installatie en Implementatie van programmatuur, al dan niet op basis van detachering zoals bedoeld in Artikel 31, die Opdrachtgever zelf heeft verworven, althans deze niet door of namens Leverancier is geleverd, staat Opdrachtgever er voor in dat zij afdoende licenties heeft verworven om Leverancier en/of de Medewerker werkzaamheden te doen laten verrichten die zijn overeengekomen. Indien en voorzover noodzakelijk machtigt Opdrachtgever hierbij Leverancier en/of de Medewerker om namens Opdrachtgever akkoord te gaan met (licentie)voorwaarden zoals deze ten tijde van het al dan niet geautomatiseerde installatieproces aan de gebruiker ter accordering worden getoond. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier van vorderingen van derden inzake intellectuele eigendomsrechten betrekking hebbende op de programmatuur als hiervoor bedoeld.

Artikel 19 Acceptatie en Acceptatietest

- 19.1 Indien partijen overeenkomen dat Opdrachtgever na de datum van Bedrijfsklare oplevering van de Programmatuur en/ of Apparatuur een Acceptatietest zal uitvoeren, dan vindt die Acceptatietest binnen tien (10) Werkdagen na de datum van Bedrijfsklare oplevering plaats.
- 19.2 De Acceptatietest kan betrekking hebben op Apparatuur en/of Programmatuur, hierna te noemen het onderwerp van acceptatie.
- 19.3 Tijdens de Acceptatietest zal Leverancier Opdrachtgever op diens verzoek tegen haar geldende tarieven assisteren.
- 19.4 Binnen vijf (5) Werkdagen nadat de Acceptatietest heeft plaatsgevonden, stuurt Opdrachtgever Leverancier een van een dagtekening voorzien verslag van de Acceptatietest toe. In dit verslag zullen de eventueel geconstateerde Gebreken worden vastgelegd en zal worden aangegeven of het geheel goed functioneert. Tevens zal worden vermeld of de Apparatuur en/of Programmatuur al dan niet is/zijn geaccepteerd. Mocht Leverancier na afloop van deze termijn de resultaten van de Acceptatietest niet hebben ontvangen, dan is Leverancier gerechtigd de Programmatuur als geaccepteerd te beschouwen.
- 19.5 Kleine Gebreken, waartoe worden gerekend Gebreken, die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname redelijkerwijze niet in de weg staan, zullen geen reden tot onthouding van de acceptatie zijn, onverminderd de verplichting van Leverancier tot herstel van zodanige Gebreken, voor zover mogelijk.
- 19.6 Programmatuur van een Derdeleverancier is nimmer voorwerp van acceptatie. Doch, ter zake Programmatuur van een Derdeleverancier geldt dat Leverancier de tijdens de Acceptatietest geconstateerde Gebreken terstond zal doorgeven aan deze Derdeleverancier, die vervolgens op basis van de toepasselijke voorwaarden de Gebreken in behandeling zal nemen. Indien en voorzover mogelijk, is Leverancier bereid om gedurende de tijd dat de Derdeleverancier nodig heeft om het Gebrek te herstellen zich in te spannen om een tijdelijke work-around aan te brengen. Bedoelde inspanning wordt Opdrachtgever op basis van nacalculatie in rekening gebracht.
- 19.7 Indien Opdrachtgever de Apparatuur en/of Programmatuur bij de uitvoering van de Acceptatietest niet heeft geaccepteerd, zal uiterlijk binnen tien (10) Werkdagen nadat de gesignaleerde Gebreken zijn verholpen de Acceptatietest worden herhaald conform de bepalingen in dit artikel. Deze in de vorige volzin beschreven procedure wordt herhaald totdat het onderwerp van acceptatie geen Gebreken meer bevat die bedrijfsmatige ingebruikname redelijkerwijze in de weg staan.
- 19.8 Indien de Apparatuur en/of Programmatuur door Opdrachtgever wordt/worden geaccepteerd, zal de datum waarop het betreffende verslag is ondertekend door Opdrachtgever, gelden als de datum van acceptatie.
- 19.9 Indien naar keuze van Opdrachtgever geen of slechts een gedeeltelijke Acceptatietest plaatsvindt en/of Opdrachtgever het Bedrijfsklaar opgeleverde voor acceptatie in gebruik neemt, geldt de datum van Bedrijfsklare oplevering als datum van acceptatie.

Artikel 20 Levering van zaken en Apparatuur, opslaan van zaken en Apparatuur, en eigendomsvoorbehoud

- 20.1 Levering van zaken geschiedt onder eigendomsvoorbehoud totdat Opdrachtgever al hetgeen heeft voldaan waartoe zij uit hoofde van de Overeenkomst tot levering is gehouden, met inbegrip van rente en kosten.
- 20.2 Bij opdrachten met een orderbedrag van minder dan € 500,00 wordt per order een bijdrage in de orderkosten van € 15,00 in rekening gebracht. Verzending en transport voor opdrachten van € 500,00 of meer geschieden voor rekening van Leverancier, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 20.3 Het in ontvangst nemen van zaken door Opdrachtnemer en/of een door haar ingeschakelde vervoerder, geldt als bewijs dat deze bij in ontvangst name in uiterlijk goede staat verkeerden, tenzij het tegendeel uit het vervoersdocument of het ontvangstbewijs blijkt.
- 20.4 Opdrachtgever is uitsluitend na akkoordbevinding van een daartoe bevoegde Medewerker gerechtigd een deugdelijk geleverde zaak en/of Apparatuur aan Leverancier te retourneren. Leverancier is in dat geval gerechtigd een restocking fee van 15% van de aanschafprijs van de retour gezonden zaak en/of Apparatuur aan Opdrachtgever in rekening te brengen met een minimum van €37,50.
- 20.5 Opdrachtgever is gehouden na aflevering te onderzoeken of Leverancier de Overeenkomst deugdelijk is nagekomen en is voorts gehouden Leverancier schriftelijk in kennis te stellen zodra het tegendeel blijkt.
- 20.6 Opdrachtgever dient het in voorgaande lid van dit artikel bedoelde onderzoek, de desbetreffende kennisgeving en de terugzending van correcties te doen met bewakende spoed, doch uiterlijk binnen veertien (14) dagen na aflevering. Na ommekomst van de hiervoor genoemde termijn zullen de geleverde zaken als deugdelijk worden beschouwd. Voorts zullen de zaken als deugdelijk worden beschouwd indien en voor zover de zaken geheel of gedeeltelijk door Opdrachtgever in gebruik zijn genomen en/of zijn verwerkt.
- 20.7 Leverancier is niet belast met de opslag van de te leveren zaken, tenzij opslag uitdrukkelijk is overeengekomen. Indien opslag plaats vindt, geschiedt dit voor rekening en risico van de Opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

HOOFDSTUK 3 LEVERING VAN DIENSTEN

In dit hoofdstuk staan per artikel de voorwaarden beschreven die aanvullend op de Overeenkomst van toepassing zijn als Opdrachtgever een Dienst afneemt die naar zijn aard trekken vertoont van de dienstverlening zoals de artikelkop die beschrijft, een en ander ter beoordeling van Leverancier. De eventueel als voorbeelden met namen genoemde Diensten dienen ten geleide doch impliceren geen limitatieve opsomming van Diensten die onder het betreffende artikel vallen.

Artikel 21 Support en Monitoring

- 21.1 Tenzij anders overeengekomen betreft het Support uitsluitend eerstelijns ondersteuning.
- 21.2 Opdrachtgever draagt ervoor zorg dat uitsluitend daartoe aangewezen en opgeleide medewerkers van Opdrachtgever gebruik maken van de servicedesk van Leverancier.
- 21.3 Leverancier kan in overleg met en voor rekening en risico van Opdrachtgever trachten op afstand via een telecommunicatieverbinding door Opdrachtgever gemelde problemen met betrekking tot tussen partijen overeengekomen apparatuur en programmatuur te verhelpen, doch is daartoe niet verplicht. Leverancier zal te allen tijde de hierbij benodigde zorgvuldigheid in acht nemen en Opdrachtgever zal de aanwijzingen van Leverancier tijdens remote werkzaamheden stipt opvolgen. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door gebruik of misbruik van de remote verbinding.
- 21.4 Indien naast Support tevens monitoring wordt overeengekomen, spant leverancier zich in problemen met betrekking tot tussen partijen overeengekomen apparatuur en programmatuur preventief te detecteren. Indien hiervoor op locatie van Opdrachtgever apparatuur en/of programmatuur van Leverancier door of namens Leverancier geïnstalleerd is, is Opdrachtgever gehouden deze apparatuur en programmatuur als goed huisvader te behandelen en daaraan nimmer zonder voorafgaande toestemming van Leverancier wijzigingen aan te brengen. Leverancier garandeert uitdrukkelijk niet dat alle preventief te detecteren problemen daadwerkelijk kunnen of zullen worden gedetecteerd en is, tenzij anders overeengekomen, niet verantwoordelijk voor het oplossen van gedetecteerde problemen.

Artikel 22 Onderhoud en beheer

- 22.1 Indien een Overeenkomst betrekking heeft op het uitvoeren van Onderhoud, wordt in de Overeenkomst nader gespecificeerd welke rechten Opdrachtgever waarop heeft, onder welke voorwaarden, gedurende welk Service Window en tegen welke prijzen en tarieven.
- 22.2 Indien de Overeenkomst (gedeeltelijk) behelst Onderhoud van componenten die Leverancier niet heeft geleverd en/of heeft voorgeschreven, behoudt Leverancier zich het recht voor alvorens uitvoering aan de Overeenkomst te geven de bij de Opdrachtgever de in gebruik zijnde apparatuur te inventariseren, welke inventarisatie als Bijlage onderdeel zal uitmaken van de Overeenkomst. Het Onderhoud zal dan slechts betrekking hebben op de geïnventariseerde componenten.
- 22.3 Tenzij anders overeengekomen, worden op locatie van Opdrachtgever verrichte werkzaamheden op basis van nacalculatie tegen de alsdan geldende tarieven in rekening gebracht.
- 22.4 Voor het in noodgevallen op verzoek van Opdrachtgever ook buiten het Service Window verrichten van Onderhoud ten einde naar beste vermogen de continuïteit te waarborgen, is Leverancier gerechtigd een toeslag in rekening te brengen.
- 22.5 Indien een gemelde storing niet aantoonbaar en/of reproduceerbaar is en/of gemeld wordt door een daartoe niet door Opdrachtgever en Leverancier gezamenlijk aangewezen medewerker van Opdrachtgever, is Leverancier niet verplicht de betreffende storing in behandeling te nemen. Het in behandeling nemen van dergelijke storingen geschiedt op basis van de alsdan door Leverancier gehanteerde tarieven.
- 22.6 Storingen die zijn veroorzaakt door (1) onoordeelkundig gebruik door de gebruiker, (2) grove nalatigheid door de gebruiker en/of de organisatie, (3) gebruik niet overeenkomstig het gebruiksdoel, (4) oorzaken in niet door Leverancier geleverde en onderhouden apparatuur / programmatuur, (5) afwijkingen van de door Leverancier geadviseerde apparatuur / programmatuur, (6) het werken met gebruiks- en verbruiksgoederen welke niet voldoen aan de vooraf door Leverancier goedgekeurde specificaties, (7) zonder voorafgaande toestemming van Leverancier aangebrachte mutaties, uitgevoerde verplaatsingen en door derden uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden en (8) het niet naleven van instructies van fabrikanten van betreffende apparatuur / programmatuur vallen niet binnen de onderhoudsverplichting van Leverancier. Het in behandeling nemen van dergelijke storingen geschiedt op basis van de alsdan door Leverancier gehanteerde tarieven.
- 22.7 Opdrachtgever zal de apparatuur / programmatuur en zonodig gegevensbestanden benodigd ten behoeve van het Onderhoud gedurende een voldoende aantal aaneengesloten uren kosteloos ter beschikking stellen aan Leverancier.
- 22.8 Opdrachtgever zal passende maatregelen nemen ter voorkoming van schade aan apparatuur, programmatuur en gegevensbestanden die kan ontstaan ten gevolge van door Leverancier te verrichten werkzaamheden.
- 22.9 Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat het kennisniveau van gebruikers en beheerders naar oordeel van Leverancier op voldoende niveau is en blijft.
- 22.10 Leverancier staat er niet voor in dat de te onderhouden apparatuur / programmatuur zonder onderbreking of andere gebreken zal werken of dat alle gebreken worden verbeterd.
- 22.11 Herstel van (al dan niet als gevolg van Onderhoud en beheer) verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de verantwoordelijkheid van Leverancier.

Artikel 23 Housing

- 23.1 Indien partijen overeenkomen gebruik te maken van een datacenter van een derde-partij, gelden voor wat betreft Housing tevens de algemene en bijzondere voorwaarden en de daarbij behorende Service Level Agreement van de betreffende derde partij. Op de voorwaarden van onderhavig artikel kan, net als op de andere artikelen van deze Algemene Voorwaarden, in die situatie voor wat betreft Housing uitsluitend Leverancier zich beroepen.
- 23.2 Leverancier draagt zorg voor de aanwezigheid van voorzieningen voor connectiviteit en stroomtoevoer op de housinglocatie.
- 23.3 Leverancier zal ervoor zorg dragen dat de Housing omgeving voorzien is van de in de branche gebruikelijke fysieke beveiligingsmaatregelen en systemen waardoor de omgeving voldoet aan de in de SLA opgenomen service levels.
- 23.4 Leverancier draagt zorg voor de installatie van de server(s) van Opdrachtgever op de housinglocatie van Leverancier.
- 23.5 Opdrachtgever draagt zorg voor tijdige aanwezigheid, onderhoud en afvoer van apparatuur op de housinglocatie van Leverancier waarvan Opdrachtgever zich wenst te bedienen.
- 23.6 Opdrachtgever garandeert wat betreft de apparatuur en programmatuur die hij gebruikt dat deze:
 - a. geschikt is voor het doel waarvoor deze wordt gebruikt en voldoet aan de relevante nationale en internationale standaarden;
 - b. op een juiste wijze is gebouwd en wordt onderhouden zodat deze geen schade veroorzaakt aan de housinglocatie;
 - c. geen gevaar oplevert voor op de housinglocatie aanwezige mensen, materialen, data, apparatuur en/of programmatuur;
 - d. van tijd tot tijd wordt aangepast/gemoderniseerd;
 - e. is voorzien van adequate maatregelen op het gebied van brandpreventie;
 - f. door Opdrachtgever danwel Leverancier op de housinglocatie geïnstalleerd mag worden / op de apparatuur aanwezig mag zijn zonder daarbij (auteurs)rechten van derden te schenden.
- 23.7 Leverancier is gerechtigd de apparatuur / programmatuur van Opdrachtgever te weigeren indien Leverancier van mening is dat de apparatuur niet de in het voorgaande lid genoemde eigenschappen bevat of anderszins ongeschikt is om te worden geplaatst in de housing omgeving.
- 23.8 Indien de apparatuur van Opdrachtgever een brand, brandalarm, kortsluiting of een ander gevaar veroorzaakt of dreigt te veroorzaken, is Leverancier (1) gerechtigd de apparatuur te (doen) onderzoeken (2) de kosten van dit onderzoek aan Opdrachtgever in rekening te brengen (3) eventuele door een dergelijk

- gevaar veroorzaakte schade op Opdrachtgever te verhalen (4) tot generlei vergoeding jegens Opdrachtgever gehouden van schade die samenhangt met het handelen of nalaten van Leverancier in het kader van onderhavig lid.
- 23.9 Indien Opdrachtgever op locatie onderhoud wil (doen) plegen aan de server, dient zij dit uiterlijk een Werkdag voorafgaand aan het onderhoud aan te vragen bij Leverancier en daarbij de naam te geven van de persoon voor wie toegang gevraagd wordt tot de housinglocatie van Leverancier. Opdrachtgever is niet gerechtigd de ruimte waarin diens server staat te betreden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming en onder begeleiding van een daartoe bevoegde Medewerker.
- 23.10 Tenzij anders overeengekomen, kan onderhoud op de housinglocatie uitsluitend plaatsvinden op Werkdagen tijdens Werkuren.
- 23.11 Opdrachtgever zal niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier bekabeling aanleggen en/of wijzigen op de housinglocatie van Leverancier. Indien Opdrachtgever bekabeling aanlegt draagt zij ervoor zorg dat deze de daarvoor bestemde routes volgt zoals aangegeven door Leverancier.
- 23.12 Opdrachtgever zal indien en voor zover van toepassing ervoor zorg dragen dat haar medewerkers de huisregels van Leverancier naleven.
- 23.13 De bepalingen van artikel 26.14 alsmede van artikelen 24.9 t/m 24.15 zijn van overeenkomstige toepassing.

Artikel 24 **laaS-Dienst**

- 24.1 Het ter beschikking stellen van een Virtuele server geschiedt zoveel mogelijk in de configuratie, op de wijze en voor de periode zoals in de Overeenkomst gespecificeerd. Leverancier garandeert niet dat de Virtuele server te allen tijde beschikbaar zal zijn voor Opdrachtgever.
- 24.2 Tenzij anders overeengekomen, is Leverancier is niet verantwoordelijk voor het beheer van door Opdrachtgever op de Virtuele server geïnstalleerde programmatuur / data.
- 24.3 Leverancier kan op verzoek van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten op een aan Opdrachtgever in gebruik gegeven Virtuele server. Tenzij anders overeengekomen worden deze werkzaamheden op basis van nacalculatie in rekening gebracht tegen de alsdan geldende tarieven van Leverancier.
- 24.4 Indien de in het vorige lid bedoelde werkzaamheden bestaan uit het installeren / beheren / toegankelijk maken van programmatuur, dient Opdrachtgever aan te tonen over afdoende licentierechten te beschikken die waarborgen dat Medewerker(s) de opgedragen werkzaamheden rechtmatig kunnen uitvoeren. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier van alle aanspraken van derden die betrekking hebben op (beweerdelijke) inbreuken op intellectuele eigendomsrechten op de in dit lid bedoelde programmatuur.
- 24.5 Leverancier is te allen tijde gerechtigd (onderdelen van) de Cloud-Infrastructuur te vervangen die aan de Virtuele server ten grondslag ligt. Leverancier zal Opdrachtgever alsdan tijdig op de hoogte stellen van de consequenties van de vervanging voor Opdrachtgever.
- 24.6 Opdrachtgever zal noch door handelen noch door nalaten directe dan wel indirecte verstoring veroorzaken van het functioneren van (een deel van) de Cloud-Infrastructuur, de infrastructuur van derden en/of koppelingen tussen deze infrastructuren door (de inhoud of omvang van) het dataverkeer.
- 24.7 Indien naar het oordeel van Leverancier een gevaar ontstaat voor het ongestoord functioneren van de infrastructuur van Leverancier en/of van de dienstverlening aan opdrachtgevers van Leverancier, zoals, maar niet beperkt tot, virusbesmettingen, Denial of Service attacks, portscans, hacking, Spam door of vanwege Opdrachtgever, of anderszins, kan Leverancier aanwijzingen geven die onverwijld door Opdrachtgever opgevolgd dienen te worden alsmede de dienstverlening geheel of gedeeltelijk opschorten zolang het desbetreffende gevaar bestaat.
- 24.8 Opdrachtgever is zonder nadere ingebrekestelling in verzuim, indien de in het voorgaande lid bedoelde aanwijzing niet onverwijld door Opdrachtgever is opgevolgd.
- 24.9 Leverancier biedt haar Diensten aan op basis van fair-use policy. Dat wil zeggen dat zij in beginsel geen beperkingen oplegt aan de aard en omvang van het aan Opdrachtgever toe te rekenen gebruik van de Cloud-Infrastructuur anders dan bedoeld in lid 7 van onderhavig artikel, met dien verstande dat Leverancier zich het recht voorbehoudt om bij excessief gebruik, zijnde gebruik dat significant hoger ligt dan dat van de gemiddelde Opdrachtgever, maatregelen te treffen. Opdrachtgever dient, onverwijld na eerste kennisgeving van de zijde van Leverancier, maatregelen te treffen om een eind te maken aan genoemde excessieve belasting. Leverancier is gerechtigd de Diensten op te schorten bij voortdurende excessieve belasting. Leverancier zal de kosten gemoed met deze excessieve belasting doorberekenen aan Opdrachtgever tegen de alsdan geldende prijzen en tarieven. Onder een excessieve belasting wordt mede verstaan een excessief hoog gebruik van processor-, geheugen-, netwerk- en schijfcapaciteit alsmede een excessief groot beroep op Support en beheer.
- 24.10 Opdrachtgever zal zich onthouden de Diensten te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met de wet (waaronder het Nederlandse wetboek van Strafrecht, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Telecommunicatiewet), netiquette (gedragsregels internet), de Overeenkomst en onderhavige Algemene voorwaarden of de Diensten anderszins te gebruiken op een wijze welke Leverancier blootstelt aan negatieve publiciteit.
- 24.11 Onverlet het hiervoorgaande zal Opdrachtgever zich onthouden de Diensten te gebruiken voor het verspreiden van Spam alsmede het faciliteren van Spam (waaronder mede begrepen wordt het hebben van open SMTP-relays en/of proxies, het hebben van open proxies, het hosten of doen hosten van websites die door middel van ongevraagde berichten worden aangeprezen en het leveren van DNS-diensten voor dergelijke websites).
- 24.12 De bewijslast om aan te tonen dat er voorafgaande toestemming is verleend door de geadresseerde in het geval van in grote hoeveelheden verzonden communicatie door of namens Opdrachtgever berust bij Opdrachtgever. Indien de voorafgaande toestemming door geadresseerde is verleend per e-mail, via een website of door middel van een ander elektronisch medium zonder waarborgen ter identificatie van de verzender, wordt zij pas geacht bewezen te zijn indien de geadresseerde zijn toestemming heeft bevestigd aan Opdrachtgever.
- 24.13 Opdrachtgever is bij overtreding van dit artikel aansprakelijk voor de door de verspreiding van Spam veroorzaakte schade. Onder schade wordt mede verstaan de vergoeding van de door Leverancier bestede tijd aan het verwijderen van IP-adressen van Leverancier en andere Opdrachtgevers van Leverancier die als gevolg van de Spam in zwarte lijsten van spambestrijders zijn opgenomen, alsmede de kosten die voortvloeien uit de afhandeling van de klachten over door Opdrachtgever verspreide Spam.
- 24.14 Bij iedere overtreding van het bepaalde in dit artikel heeft Leverancier de bevoegdheid de Overeenkomst te beëindigen danwel haar dienstverlening geheel of gedeeltelijk stop te zetten of op te schorten en/of gegevens van Opdrachtgever van apparatuur al dan niet tijdelijk te verwijderen, onverminderd de verplichting van Opdrachtgever tot betaling van de resterende termijnen van de Overeenkomst en zonder tot enige schadevergoeding of andere compensatie jegens Opdrachtgever te zijn gehouden.
- 24.15 Mocht Opdrachtgever op enig moment een beveiligingsissue ontdekken in de Cloud-Infrastructuur, dan is Opdrachtgever verplicht zulks onmiddellijk te melden bij Leverancier onder vermelding van alle aan Opdrachtgever ter beschikking staande gegevens die nodig zijn om dit issue op te lossen.

Artikel 25 **Ter beschikking stellen van Devices**

- 25.1 Leverancier zal de Devices fysiek ter beschikking stellen aan Opdrachtgever in de aantallen en van de typen zoals in de Overeenkomst gespecificeerd danwel functioneel gelijkwaardige of opvolgende typen.
- 25.2 Leverancier zal Support bij het gebruik en hardwarematig onderhoud aan de Devices uitvoeren, een en ander conform de in de Overeenkomst opgenomen specificatie.
- 25.3 Tenzij anders overeengekomen, dient Opdrachtgever zorg te dragen voor het installeren van programmatuur en het verkrijgen van de bijbehorende licenties. Indien partijen overeenkomen dat op Devices door Leverancier Programmatuur wordt geïnstalleerd, (1) garandeert Leverancier dat zij gerechtigd is deze ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever en vrijwaart Leverancier Opdrachtgever voor aanspraken van derden dienaangaande en (2) garandeert Opdrachtgever dat al het gebruik van die Programmatuur strikt in overeenstemming met de bijbehorende licentievoorwaarden plaatsvindt en vrijwaart Opdrachtgever Leverancier van alle aanspraken van derden die betrekking hebben op (beweerdelijke) inbreuken op intellectuele eigendomsrechten op voornoemde Programmatuur voortvloeiend uit het niet naleven van de bij de Programmatuur behorende licentievoorwaarden.
- 25.4 Tenzij anders overeengekomen, is Leverancier niet gehouden andersoortige aan de Devices gerelateerde werkzaamheden uit te voeren. Op verzoek van Opdrachtgever desondanks uitgevoerde andersoortige werkzaamheden zoals in de vorige volzin bedoeld worden op basis van nacalculatie in rekening gebracht tegen de alsdan geldende tarieven van Leverancier.

- 25.5 Opdrachtgever dient storingen aan Devices onverwijld te melden aan de helpdesk van Leverancier. Leverancier garandeert niet dat de Devices en de daarop gebruikte programmatuur of Programmatuur te allen tijde storingsvrij zullen functioneren.
- 25.6 Opdrachtgever dient de aan hem ter beschikking gestelde Devices en Programmatuur als een goed huisvader te gebruiken. De bepalingen a t/m f van artikel 26.14 zijn van overeenkomstige toepassing. Schade door onoordeelkundig / onzorgvuldig gebruik en anderszortige aan het gebruik van de Devices gerelateerde schade die in de risicosfeer van Opdrachtgever valt, wordt aan Opdrachtgever in rekening gebracht. Tenzij anders overeengekomen, is Opdrachtgever gehouden een adequate verzekering aan te houden tegen alle vormen van schade aan de Devices.

Artikel 26 SaaS-Dienst

- 26.1 In de Overeenkomst komen partijen overeen welke functionaliteit Leverancier als SaaS-Dienst zal leveren aan Opdrachtgever. In een SLA bij de Overeenkomst leggen zij het service level voor de SaaS-Dienst vast. Bij gebreke van een SLA garandeert Leverancier niet dat de functionaliteit van SaaS-Dienst voor Opdrachtgever altijd beschikbaar is, doch streeft Leverancier naar een maximale Beschikbaarheid.
- 26.2 Indien de Overeenkomst dat mede omvat, zal Leverancier tevens de in de Overeenkomst aangeduide programmatuur op de door Cloud-Infrastructuur installeren ten behoeve van gebruik door Opdrachtgever. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen, draagt Opdrachtgever zorg voor afdoende licentierechten op de in de vorige volzin bedoelde programmatuur ten behoeve van installatie door Leverancier en ten behoeve van gebruik door Opdrachtgever.
- 26.3 Leverancier staat er niet voor in dat de SaaS-Programmatuur foutloos is en zonder onderbreking(en) functioneert.
- 26.4 Leverancier is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de SaaS-Dienst gegenereerde gegevens.
- 26.5 Leverancier garandeert dat zij gerechtigd is de functionaliteit als SaaS-Dienst ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever en vrijwaart Opdrachtgever voor aanspraken van derden dienaangaande. Opdrachtgever garandeert dat al het gebruik van de SaaS-Programmatuur strikt in overeenstemming met de bijbehorende licentievoorwaarden plaatsvindt en vrijwaart Opdrachtgever Leverancier van alle aanspraken van derden die betrekking hebben op (beweerdelijke) inbreuken op intellectuele eigendomsrechten op voornoemde SaaS-Programmatuur voortvloeiend uit het niet naleven van de bij de SaaS-Programmatuur behorende licentievoorwaarden.
- 26.6 Zodra Leverancier de inrichting van de functionaliteit heeft voltooid, zal Leverancier Opdrachtgever hierover informeren en melden dat is opgeleverd en de functionaliteit voor gebruik door Opdrachtgever gereed is. Opdrachtgever kan een Acceptatietest uitvoeren op de wijze als bepaald in Artikel 19.
- 26.7 Aanpassingen van functionaliteit worden tijdig door Leverancier aan Opdrachtgever gecommuniceerd en Leverancier verstrekt informatie aangaande de consequenties van de voorgenomen aanpassingen c.q. wijzigingen. In overleg zullen partijen beslissen of de aangepaste functionaliteit aan Opdrachtgever ter beschikking zal worden gesteld.
- 26.8 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien Leverancier voorziet dat dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben, zal Leverancier Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten. De kosten van dergelijke veranderingen komen voor rekening van Opdrachtgever. In de in dit lid bedoelde situatie heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking zou treden, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Leverancier de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 26.9 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 26.10 Indien 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 gegevens van Opdrachtgever, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 26.11 Alle door Leverancier bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, programmatuur en zaken blijven eigendom of intellectuele eigendom van Leverancier of diens toeleveranciers, ook indien Opdrachtgever een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Leverancier.
- 26.12 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de geheimhouding van in het kader van de dienstverlening aan Opdrachtgever verstrekte gebruiksnamen, wachtwoorden en andere toegangsgegevens.
- 26.13 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Opdrachtgever staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
- 26.14 Opdrachtgever zal handelen als een professionele gebruiker en in dat kader in ieder geval:
- geen onoordeelkundig, ongeautoriseerd, onwettig of onoorbaar gebruik of gebruik niet overeenkomstig het gebruiksdoel maken van de Dienst van Leverancier;
 - geen data / programmatuur op de apparatuur van Leverancier plaatsen die in strijd kan zijn met, of inbreuk kan maken op, de intellectuele eigendomsrechten of andere rechten van Leverancier of derden, of in strijd zijn kan zijn met de wet of goede zeden, zoals (kinder)pornografie, illegale kansspelen et cetera.
 - geen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van Leverancier of derden;
 - geen virussen verspreiden;
 - geen gebruik maken van andere dan door Leverancier geadviseerde apparatuur en anderszins de aanwijzingen van Leverancier met betrekking tot randvoorwaarden voor het gebruik opvolgen, zoals in de SLA is opgenomen;
 - derden niet toestaan gebruik te maken van de Dienst zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Leverancier;
 - voorkomen dat de systeembelasting aan de zijde van Leverancier substantieel groter wordt of de stabiliteit van de functionaliteit lager wordt;
 - geen verstoring van het functioneren van de Cloud-Infrastructuur, infrastructuur van derden en/of koppelingen tussen infrastructuren door (de inhoud of intensiteit van) het dataverkeer of anderszins veroorzaken.
- 26.15 De bepalingen van artikel 24.4 t/m 24.15 zijn van overeenkomstige toepassing.
- 26.16 In het kader van de continuïteit van de informatievoorziening van Opdrachtgever zullen partijen, in het geval van beëindiging van de SaaS-Dienst(en), per omgaande in overleg treden omtrent de (wijze van) overdracht van data, de dienstverlening en/of overige beheersmaatregelen, benodigd voor een ongestoorde voortgang van het gebruik door Opdrachtgever van haar data. Alle werkzaamheden die door Leverancier in het kader van dit artikel worden verricht worden op basis van nacalculatie tegen de alsdan geldende tarieven in rekening gebracht.
- 26.17 Leverancier is bereid de SaaS-Dienst(en) gedurende een nader te bepalen periode (met een maximum van drie (3) maanden) na verstrijken van de opzegtermijn van de Overeenkomst tegen alsdan door Leverancier gehanteerde tarieven, te blijven verrichten, mocht zulks noodzakelijk blijken, tenzij dit in redelijkheid niet kan worden verwacht van Leverancier.

Artikel 27 VoIP-diensten

- 27.1 Het online via een WAN ter beschikking stellen van VoIP-diensten geldt als een bijzondere SaaS-Dienst waarop de bepalingen van Artikel 26 van overeenkomstige toepassing zijn.
- 27.2 VoIP-diensten geeft Opdrachtgever de mogelijkheid op afstand te communiceren door gebruik te maken van een daartoe door Leverancier online ter beschikking gesteld deel van de Cloud-Infrastructuur, een en ander zoals nader gespecificeerd in de betreffende Overeenkomst.
- 27.3 Leverancier kan voor VoIP-Diensten zowel periodieke vaste vergoeding(en) als een vergoeding naar rato van gebruik in rekening brengen, een en ander zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst.

- 27.4 Op verzoek van Opdrachtgever zal Leverancier door haar geleverde elektronische communicatiediensten door middel van geheel of gedeeltelijk niet-gespecificeerde nota's in rekening brengen.
- 27.5 Leverancier biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om kosteloos in de telefoongids te worden vermeld en tevens te worden opgenomen in nummerinformatiediensten. De vermelding in de telefoongids omvat naam, adres, postcode, woonplaats en telefoonnummer. In dit kader zal Leverancier worden aangemerkt als bewerker in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en zal Opdrachtgever Leverancier vrijwaren voor schade die voortvloeit uit het opgeven van onjuiste gegevens en informatie ten behoeve van opname in de telefoongids.
- 27.6 Leverancier draagt zorg dat Opdrachtgever toegang heeft tot een abonnee-informatiedienst. Tevens draagt Leverancier ervoor zorg dat Opdrachtgever kosteloos toegang heeft tot een alarmdienst welke is aangewezen in het landelijke nummerplan. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat de VoIP-Dienst van Leverancier gebruik maakt van zogenaamde nomadische telefoonnummer en dat derhalve geen of geen correcte locatiegegevens meegestuurd kunnen worden naar nooddiensten (waaronder alarmnummer 112). Leverancier sluit iedere aansprakelijkheid uit voor schade die het gevolg is van het niet verstrekken van locatiegegevens aan nooddiensten, indien het alarmnummer gebeld is vanaf een telefoonnummer dat Opdrachtgever gebruikt of laat gebruiken op grond van een Overeenkomst inzake VoIP-Diensten en vrijwaart Leverancier voor eventuele aanspraken van derden op vergoeding van dergelijke schade.
- 27.7 Op verzoek van Opdrachtgever zal Leverancier Opdrachtgever de mogelijkheid bieden kosteloos en op eenvoudige wijze de doorschakeling van oproepen van derden naar het bij hem in gebruik zijnde netwerkansluitpunt ongedaan maken.
- 27.8 Partijen zullen elkaar alle medewerking verlenen die noodzakelijk is om de verplichtingen die voortvloeien uit de Telecommunicatiewet na te komen.
- 27.9 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit (het opvolgen van) aanwijzingen en/of instructies van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) en andere organen die een wettelijke bevoegdheid hebben tot het geven van aanwijzingen en/of instructies aan Leverancier.

Artikel 28 WAN-diensten

- 28.1 Indien en voor zover overeengekomen zal Leverancier bemiddelen bij het verwerven van telecommunicatievoorzieningen.
- 28.2 Op de aanvraag en het gebruik van de voorzieningen zijn naast onderhavige voorwaarden van Leverancier tevens de voorwaarden van de betreffende telecomleverancier(s) rechtstreeks op Opdrachtgever van toepassing, waarbij laatstgenoemde voorwaarden prevaleren. Op de Algemene Voorwaarden kan in dat geval voor wat betreft de WAN-diensten en gerelateerde leveringen uitsluitend Leverancier zich beroepen.

Artikel 29 Domeinnaam registratie

- 29.1 Indien en voor zover overeengekomen zal Leverancier bemiddelen bij het aanvragen van een domeinnaam. Op de aanvraag en het gebruik van de domeinnaam zijn de voorwaarden van de organisatie die verantwoordelijk is voor de registratie rechtstreeks op Opdrachtgever van toepassing.
- 29.2 Indien Leverancier bemiddelt bij het aanvragen van een domeinnaam, dan vindt registratie van de domeinnaam plaats op naam en voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van het domein en de domeinnaam.

Artikel 30 SSL certificering

- 30.1 Indien en voor zover overeengekomen zal Leverancier bemiddelen bij het aanvragen van een SSL-certificaat. Op de aanvraag en het gebruik van het SSL-certificaat zijn de voorwaarden van de organisatie die verantwoordelijk is voor de toekenning van het certificaat rechtstreeks op Opdrachtgever van toepassing.
- 30.2 Indien Leverancier bemiddelt bij het verkrijgen van een SSL-certificaat, dan vindt registratie van het certificaat plaats op naam en voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van het SSL-certificaat.

Artikel 31 Detachering

- 31.1 Leverancier zal de in de Overeenkomst aangewezen Medewerker(s) aan Opdrachtgever ter beschikking stellen om onder leiding en toezicht van Opdrachtgever werkzaamheden te verrichten die vallen binnen de scope van de overeengekomen typen werkzaamheden.
- 31.2 Opdrachtgever kan de ter beschikking gestelde Medewerker slechts te werk stellen voor andere dan de overeengekomen typen werkzaamheden dan wel voor werkzaamheden buiten Nederland indien Leverancier daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd.
- 31.3 Indien een Overeenkomst betreffende detachering is aangegaan voor onbepaalde duur, geldt voor elk der partijen een opzegtermijn zoals overeengekomen. Bij gebreke van een overeengekomen opzegtermijn zal de opzegtermijn één kalendermaand bedragen. Opzegging dient schriftelijk te geschieden. Leverancier zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 31.4 Leverancier zal zich er redelijkerwijs voor inspannen dat de ter beschikking gestelde Medewerker gedurende de duur van de Overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen en uren. Ook indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Leverancier steeds gerechtigd na overleg met Opdrachtgever deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 31.5 Opdrachtgever is gerechtigd om vervanging van de aan hem ter beschikking gestelde Medewerker te verzoeken (i) indien de ter beschikking gestelde Medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen competenties voldoet en Opdrachtgever dit binnen drie Werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk en gemotiveerd aan Leverancier kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de ter beschikking gestelde Medewerker. Leverancier zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. Leverancier staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van Opdrachtgever op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van Opdrachtgever wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever betreffende de verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.
- 31.6 Tenzij anders overeengekomen werkt de gedetacheerde gedurende de Werkdagen en Werkuren van Leverancier en behoort reistijd voor woon-werkverkeer van een Medewerker - voor zover die reistijd diens reguliere reistijd voor woon-werkverkeer naar de locatie van Leverancier overschrijdt - tot de Werkuren van die Medewerker.
- 31.7 Opdrachtgever zal zich ten aanzien van de ter beschikking gestelde Medewerker gedragen op dezelfde zorgvuldige wijze als waartoe hij ten opzichte van zijn eigen medewerkers gehouden is.
- 31.8 Opdrachtgever is jegens de ter beschikking gestelde Medewerker en leverancier gehouden tot nakoming van de relevante wetgeving en de uit de daarmee samenhangende regelgeving voortvloeiende verplichtingen op het gebied van de veiligheid op de werkplek en de goede arbeidsomstandigheden in het algemeen.
- 31.9 Indien de ter beschikking gestelde Medewerker in opdracht of op verzoek van Opdrachtgever per dag langer werkt dan het overeengekomen of gebruikelijke aantal Werkuren dan wel buiten de bij Leverancier gebruikelijke Werkdagen, is Opdrachtgever voor deze uren de overeengekomen toeslag(en) of, bij gebreke van (een) overeengekomen toeslag(en), de bij Leverancier gebruikelijke toeslag(en) op het uurtarief verschuldigd. Desgevraagd zal Leverancier Opdrachtgever informeren over de geldende toeslagen.