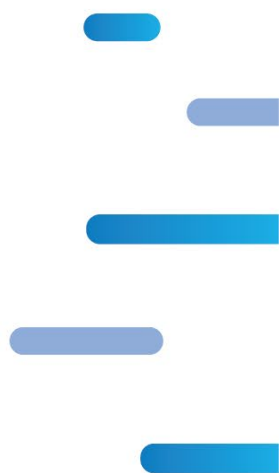


INDITO.

DOCUMENT



Algemene Voorwaarden ICTWaarborg - B2B

Pagina 1 - 45

ICTWaarborg General Terms and Conditions - B2B

Page 46 - 82

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

- Module A. Algemeen
- Module B. Ontwikkeling (web)applicaties
- Module C. Hosting / SaaS
- Module D. Hardware
- Module E. Telecom
- Module F. Detachering
- Module G. Huur Hardware
- Module H. Onderhoud en ondersteuning
- Module I. Advies en cursus

In deze versie van de algemene voorwaarden voor Stichting Brancheorganisatie ICTWaarborg zijn alleen de volgende modules opgenomen die van toepassing zijn op deze overeenkomst.

Inhoud

Identiteit van de Opdrachtnemer	6
Module A. Algemeen.....	7
Artikel A.1. Offerte, aanbod en aanvaarding	7
Artikel A.2. Uitvoering van het Project & informatieverstrekking	7
Artikel A.3. Duur, beëindiging en ontbinding.....	8
Artikel A.4. Procedure na beëindiging.....	9
Artikel A.5. Prijzen	9
Artikel A.6. Betalingsvoorwaarden.....	10
Artikel A.7. Meerwerk	10
Artikel A.8. Aansprakelijkheid	11
Artikel A.9. Storingen en overmacht.....	12
Artikel A.10. Rechten van intellectuele eigendom.....	13
Artikel A.11. Verwerking persoonsgegevens.....	14
Artikel A.12. Personeel	17
Artikel A.13. Geheimhouding	17
Artikel A.14. Wijzigingen Algemene Voorwaarden	18
Artikel A.15. Geschillenregeling	18
Artikel A.16. Slotbepalingen Module Algemeen	19
Module B. Ontwikkeling (web)applicaties	20
Artikel B.1. Oplevering & aanvaarding	20
Artikel B.2. Voortgang	21
Artikel B.3. Specificaties & (bron)materialen.....	21
Artikel B.4. Licentievoorwaarden bij ontwikkeling.....	22
Module C. Hosting / SaaS.....	24
Artikel C.1. Uitvoering	24
Artikel C.2. Duur overeenkomst.....	24
Artikel C.3. Gedragsregels	24
Artikel C.4. Licentie.....	25
Artikel C.5. Vrijwaring.....	25
Artikel C.6. Dienstverlening en beschikbaarheid	25
Artikel C.7. Wijzigingen.....	26
Artikel C.8. Opslag- en datalimiet.....	26
Artikel C.9. Procedure na beëindiging.....	27
Artikel C.10 Domeinnamen en IP-adressen.....	27
Module D. Hardware	29

Artikel D.1. Levering en eigendom	29
Artikel D.2. Garantie	29
Artikel D.3. Retourneren	29
Module E. Telecom	31
Artikel E.1. Uitvoering	31
Artikel E.2. Duur van de overeenkomst	31
Artikel E.3. Dienstverlening en beschikbaarheid.....	31
Artikel E.4. Onderhoud.....	32
Artikel E.5. Verbruik en kosten.....	32
Artikel E.6. Nummerbeheer	33
Artikel E.7. Persoonsgegevens	33
Module F. Detachering	35
Artikel F.1. Detachering Medewerkers	35
Artikel F.2. Arbeidsvoorwaarden.....	36
Artikel F.3. Verantwoordelijke partijen.....	36
Artikel F.4. Geheimhouding en overname Medewerker.....	37
Module G. Huur Hardware	38
Artikel G.1. Levering	38
Artikel G.2. Duur en beëindiging	38
Artikel G.3. Gebruik	38
Artikel G.4. Verplichtingen Opdrachtnemer	39
Artikel G.5. Beëindiging	40
Module H. Onderhoud en ondersteuning	41
Artikel H.1. Uitvoering.....	41
Artikel H.2. Duur	41
Artikel H.3. Specificaties en medewerking Opdrachtgever.....	41
Artikel H.4. Updates en verbeteringen.....	42
Artikel H.5. Ondersteuning op afstand.....	43
Module I. Advies en cursus	44
Artikel I.1. Specifieke bepalingen voor trainingen en cursussen	44
Artikel I.2. Specifieke bepalingen aangaande advies	45

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

Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Acceptatietest:** is een vooraf overeengekomen proces waarin Opdrachtgever binnen de acceptatieperiode (zoals gedefinieerd in Module B) de door Opdrachtnemer geleverde Materialen test op overeenstemming met de overeengekomen Specificaties. Indien gebreken worden geconstateerd, moet Opdrachtgever deze binnen de acceptatieperiode schriftelijk melden aan Opdrachtnemer. Na het verstrijken van deze termijn worden de Materialen als geaccepteerd beschouwd, tenzij anders overeengekomen.
- **Algemene Voorwaarden:** deze voorwaarden, die modulair zijn opgebouwd.
- **Dienst:** de door Opdrachtnemer te leveren prestatie, waaronder ook ontwikkeling en/of onderhoud van software, applicaties, programmatuur etc. In de Overeenkomst wordt bepaald om welke Diensten het gaat en in deze Algemene Voorwaarden worden nadere regels gesteld voor specifieke Diensten.
- **Gebrek:** het niet voldoen aan de Specificaties.
- **Gebruiker:** de (eind)gebruiker die de door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever geleverde Dienst/Project gebruikt.
- **Hardware:** apparatuur die wordt geleverd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.
- **Materialen:** bijvoorbeeld(web)applicaties, software, programmatuur, adviezen of rapporten.
- **Medewerker:** een werknemer, freelancer/zelfstandige zonder personeel of een door Opdrachtnemer van een derde ingeleende hulppersoon, die door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever wordt ingezet c.q. werkzaamheden verricht.
- **Module:** een module van deze Algemene Voorwaarden waarin bepalingen zijn opgenomen met betrekking tot een specifiek werkterrein.
- **Offerte:** een aanbieding van Opdrachtnemer voor het verrichten van Diensten.
- **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Opdrachtnemer een Overeenkomst heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die met Opdrachtnemer daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgenamen.
- **Opdrachtnemer:** Indito B.V., en de aan haar gelieerde ondernemingen gevestigd te Deventer en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 66457580 en deelnemer van de brancheorganisatie ICTWaarborg.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
- **Overmacht:** betreft elke omstandigheid buiten de macht van de schuldenaar (inclusief maar niet beperkt tot natuurrampen, oorlog, stakingen, storingen in internetdiensten, virussen en pandemieën) waardoor nakoming van verplichtingen onder de overeenkomst niet mogelijk is. Zie ook Artikel A.9 voor specifieke bepalingen over de gevolgen van Overmacht.
- **Project:** de werkzaamheden die Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever zal verrichten, zoals omschreven in de Offerte en/of in de Overeenkomst.
- **Projectmanagementsysteem:** elektronisch systeem dat kan worden gebruikt voor het beheer van het Project en voor communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over de uitvoering van de Overeenkomst.
- **Resultaten:** de resultaten van de werkzaamheden die Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst uitvoert. **Schriftelijk:** onder Schriftelijk valt in deze Algemene Voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaat.
- **SLA:** Service Level Agreement.

- **Specificaties:** de functionele en technische beschrijving van het Project.
- **Website:** <http://www.ictwaarborg.nl>

Identiteit van de Opdrachtnemer

Naam (Opdrachtnemer)	Indito B.V.
Handelend onder	INDITO B.V., INDITO BI B.V.
Vestigingsadres	Zweedestraat 8A1 7418 BG Deventer Nederland
Telefoonnummer	0570 796 100
E-mailadres	info@indito.nl
BTW-nummer	NL856562324B01
KvK-nummer	66457580

Module A. Algemeen

Artikel A.1. Offerte, aanbod en aanvaarding

A.1.1 Een Offerte, opgesteld door Opdrachtnemer, is vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na datering door Opdrachtnemer, tenzij anders aangegeven in de Offerte.

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

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

A.1.4 Onverminderd de bevoegdheid van Opdrachtnemer tot intrekken van de Offerte overeenkomstig artikel 1 lid 1 kan de Overeenkomst na aanvaarding slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd. In geval van strijdigheid van bepalingen in onderstaande documenten, geldt de volgende rangorde:

- 1. de Overeenkomst;
- 2. de eventuele bijlagen, met uitzondering van brochures;
- 3. deze Algemene Voorwaarden;
- 4. eventuele aanvullende voorwaarden, met uitzondering van brochures.

Artikel A.2. Uitvoering van het Project & informatieverstrekking

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

Opdrachtnemer spant zich in om het Project naar beste kunnen uit te voeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Opdrachtgever is gehouden om een tijdige en juiste uitvoering van het Project mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van het Project, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. De noodzakelijke inzet van Opdrachtgever dient met voldoende kwaliteit en tijdigheid te worden geleverd. Dit geldt zowel voor ondersteuning te leveren door de contactpersonen, als voor de geplande inzet van projectmedewerkers binnen de uit te voeren projectwerkzaamheden.

A.2.2 Indien Opdrachtgever bovenvermelde nalaat, is Opdrachtnemer gerechtigd extra kosten in rekening te brengen en is het mogelijk dat het Project uitloopt. Eventuele vertraging van het Project, veroorzaakt door Opdrachtgever, wordt gerapporteerd via het projectmanagementsysteem of, indien er geen projectmanagementsysteem voor het Project is ingezet, per e-mail of, bij gebrek aan functionerende e-mailcorrespondentie, op een andere Schriftelijke wijze. Mocht deze situatie zich voordoen, dan zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever op de hoogte brengen van de eventueel in rekening te brengen extra kosten.

Artikel A.3. Duur, beëindiging en ontbinding

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

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

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

A.3.4 Door Opdrachtnemer opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking.

Opdrachtnemer is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, behoudens de in de wet dwingend voorgeschreven situaties waarin het verzuim van rechtswege intreedt.

A.3.5 Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, heeft

Opdrachtnemer het recht de uitvoering van alle met de betrokken Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Opdrachtnemer op vergoeding van schade, gederfde winst en interest, tenzij de niet-nakoming in kwestie van ondergeschikte betekenis is.

A.3.6 Opdrachtnemer is bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met directe ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, Schriftelijk en zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling, te ontbinden of op te schorten, indien:

- I. Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt;
- II. na het sluiten van de Overeenkomst Opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen;
- III. Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
- IV. door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Opdrachtnemer kan worden gevergd dat hij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities kan voldoen; Opdrachtgever overlijdt, surseance van betaling aanvraagt of aangifte tot faillietverklaring doet;
- V. het faillissement van Opdrachtgever wordt verleend;

- VI. de activiteiten van Opdrachtgever worden stilgelegd of geliquideerd; op enig vermogensdeel van Opdrachtgever beslag wordt gelegd;
- VII. er zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk wordt of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevergd.

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

A.3.8 Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, is Opdrachtnemer gerechtigd tot vergoeding van de schade, daardoor direct en indirect ontstaan.

Artikel A.4. Procedure na beëindiging

A.4.1 Partijen zijn over en weer verplicht om na beëindiging van de Overeenkomst enig goed waarvan de andere Partij eigenaar of rechthebbende is en die bij de ene Partij in bezit is, onverwijld terug in het bezit te brengen van de andere Partij. Bepaalde goederen, zoals gegevens(dragers), kunnen ook worden gewist of vernietigd in plaats van teruggegeven, indien de rechthebbende partij daar Schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

A.4.2 Alle door Opdrachtnemer verstrekte dan wel ingevoerde gegevens blijven te allen tijde eigendom van Opdrachtnemer. Opdrachtgever verkrijgt alleen een niet-exclusieve, overdraagbare licentie welke nodig is voor het uitvoeren van de Overeenkomst.

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

Artikel A.5. Prijzen

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

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

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

A.5.4 Opdrachtnemer heeft het recht de prijzen van tijd tot tijd te wijzigen. Wijzigingen zullen minimaal 30 dagen vooraf en Schriftelijk bekend gemaakt aan Opdrachtgever. Prijsverhogingen van 3% of minder kan

Opdrachtnemer zonder instemming van Opdrachtgever maximaal één keer per jaar doorvoeren in de maand januari. Bij prijsverhogingen van meer dan 3% heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de nieuwe prijzen in werking zullen treden.

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

Artikel A.6. Betalingsvoorwaarden

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

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

A.6.3 Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.

A.6.4 De vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt, wordt ontbonden of indien het faillissement wordt verleend.

A.6.5 In bovenstaande gevallen heeft Opdrachtnemer voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder dat Opdrachtgever daardoor een recht op schadevergoeding verkrijgt.

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

Artikel A.7. Meerwerk

A.7.1 Indien door wensen van Opdrachtgever, die door Opdrachtnemer redelijkerwijs als wijziging of als aanvulling op het gestelde in de Offerte dan wel de Overeenkomst kunnen worden beschouwd (waaronder ook valt een vertraging of uitloop ten aanzien van het Project die kan worden toegerekend aan Opdrachtgever), de hoeveelheid werkzaamheden die Opdrachtnemer op grond van deze Overeenkomst dient te verrichten toeneemt dan is er sprake van meerwerk.

A.7.2 Indien Opdrachtnemer van mening is dat er sprake is van meerwerk, zal zij daarvan zo spoedig mogelijk melding maken aan Opdrachtgever, en vragen om Schriftelijke goedkeuring voor de uitvoering van het voorgestelde meerwerk en het daarvoor door Opdrachtnemer gedane aanbod inclusief levertermijn.

A.7.3 Opdrachtgever zal steeds binnen vijf (5) werkdagen beslissen over het voorgestelde meerwerk. De werkzaamheden die in het kader van geaccepteerd meerwerk zullen worden verricht zullen Schriftelijk worden vastgelegd en door beide partijen worden geaccordeerd.

A.7.4 Voor eventuele uitloop van de in de oorspronkelijke Offerte genoemde levertermijnen vanwege meerwerk is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk.

A.7.5 De bepalingen van deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al het door Opdrachtnemer te verrichten meerwerk, voor zover partijen geen andersluidende voorwaarden zijn overeengekomen.

Artikel A.8. Aansprakelijkheid

A.8.1 Opdrachtnemer is tegenover Opdrachtgever slechts aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de betreffende Overeenkomst. Met directe schade wordt bedoeld op de schade die geleden wordt om de wanprestatie te herstellen. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

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

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

A.8.2 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Opdrachtnemer van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Opdrachtnemer, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 25.000 euro exclusief BTW).

A.8.3 De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan 500.000 euro per schade toebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

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

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

A.8.6 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Opdrachtnemer onmiddellijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn voor het verhelpen van de tekortkoming, en Opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.

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

A.8.8 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een Gebrek in het Project/Dienst welke door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en welke mede bestond uit door Opdrachtnemer geleverde zaken, Materialen of Resultaten, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die zaken, Materialen of Resultaten. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tevens tegen aanspraken betreffende het niet-naleven van licenties door Opdrachtgever en/of derden (waaronder Gebruikers) die onder Opdrachtgevers verantwoordelijkheid vallen.

A.8.9 Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor tekortkomingen in producten en Diensten van derden, waaronder ook software en programmatuur, is uitgesloten.

Artikel A.9. Storingen en overmacht

A.9.1 Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende Partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de wederpartij Schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.

A.9.2 Onder de in lid 1 bedoelde omstandigheden kan bijvoorbeeld worden verstaan: (a) storingen van internet of andere telecommunicatiefaciliteiten, (b) tekortkomingen in de nakoming door derde partijen van wie Opdrachtnemer bij de verlening van de Diensten afhankelijk is, (c) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of Materialen waarvan Opdrachtgever het gebruik aan Opdrachtnemer heeft voorgeschreven, (d) het niet beschikbaar zijn van één of meer personeelsleden (door ziekte), (e) mobilisatie, (f) oorlog, (g) oponthoud in het vervoer, (h) stakingen, (i) stagnatie in toelevering, (j) brand, (k) natuurrampen, (l) ziektes, epidemieën of quarantaines en (m) overheidsmaatregelen.

A.9.3 In geval van Overmacht wordt de nakoming van de desbetreffende, en de daarmee samenhangende, verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van zodanige Overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de bewijsstukken, de wederpartij Schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.

A.9.4 In geval van Overmacht spant de partij die de Overmacht ingeroepen heeft zich in om de tekortkoming, die gezuiverd wordt door de Overmacht, van zo kort mogelijke duur te laten zijn.

A.9.5 Indien een overmachtssituatie dertig (30) dagen heeft geduurd, of zodra vaststaat dat de overmachtstoestand langer dan drie maanden zal duren, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden, tenzij aard of omvang van de tekortkoming de tussentijdse beëindiging niet rechtvaardigt. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel A.10. Rechten van intellectuele eigendom

A.10.1 Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van het Project ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of diens licentiegevers. Onder rechten van intellectuele eigendom wordt verstaan: alle (toekomstige) rechten van intellectuele eigendom, waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt: merkrechten, octrooirechten, modellenrechten, auteursrechten en naburige rechten, handelsnaamrechten, databankenrechten, knowhow, bedrijfsgeheimen en domeinnamen.

A.10.2 Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur, Diensten of andere Materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken. Deze gebruiksrechten zijn geldig zolang er sprake is van een Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

A.10.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit de Materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Materialen.

A.10.4 Het is Opdrachtnemer toegestaan technische maatregelen te nemen, bijvoorbeeld met wachtwoorden of versleuteling, ter bescherming van de Materialen. Indien Opdrachtnemer door middel van technische bescherming de Materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

A.10.5 Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de Materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, vormt een inbreuk op het intellectueel eigendom van Opdrachtnemer of diens licentiegevers.

A.10.6 Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare boete van 5.000 euro per inbreuk makende handeling en 25.000 euro per opzettelijk inbreuk makende handeling betalen aan Opdrachtnemer, onverminderd het recht van Opdrachtnemer om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen en/of de schade te verhalen. Na het verstrijken van één werkdag nadat Opdrachtnemer Opdrachtgever in kennis heeft gesteld van een inbreuk, is Opdrachtgever tevens een boete verschuldigd van 5.000 euro per dag dat de inbreuk niet is beëindigd.

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

A.10.8 Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen de beschikbaarstelling van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen, ontwerpen, en/of andere werken met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie, waaronder het beschikken over de juiste licenties. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.

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

Artikel A.11. Verwerking persoonsgegevens

A.11.1 Indien Opdrachtnemer in de uitvoering van de Diensten persoonsgegevens zal verwerken, verplicht de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") Opdrachtnemer en Opdrachtgever ertoe verbintenissen aan te gaan met betrekking tot de door Opdrachtnemer uit te voeren verwerkingen, die waarborgen bieden ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen. Bij gebreke van een nadere, apart overeengekomen 'verwerkersovereenkomst', zullen de bepalingen in dit artikel gelden als de in de AVG bedoelde verbintenissen

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

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

A.11.4 Indien in deze Algemene Voorwaarden, dan wel in de Overeenkomst, wordt gerefereerd aan bepalingen uit de Wbp, worden per 25 mei 2018 de corresponderende bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (“AVG”) bedoeld.

A.11.5 Opdrachtnemer zal zich inspannen om passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens en zal zich inspannen de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.

A.11.6 Opdrachtnemer staat ervoor in dat een ieder die handelt onder het gezag van Opdrachtnemer, voor zover deze toegang heeft tot persoonsgegevens afkomstig van Opdrachtgever, deze slechts verwerkt in opdracht van Opdrachtgever, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.

A.11.7 Opdrachtnemer mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer daarnaast toestemming om persoonsgegevens buiten de Europese Unie te verwerken. Verwerking buiten de Europese Unie vindt uitsluitend plaats met inachtneming van de daartoe toepasselijke wet- en regelgeving. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever meedelen in welke landen, buiten de Europese Unie, zij de persoonsgegevens verwerkt.

A.11.8 Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer hierbij toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens ter uitvoering van de Diensten gebruik te maken van een derde, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtnemer zal er zorg voor dragen dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen, en zorgdragen voor de juiste autorisaties. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren over de door haar ingeschakelde derden. Opdrachtgever heeft het recht om tegen enige, door Opdrachtnemer ingeschakelde derden, bezwaar te maken. Wanneer Opdrachtgever bezwaar maakt tegen door Opdrachtnemer ingeschakelde derden, zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg treden om hiertoe tot een oplossing te komen.

A.11.9 Opdrachtgever staat ervoor in dat hij alleen op geheel rechtmatige wijze persoonsgegevens in zal voeren of anderszins ter beschikking zal stellen van Opdrachtnemer, zonder hierbij inbreuk te maken op enig recht van derden. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden.

A.11.10 Indien Opdrachtgever in het kader van een wettelijke verplichting of uitoefening van de wettelijke rechten door betrokkenen, persoonsgegevens die zijn opgeslagen in systemen van Opdrachtnemer dient te verstrekken, wijzigen, verplaatsen, verwijderen of af te staan, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever daarin zoveel mogelijk behulpzaam zijn. De kosten voor de werkzaamheden daarvoor kunnen afzonderlijk worden gefactureerd. In het geval dat een betrokkene een van zijn wettelijke rechten wenst uit te oefenen en dit verzoek richt aan Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer dit verzoek doorsturen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen.

A.11.11 Opdrachtgever heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden, ter controle van dit artikel A.11. Deze audit vindt uitsluitend plaats bij een concreet vermoeden van misbruik welke is aangetoond door Opdrachtgever. De door Opdrachtgever geïnitieerde audit vindt twee weken na voorafgaande schriftelijke aankondiging door Opdrachtgever plaats. De kosten van een audit worden door Opdrachtgever gedragen.

A.11.12 Op alle persoonsgegevens die Opdrachtnemer ter uitvoering van de Diensten van Opdrachtgever ontvangt en/of zelf verzamelt, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Opdrachtgever uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de Diensten, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken. Indien Opdrachtnemer wettelijk verplicht is informatie aan een derde te verstrekken, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover onverwijld informeren voor zover dat wettelijk gezien is toegestaan.

A.11.13 Opdrachtgever is als verantwoordelijke in de zin van de AVG te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die leidt tot een kans op ernstige nadelige gevolgen, dan wel ernstige nadelige gevolgen heeft, voor de bescherming van persoonsgegevens) aan de toezichthouder(s) en/of betrokkenen. Om Opdrachtgever in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen achtenveertig (48) uur na ontdekking van een datalek hiervan op de hoogte. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist, zal Opdrachtnemer meewerken aan het informeren van de ter zake bevoegde toezichthouder en/of betrokkenen.

A.11.14 De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht, voor zover bekend bij Opdrachtnemer:

- de datum waarop het lek heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen het lek heeft plaatsgevonden);
- wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
- de datum en het tijdstip waarop het lek bekend is geworden bij Opdrachtnemer of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer;
- het aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt);
- een omschrijving van de groep personen van wie gegevens zijn gelekt, inclusief het soort of de soorten persoonsgegevens die gelekt zijn;
- of de gegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;

- wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het lek te dichten en om de gevolgen van het lek te beperken;
- contactgegevens voor de opvolging van de melding.

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

Artikel A.12. Personeel

A.12.1 Indien Medewerker voor de uitvoering van de Overeenkomst (anders dan dat Opdrachtgever en

Opdrachtnemer een Overeenkomst tot detacheren van een Medewerker aangaan) op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden moet verrichten, gelden onderstaande bepalingen.

A.12.2 Opdrachtgever zal Medewerker van Opdrachtnemer die ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever verricht, alle nodige ondersteuning bieden ten behoeve van de uitoefening van de werkzaamheden. Opdrachtgever is verplicht al datgene te doen waarvoor Medewerker zijn werk goed en veilig kan uitvoeren.

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

A.12.4 Het is voor Opdrachtgever niet mogelijk om enkel bepaalde Medewerkers toegang te geven. Er is tevens geen garantie dat Opdrachtgever kan beschikken over een vast team van Medewerkers, indien dit relevant is.

A.12.5 Het is Opdrachtgever, zonder Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, niet toegestaan tijdens de looptijd van de Overeenkomst en gedurende twee (2) jaren na afloop daarvan Medewerkers van Opdrachtnemer in dienst te nemen, direct of indirect zakelijke betrekkingen met hen aan te gaan of werkzaamheden door hen te laten verrichten, anders dan in het kader van de Overeenkomst, op straffe van een direct opeisbare boete van €10.000,- per overtreding, te vermeerderen met €500,- voor iedere dag gedurende welke de overtreding voortduurt, welke boetebedragen verschuldigd zullen zijn aan Opdrachtnemer. Dit artikel is tevens van toepassing indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer een Overeenkomst tot detacheren van een Medewerker aangaan.

Artikel A.13. Geheimhouding

A.13.1 Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.

A.13.2 Opdrachtnemer zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de Diensten van Opdrachtnemer, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of de kwaliteit van het Projecten, of Opdrachtnemer daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Opdrachtnemer zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.

A.13.3 Deze verplichting blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

Artikel A.14. Wijzigingen Algemene Voorwaarden

A.14.1 Indien het een duurovereenkomst betreft, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden en alle Modules daaruit te wijzigen of aan te vullen.

A.14.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de Website van Opdrachtnemer of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

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

Artikel A.15. Geschillenregeling

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

A.15.2 Alle geschillen, waaronder mede begrepen die slechts door één partij als zodanig worden beschouwd, welke voortvloeien uit of verband houden met (de uitvoering van) deze Overeenkomst en/of met de hieruit voortvloeiende of hiermee samenhangende overeenkomsten zullen worden beslecht middels mediation zoals aangeboden door ICTWaarborg (hierna in dit artikel Mediation genoemd).

A.15.3 Partijen verbinden zich er wederzijds toe mee te werken aan de geschillenbeslechting middels Mediation en verbinden zich er toe elk de helft van de kosten van de Mediation te dragen.

A.15.4 Mediation bestaat uit twee fases. In de eerste fase onderzoeken partijen een mogelijke oplossing waarin beide partijen zich kunnen vinden. Indien hierover akkoord wordt bereikt, zal de mediator het akkoord vatten in een vaststellingsovereenkomst. Indien het onmogelijk is gebleken in de eerste fase tot een akkoord te komen dat voor beide partijen aanvaardbaar is, vat een tweede fase aan. In de tweede fase zal de mediator een akkoord uitwerken dat beide partijen bindt en dat eveneens door de mediator wordt weergegeven in een vaststellingsovereenkomst.

A.15.5 Opdrachtnemer en Opdrachtgever behouden te allen tijde het recht om geschillen voor te leggen aan de bevoegde rechter, doch uitsluitend wanneer beide Partijen hiertoe hun expliciete schriftelijke toestemming verlenen waarbij beide Partijen verklaren dat zij afzien van Mediation.

Artikel A.16. Slotbepalingen Module Algemeen

A.16.1 Indien enige bepaling uit deze Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.

A.16.2 Mochten er geschillen naar aanleiding van de Overeenkomst ontstaan die niet via de geschillenregeling opgelost kunnen worden, dan zullen deze worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

A.16.3 Informatie en mededelingen op de Website van Opdrachtnemer zijn onder voorbehoud van fouten.

A.16.4 De door Opdrachtnemer ontvangen of opgeslagen versie

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

A.16.6 Teneinde haar dienstverlening te promoten is Opdrachtnemer gerechtigd aan derden te tonen welke Projecten zij aan Opdrachtgever levert, tenzij de redelijke belangen van Opdrachtgever zulks onaanvaardbaar maken of Schriftelijk anders is overeengekomen.

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

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

Module B. Ontwikkeling (web)applicaties

Module B is van toepassing op maatwerk geleverd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever, bijvoorbeeld het ontwerp en/of de ontwikkeling van (web)applicaties, software, adviezen, rapporten of andere specifieke inhoudelijke werken.

Artikel B.1. Oplevering & aanvaarding

B.1.1 Opdrachtnemer spant zich in de Materialen overeenkomstig de Specificaties ter acceptatie aan Opdrachtgever op te leveren.

B.1.2 Wanneer de Materialen aan Opdrachtgever ter acceptatie zijn opgeleverd, zal Opdrachtgever deze op eigen kosten en onder eigen verantwoordelijkheid gedurende de acceptatieperiode van één week onderwerpen aan een Acceptatietest. Door acceptatie verleent Opdrachtgever decharge aan Opdrachtnemer ten aanzien van al haar verplichtingen met betrekking tot de Resultaten.

B.1.3 Indien Opdrachtgever niet binnen de in lid 2 genoemde periode de Materialen (geheel of gedeeltelijk) afkeurt, worden deze geacht te zijn geaccepteerd en opgeleverd.

B.1.4 Opdrachtgever wordt verondersteld de Materialen tevens te hebben geaccepteerd, indien Opdrachtgever tot ingebruikname van de Materialen is overgegaan dan wel wanneer Opdrachtgever niet uiterlijk binnen tien dagen na oplevering Schriftelijk aan Opdrachtnemer heeft meegedeeld dat en om welke reden(en) hij de Materialen niet accepteert.

B.1.5 Indien Materialen niet worden geaccepteerd zal Opdrachtnemer specificeren welke aanpassingen zullen worden verricht, met daarbij de bijbehorende tijd of eventuele kosten. Opdrachtgever zal vervolgens aangeven of hij met de genoemde aanpassingen en de bijbehorende tijd en kosten akkoord gaat of dat hij afziet van de afkeuring. Opdrachtnemer zal zich er maximaal voor inspannen de door Opdrachtgever vastgestelde en reproduceerbare Gebreken binnen de door partijen overeengekomen termijn, en bij gebreke daarvan binnen een redelijke termijn, te verhelpen.

B.1.6 Het doorvoeren van aanpassingen naar aanleiding van een afkeuring van een Materiaal kan plaatsvinden op een productieomgeving of op een acceptatieomgeving. Dit ter keuze van Opdrachtnemer.

B.1.7 Indien Opdrachtgever de Resultaten heeft geaccepteerd (met uitzondering van Gebreken in functionaliteiten en uiterlijke Gebreken; kleine Gebreken), treedt de garantietermijn van 30 dagen in werking. Binnen deze termijn gelden de Resultaten als geaccepteerd, maar is het mogelijk om Gebreken te melden, die niet redelijkerwijs ontdekt hadden kunnen worden tijdens de Acceptatietest. Opdrachtnemer zal eventuele Gebreken specificeren en aanvullen met de te verwachten tijd en, indien de Gebreken niet eenvoudig en binnen 30 dagen te verhelpen zijn, eventuele aanvullende kosten voor aanpassing van die onderdelen. Deze garantietermijn geldt dus niet als verlengde Acceptatietest en geeft niet meer garanties dan in dit lid is bepaald.

B.1.8 Kleine Gebreken, waartoe gerekend worden Gebreken die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname van de Materialen redelijkerwijze niet in de weg staan, zullen geen reden tot onthouding van acceptatie zijn, onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer zodanige Gebreken te herstellen. Partijen treden hiertoe met elkaar in overleg.

B.1.9 Indien het Project in fasen wordt verricht, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van de Materialen van die fase te geven en geldt eveneens de bovenvermelde procedure.

Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring van de Materialen van een latere fase niet baseren op zaken die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.

B.1.10 Opdrachtnemer heeft het recht te wachten met de aanvang van een nieuwe fase totdat Opdrachtgever de oude fase expliciet heeft geaccepteerd.

B.1.11 Opdrachtnemer garandeert niet dat hetgeen Opdrachtgever met de door Opdrachtnemer te ontwikkelen of ontwikkelde werken beoogt ook daadwerkelijk wordt behaald.

B.1.12 Opdrachtnemer spant zich in haar producten/werken zo goed en zo foutvrij mogelijk te ontwikkelen en beschikbaar te stellen.

B.1.13 Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen in te stellen, waarbij bepaalde functionaliteiten beperkt worden om ernstige fouten te voorkomen.

Artikel B.2. Voortgang

B.2.1 Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen in onderling overleg de voor het Project specifieke fases, opleverdata en termijnen overeen, bijvoorbeeld in de Offerte of de Overeenkomst.

B.2.2 Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever ten minste eenmaal per veertien dagen per e-mail, telefonisch of via het projectmanagementsysteem op de hoogte van de voortgang van het Project.

Artikel B.3. Specificaties & (bron)materialen

B.3.1 Partijen zullen Schriftelijk specificeren welke werken ontwikkeld zullen worden, aan welke eisen deze moeten voldoen en op welke manier dit zal geschieden. Opdrachtnemer zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid, consistentie en tijdigheid van diens instructies en gegevens.

B.3.2 Een Schriftelijke specificatie zoals genoemd in artikel 3.1 is niet vereist indien Opdrachtgever de wens heeft uitgesproken Opdrachtnemer een hoge mate van vrijheid te bieden bij het ontwikkelen van werken en de wijze waarop dat plaatsvindt. Indien de ontwikkeling op die wijze heeft plaatsgevonden kan Opdrachtgever zich achteraf niet beroepen op Specificaties, welke op schrift zijn gesteld, waar Opdrachtnemer niet mee heeft ingestemd.

B.3.3 Opdrachtnemer is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde (bron)Materialen, eisen of Specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

B.3.4 Indien door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte (bron)Materialen zijn beschermd door enig recht van intellectueel eigendom, staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door Opdrachtnemer in het kader van de Overeenkomst.

B.3.5 Tenzij anders is overeengekomen heeft Opdrachtnemer het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief open source software, bij de ontwikkeling van de werken. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde werken bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden. Kosten die gemoeid zijn met de licenties, welke noodzakelijk zijn voor uitvoering van de Overeenkomst, zullen in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever. Dit staat gespecificeerd in de Offerte.

B.3.6 Opdrachtgever is er zelf verantwoordelijk voor om diens eigen applicaties, Diensten en infrastructuur up-to-date te houden voor interoperabiliteit met de producten en de Dienst van Opdrachtnemer. Dit in verband met eventuele koppelingen. Mogelijk werken applicaties niet goed als dit niet het geval is.

B.3.7 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het onbruikbaar zijn van het Project / de Dienst indien de onbruikbaarheid wordt veroorzaakt doordat Opdrachtgever niet tijdig heeft gemigreerd (op aanwijzing van Opdrachtnemer) naar actuele standaarden of gebruik maakt van standaarden die in de industrie niet meer worden ondersteund. Een standaard welke 24 maanden geleden is geïntroduceerd, wordt door Opdrachtnemer niet langer als actueel beschouwd. Deze aansprakelijkheidsuitsluiting geldt tevens indien Opdrachtgever met een versie van een internetbrowser werkt waarvan het gebruik en de ondersteuning niet langer vanzelfsprekend is door het verschijnen van een nieuwe versie van die internetbrowser.

Artikel B.4. Licentievoorwaarden bij ontwikkeling

B.4.1 Opdrachtnemer verleent aan Opdrachtgever het recht om ontwikkelde Materialen te verveelvoudigen en te verspreiden voor de doeleinden die Opdrachtgever bij het aangaan van de Overeenkomst heeft beoogd.

B.4.2 Opdrachtnemer draagt daarmee nooit enige aan Opdrachtnemer toekomstige rechten van intellectueel eigendom (zoals het auteursrecht) over op Opdrachtgever, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

B.4.3 De broncode van door Opdrachtnemer geleverde software, niet zijnde open source software, en de bij de ontwikkeling van de software voortgebrachte technische documentatie mag en zal nimmer aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, noch mag Opdrachtgever daarin enige wijzigingen aanbrengen, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

B.4.4 Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van het ten behoeve van Opdrachtgever ontwikkelde Dienst/programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbepalingen steeds stipt naleven. Het verstrekte gebruiksrecht is niet overdraagbaar.

B.4.5 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de ontwikkelde werken te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen of in geval van en in combinatie met een verkoop van de betreffende bedrijfsonderdelen of -activiteiten van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever daarnaast niet toegestaan om zelf soortgelijke werken en/of Materialen te ontwikkelen of dit te laten doen door een derde partij.

Module C. Hosting / SaaS

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

Artikel C.1. Uitvoering

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

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

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

C.1.4 Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en te laten wat nodig is om een tijdige en juiste installatie van de (web)applicatie mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens en faciliteiten, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de installatie van de (web)applicatie, tijdig aan Opdrachtnemer beschikbaar worden gesteld.

Artikel C.2. Duur overeenkomst

C.2.1 De Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegaan voor een minimumduur van twaalf (12) maanden. Hierna wordt de Overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste twee (2) maanden. De opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer dient Schriftelijk te geschieden.

Artikel C.3. Gedragsregels

C.3.1 Opdrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van materiaal in strijd met bepalingen van Nederlands recht, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen materiaal dat smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend is, erotisch of pornografisch is (tenzij expliciet toegestaan in de Offerte), inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht, een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden oplevert, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie, hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan Opdrachtgever weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden, ongevroegde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat, of kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.

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

C.3.3 Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid van de zijde van Opdrachtgever of het door Opdrachtgever niet handelen conform bovenstaande punten, voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel C.4. Licentie

C.4.1 Opdrachtgever verstrekt hierbij Opdrachtnemer een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever aan de Diensten van Opdrachtnemer aangeleverde Materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Opdrachtnemer geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtnemer.

Artikel C.5. Vrijwaring

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

C.5.2 Indien Opdrachtnemer op grond van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden moet verrichten met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, zijn medewerkers of Gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Artikel C.6. Dienstverlening en beschikbaarheid

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

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

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

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

C.6.5 Opdrachtnemer biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid uptime, tenzij anders is overeengekomen in de Offerte middels een als zodanig aangeduide SLA. Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel.

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

C.6.7 Opdrachtnemer zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Opdrachtnemer zal zich inspannen om Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.

C.6.8 Indien naar het oordeel van Opdrachtnemer een gevaar ontstaat voor het functioneren van de Diensten of het netwerk van Opdrachtnemer of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde Diensten of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is Opdrachtnemer gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit te voorkomen.

C.6.9 Opdrachtnemer heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Opdrachtnemer zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Opdrachtnemer is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij Schriftelijk expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een SLA.

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

C.6.11 Tenzij de Overeenkomst anders bepaalt, is Opdrachtnemer niet gehouden reservekopieën (back-ups) te maken van door Opdrachtgever op Diensten van Opdrachtnemer opgeslagen gegevens. Eventueel gemaakte back-ups kunnen na beëindiging van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te verzoeken om een back-up bij beëindiging of ontbinding. De kosten voor het maken van back-ups komen bij Opdrachtgever te liggen.

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

Artikel C.7. Wijzigingen

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

Artikel C.8. Opslag- en datalimiet

C.8.1 Opdrachtnemer kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Diensten. Opdrachtgever zal de limieten niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen daarvan uitdrukkelijk regelt. Bij overschrijding van dit maximum is Opdrachtnemer bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die in de Overeenkomst worden vermeld. Indien er geen opslag- en/of datalimiet wordt overeengekomen, geldt de fair use policy van Opdrachtnemer.

Artikel C.9. Procedure na beëindiging

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

Artikel C.10 Domeinnamen en IP-adressen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Module D. Hardware

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

Artikel D.1. Levering en eigendom

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

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

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

Artikel D.2. Garantie

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

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

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

D.2.4 De garantie op Hardware komt te vervallen indien er sprake is van ongeoorloofde wijzigingen, het niet nakomen van de gebruiksinstructies of ander onzorgvuldig gebruik van de Hardware door de Opdrachtgever.

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

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

Artikel D.3. Retourneren

D.3.1 Indien Opdrachtgever gebruik maakt van de garantieregeling, dan zal Opdrachtgever de geleverde Hardware en alle toebehoren zoveel mogelijk in de oorspronkelijke staat van levering aan de Opdrachtnemer retourneren.

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

Module E. Telecom

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

Artikel E.1. Uitvoering

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

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

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

Artikel E.2. Duur van de overeenkomst

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

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

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

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

Artikel E.3. Dienstverlening en beschikbaarheid

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

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

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

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

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

Artikel E.4. Onderhoud

E.4.1 Opdrachtnemer heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Opdrachtnemer zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Opdrachtnemer is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij Schriftelijk expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een SLA.

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

E.4.3 Opdrachtnemer is gerechtigd om de werking en de technische specificaties van de Dienst te allen tijde in het belang van de voortzetting van de Dienst te wijzigen. Tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever tijdig op de hoogte brengen van deze wijzigingen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit de betrokken wijzigingen.

Artikel E.5. Verbruik en kosten

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

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

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

E.5.4 Indien door Opdrachtnemer geen maximum is gesteld aan de hoeveelheid belminuten dat Opdrachtgever per maand in het kader van de Dienst mag gebruiken, geldt een 'Fair Use Policy'. In dat geval zal, aan de hand van het gemiddelde verbruik over alle klanten, een reële hoeveelheid belminuten vastgesteld worden. Overschrijdt Opdrachtgever die hoeveelheid meerdere malen, dan zal Opdrachtnemer contact opnemen met Opdrachtgever om tot een redelijke oplossing te komen, bijvoorbeeld een hoger tarief.

E.5.5 Opdrachtnemer heeft het recht de kosten voor het gebruik van de Dienst van tijd tot tijd te wijzigen. Wijzigingen zullen minimaal 30 dagen vooraf en Schriftelijk bekend gemaakt aan Opdrachtgever. Prijsverhogingen van 3% of minder kan Opdrachtnemer zonder instemming van Opdrachtgever maximaal één keer per jaar doorvoeren in de maand januari. Bij prijsverhogingen van meer dan 3% heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de nieuwe prijzen in werking zullen treden. Opdrachtnemer zal prijswijzigingen 30 dagen voor inwerkingtreding aan Opdrachtnemer kenbaar maken.

Artikel E.6. Nummerbeheer

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

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

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

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

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

Artikel E.7. Persoonsgegevens

E.7.1 In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst worden persoonsgegevens verwerkt. Deze persoonsgegevens zijn noodzakelijk voor het goed functioneren van de Dienst. De betreffende persoonsgegevens zullen niet worden verstrekt aan derden, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst of verplicht is op grond van de wet.

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

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

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

Module F. Detachering

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

Artikel F.1. Detachering Medewerkers

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

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

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

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

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

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

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

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

Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever voor de al verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

Artikel F.2. Arbeidsvoorwaarden

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

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

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

Artikel F.3. Verantwoordelijke partijen

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

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

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

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

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

Artikel F.4. Geheimhouding en overname Medewerker

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

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

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

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

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

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

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

Module G. Huur Hardware

Deze Module is van toepassing op Opdrachtnemers die Hardware verhuren aan Opdrachtgevers.

Artikel G.1. Levering

G.1.1 Hardware is geleverd aan Opdrachtgever indien dit is bezorgd aan het door de Opdrachtgever bij de opdracht opgegeven leveringsadres en deze bezorging is aanvaard door de Opdrachtgever.

G.1.2 Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, is in de verhuur van de Hardware de terbeschikkingstelling van gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de Hardware niet inbegrepen.

G.1.3 Hardware wordt verstrekt zonder programmatuur, licenties, software etc. Indien er naast de Hardware ook software, programmatuur etc. wordt geleverd (voor eenzelfde periode als de verhuur), zal in de Overeenkomst duidelijk vermeld worden welke gebruikersrechten Opdrachtgever verkrijgt, om welke onderdelen het gaat en onder welke voorwaarden dit wordt meegeleverd.

G.1.4 Opdrachtgever is gehouden bij de aflevering de Hardware, voor zover op dat moment redelijkerwijs mogelijk, te controleren op gebreken. Indien gebreken niet binnen 72 uur na aflevering worden gemeld, wordt de Hardware geacht door Opdrachtgever correct, zonder gebreken te zijn ontvangen.

G.1.5 Opdrachtnemer kan Opdrachtgever verplichten mee te werken aan een inspectie van het afgeleverde. Na een positief afgeronde inspectie, wordt de Hardware ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever. Van de inspectie kan een rapport worden opgemaakt.

G.1.6 Opdrachtgever zal de Hardware zelf installeren, tenzij partijen Schriftelijk anders overeenkomen.

Artikel G.2. Duur en beëindiging

G.2.1 De Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegaan voor een minimumduur van twaalf (12) maanden. Hierna wordt de Overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste één (1) maand. De opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer dient Schriftelijk te geschieden.

Artikel G.3. Gebruik

G.3.1 Opdrachtgever mag de Hardware enkel gebruiken binnen zijn eigen onderneming, voor het doel waarvoor de Hardware beoogd is.

G.3.2 Het is Opdrachtgever zonder Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer niet toegestaan de Hardware onder te verhuren of anderszins ter beschikking te stellen aan derden. Opdrachtgever zal (een onderdeel van) de Hardware nooit als onderpand of zekerheidsobject, op welke wijze dan ook, ten aanzien van derden gebruiken.

G.3.3 Opdrachtgever zal de Hardware gebruiken zoals een goed huurder dat betaamt. Hij zal voorzichtig omgaan met de Hardware, voorzorgsmaatregelen treffen en alle instructies, zoals geleverd bij de Hardware of zoals gegeven door Opdrachtnemer, opvolgen.

G.3.4 Indien Opdrachtgever gebreken aan de Hardware ontdekt, dient hij dat onverwijld, Schriftelijk aan Opdrachtnemer te melden.

G.3.5 Opdrachtgever is ten aanzien van Opdrachtnemer volledig aansprakelijk voor schade aan de Hardware die is ontstaan anders dan door normaal (te verwachten) gebruik. Opdrachtgever meldt ontstane schade altijd direct, Schriftelijk aan Opdrachtnemer.

G.3.6 Opdrachtgever mag de Hardware niet aanpassen of veranderen anders dan met Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, tenzij het gaat om veranderingen en toevoegingen die bij het einde van de huurperiode zonder noemenswaardige kosten ongedaan kunnen worden gemaakt en kunnen worden verwijderd. Opdrachtgever is verplicht deze laatstgenoemde aanpassingen en veranderingen ongedaan te maken.

G.3.7 Opdrachtnemer is steeds gerechtigd de in het vorige lid bedoelde toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden. Opdrachtgever is daarbij gerechtigd de overeengekomen vergoeding voor het huren van Hardware te verhogen indien de aanpassing of verandering dat rechtvaardigt.

G.3.8 Schade die aan de Hardware is ontstaan door aanpassingen en veranderingen kan nooit schade zijn, welke voor rekening van Opdrachtnemer valt, zoals dat in art. 7:204 Burgerlijk Wetboek is bedoeld.

G.3.9 Opdrachtgever is verplicht om een beslag op de Hardware direct aan Opdrachtnemer te melden. Hierbij dient zo veel als mogelijk informatie te worden meegestuurd, zoals in ieder geval de identiteit van de beslaglegger en de reden van de beslaglegging. Daarnaast is Opdrachtgever verplicht de beslaglegger inzage te geven in de (huur)Overeenkomst.

Artikel G.4. Verplichtingen Opdrachtnemer

G.4.1 Opdrachtnemer zal gebreken binnen een redelijke termijn herstellen, tenzij dit onmogelijk is of uitgaven vereist die in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs niet van de Opdrachtnemer zijn te vergen.

G.4.2 Opdrachtnemer zal gebreken niet herstellen indien er sprake is van gebreken die:

- bij het aangaan van de huurovereenkomst door Opdrachtgever zijn aanvaard;
- ontstaan zijn door ander dan normaal gebruik en of door toedoen van Opdrachtgever, zijn personeel of bezoekers van locatie zijn ontstaan;
- het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik van de Hardware of gebruik in strijd met voorschriften, documentatie etc.;
- het gevolg zijn van gebruik in strijd met artikel G.3.

G.4.3 Indien Opdrachtnemer een gebrek als bedoeld in voorgaand lid alsnog herstelt, is hij gerechtigd hiervoor kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

G.4.4 Opdrachtnemer is gerechtigd om in plaats van herstel van een gebrek de Hardware ook te vervangen door een nieuw of vergelijkbaar exemplaar.

G.4.5 Opdrachtnemer is gerechtigd, tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de Hardware. Opdrachtgever is verplicht aan dit onderhoud mee te werken. Partijen zullen hier vooraf overleg over plegen om een datum en tijdstip voor onderhoud vast te stellen. Gedurende de periode van onderhoud heeft Opdrachtgever geen recht op vervangende Hardware.

Artikel G.5. Beëindiging

G.5.1 Opdrachtgever is verplicht de Hardware bij beëindiging van de Overeenkomst weer aan Opdrachtnemer ter beschikking te stellen. Eventuele kosten voor het vervoer van de Hardware van Opdrachtgever naar Opdrachtnemer zijn voor rekening van Opdrachtgever.

G.5.2 Indien tussen partijen bij levering een rapport (zoals bedoeld in artikel G.1.5) is opgemaakt, is de Opdrachtgever verplicht de Hardware in dezelfde staat op te leveren waarin deze volgens de beschrijving is aanvaard, met uitzondering van geoorloofde veranderingen en toevoegingen en slijtage /gebreken die door normaal gebruik zijn ontstaan. Indien geen rapport is opgemaakt, wordt de Opdrachtgever (tenzij Opdrachtnemer anders bewijst) verondersteld de Hardware in de staat te hebben ontvangen zoals deze bij het einde van de Overeenkomst is.

G.5.3 Opdrachtnemer kan Opdrachtgever verplichten mee te werken aan een eindinspectie. Indien Opdrachtgever medewerking weigert, zal Opdrachtnemer alsnog de eindinspectie uitvoeren, als zijnde de eindinspectie wordt uitgevoerd met goedkeuring van beide partijen.

G.5.4 Indien Opdrachtnemer bij de eindinspectie gebreken constateert welke niet voor rekening van Opdrachtnemer als verhuurder vallen, zal Opdrachtnemer de kosten voor herstel en/of vervanging bij Opdrachtgever in rekening brengen. Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht op deze kostenclaim te weerleggen, door aan te tonen dat eventuele gebreken en schade het gevolg zijn van normale slijtage, afschrijving en gebruik van de Hardware.

G.5.5 Opdrachtgever is bij beëindiging zelf verantwoordelijk voor overdracht van zijn data, het maken van back-ups etc. Opdrachtnemer biedt, tenzij anders overeengekomen, geen mogelijkheid om na teruggave van de Hardware eventuele data, welke nog op de Hardware aanwezig kan zijn, aan Opdrachtgever te doen toekomen.

Module H. Onderhoud en ondersteuning

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

Artikel H.1. Uitvoering

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

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

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

H.1.4 Alle Diensten geleverd door Opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst Opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

H.1.5 Opdrachtnemer biedt geen garanties over resultaten, tenzij anders is overeengekomen in de Offerte middels een als zodanig aangeduide SLA. Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel. Opdrachtnemer zal zich inspannen verzoeken van Opdrachtgever zo spoedig mogelijk uit te voeren, maar kan daarvoor geen harde termijnen geven. Dat geldt voor zowel een termijn van inplannen en uitvoeren van geplande werkzaamheden als reactietijden en hersteltijden indien er sprake is van een verzoek tot aanpassen, herstellen en/of verbeteren van de Dienst en/of Materialen.

Artikel H.2. Duur

H.2.1 De Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegaan voor een minimumduur van twaalf (12) maanden. Hierna wordt de Overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste één (1) maand. De opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer dient Schriftelijk te geschieden.

Artikel H.3. Specificaties en medewerking Opdrachtgever

H.3.1 Indien overeengekomen, zal Opdrachtnemer de Materialen installeren en configureren op door Opdrachtgever aan te wijzen hardware en netwerken. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste installatie en werking van de

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

H.3.2 Opdrachtgever zal op verzoek van Opdrachtnemer Medewerkers en hulppersonen van Opdrachtnemer alle benodigde toegang verlenen tot de betrokken computersystemen om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de Materialen mogelijk te maken. Fysieke toegang tot deze systemen zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.

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

Artikel H.4. Updates en verbeteringen

H.4.1 Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst, zal Opdrachtnemer zich inspannen om van tijd tot tijd de Materialen aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen, al dan niet op basis van aanwijzingen en verzoeken van Opdrachtgever of op basis van eigen initiatief, indien dit in de Overeenkomst is bepaald.

H.4.2 Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zich inspannen om de Materialen up-to-date te houden. Opdrachtnemer is daarbij echter in veel gevallen afhankelijk van zijn leverancier(s) en derden. Opdrachtnemer is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar zijn oordeel een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is voor de Dienst.

H.4.3 Opdrachtnemer zal zich inspannen om door Opdrachtgever verzochte veranderingen en nieuwe functionaliteit toe te voegen aan de Materialen. Opdrachtnemer is steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als deze naar zijn oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de Materialen kan belemmeren. Aan het op verzoek van Opdrachtgever toevoegen van veranderingen en nieuwe functionaliteit aan de Materialen zijn kosten verbonden. Opdrachtnemer zal deze kosten vooraf aan Opdrachtgever meedelen.

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

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

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

Artikel H.5. Ondersteuning op afstand

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

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

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

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

Module I. Advies en cursus

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

Artikel I.1. Specifieke bepalingen voor trainingen en cursussen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Artikel I.2. Specifieke bepalingen aangaande advies

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

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

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

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

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

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

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

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

ICTWaarborg General Terms and Conditions - B2B

These General Terms and Conditions contain provisions for the legal relationship between the Contractor and its clients. The General Terms and Conditions are divided into various modules tailored to the various forms of business services that can be offered by participants of ICTWaarborg, i.e.:

Module A. General
 Module B. Development of (web) applications
 Module C. Hosting / SaaS
 Module D. Hardware
 Module E. Telecom
 Module F. Secondment
 Module G. Hardware Rental
 Module H. Maintenance and Support Module
 Module I. Consultancy and Training

Definitions

In these General Terms and Conditions, the terms below are defined as follows:

- **Acceptance Test:** a pre-agreed process where the Client tests the Materials supplied by the Contractor for compliance with the agreed Specifications within the acceptance period (as defined in Module B). In the event that any defects are found, the Client shall notify the Contractor in writing within the acceptance period. Unless otherwise agreed, the Materials will be considered accepted upon expiry of this period.
- **General Terms and Conditions:** these terms and conditions, which have a modular structure.
- **Service:** the performance to be provided by the Contractor, including the development and/or maintenance of software, applications, etc. The Agreement specifies the Services concerned and these General Terms and Conditions will lay down further rules for specific Services.
- **Fault:** failure to meet the Specifications.
- **User:** the (end) user who uses the Service/Project provided by the Contractor for the purpose of the Client.
- **Hardware:** equipment supplied by the Contractor to the Client.
- **Materials:** for example (web) applications, software, advice, or reports.
- **Employee:** an employee, freelancer or self-employed person without personnel or an auxiliary person hired by the Contractor from a third party, engaged by the Contractor or who performs work for the benefit of the Client.
- **Module:** a module of these General Terms and Conditions containing provisions relating to a specific field of activity.
- **Quotation:** an offer by the Contractor for the provision of Services.
- **Client:** the natural person or legal entity with whom the Contractor has concluded an Agreement. It also refers to the person who enters negotiations with the Contractor in this regard, as well as his representative(s), authorized representative(s), successor(s) in title and heirs.
- **Contractor:** Indito B.V., and its affiliated entities established in Deventer and registered with the Chamber of Commerce under number Chamber of 66457580 and participant in the trade association ICTWaarborg.

- **Agreement:** the agreement between the Contractor and the Client.
- **Force Majeure:** refers to any circumstance beyond the Contractor’s control (including but not limited to natural disasters, war, strikes, internet-service disruptions, viruses and pandemics) that prevents the Contractor from performance of the obligations under the Agreement. Also refer to Article A.9 for specific provisions on the effects of Force Majeure.
- **Project:** the work to be performed by the Contractor for the Client as described in the Offer and/or in the Agreement.
- **Project Management System:** electronic system that may be used for the management of the Project and for communications between the Contractor and the Client regarding the execution of the Agreement.
- **Results:** the results of the work performed by the Contractor pursuant to the Agreement.
- **Written/In Writing:** in these General Terms and Conditions, Written/In Writing also includes email and communication by fax, provided that the identity of the sender and the integrity of the message is sufficiently established.
- **SLA:** Service Level Agreement.
- **Specifications:** the functional and technical description of the Project.
- **Website:** <http://www.ictwaarborg.nl>

Contractor’s identity

Name (of Contractor)	Indito B.V.
Trading as	INDITO B.V., INDITO BI B.V.
Location	Zweedsestraat 8A1 7418 BG Deventer The Netherlands
Telephone number	+31 570 796 100
E-mail address	info@indito.nl
VAT number	NL856562324B01
Chamber of Commerce Number	66457580

Module A. General

Article A.1. Quotation, offer and acceptance

A.1.1. An Offer prepared by the Contractor is free of obligation and valid for 14 days after its date, unless stated otherwise in the Quotation.

A.1.2. The Client should preferably accept the Quotation in Writing, but if the Client agrees or creates the impression that it accepts the Quotation in any other way than In Writing, the Quotation may be regarded as accepted by the Contractor.

A.1.3. Provisions or conditions of the Client that depart from or are not included in these General Terms and Conditions are only binding upon the Contractor if to the extent they have been explicitly accepted by the Contractor in Writing.

A.1.4. Without prejudice to the Contractor's authority to withdraw the Quotation in accordance with Article 1 paragraph 1, the Agreement may only be changed after acceptance by mutual consent. In the event of conflict between the provisions of the following documents, the following order of precedence will apply:

1. the Agreement;
2. any appendices, with the exception of brochures;
3. these General Terms and Conditions;
4. any additional conditions, with the exception of brochures.

Article A.2. Implementation of the Project & Provision of Information

A.2.1 Upon conclusion of the Agreement, the Contractor will execute the Project in accordance with the Quotation as soon as possible, with due allowance for the Client's reasonable needs and requirements.

A.2.2 The Contractor shall make every effort to perform the Project to the best of its ability, exercising due care and expertise. The Client is required to facilitate a timely and proper execution of the Project. The Client shall in particular ensure that all information which the Contractor indicates as required or which the Client should reasonably understand is necessary for the fulfilment of the Project, is provided to the Contractor in good time. The Client's required efforts must be provided with sufficient quality and timeliness. This applies both to the support to be provided by contact persons and to the planned deployment of project staff within the project activities to be performed.

A.2.3. If the Client fails to perform the above, the Contractor is entitled to charge additional costs and the Project may be delayed. Any delay in the Project caused by the Client shall be reported through the project management system or, if no project management system has been deployed for the Project, by e-mail or, in the absence of functioning e-mail correspondence, or in another Written form. In the event that this situation arises, the Contractor shall inform the Client of any additional costs to be charged.

Article A.3. Term, termination and dissolution

A.3.1. If the Agreement relates to the development of certain Materials, the Agreement shall be deemed to have been entered into for the term specified in the Agreement. If the duration is not described in the Agreement, the Agreement shall be regarded as terminated when the resulting performances have been delivered reciprocally.

A.3.2. If the Agreement is a continuing performance agreement, it shall be deemed to have been concluded for a minimum period of twelve (12) months, unless otherwise agreed in writing. Without written notice of termination, subject to a notice period of three (3) months, the Agreement shall be tacitly renewed for an equal period, unless otherwise agreed in writing.

A.3.3. Unless otherwise agreed in writing or if these General Terms and Conditions provide otherwise, the Client may terminate the Agreement prematurely by paying a buy-out amount. The amount of the buy-out is equal to the remaining payments that would have been due if the Agreement had not been terminated prematurely. The buy-out amount is immediately payable by the Contractor to the Client.

A.3.4. Delivery periods stated by the Contractor are always indicative. Even in the event of an agreed deadline, the Contractor shall not be in default until the Client has given it notice of default in writing, except in those situations which are mandatory by law and in which default occurs by operation of law.

A.3.5. In the event that the Client fails to fulfil any of his obligations under the Agreement, the Contractor will be entitled to suspend the performance of all Agreements concluded with the Client in question, without any notice of default or court intervention being required and without prejudice to the Contractor's right to compensation for damage, loss of profits and interest, unless the non-performance in question is of minor significance.

A.3.6. The Contractor is entitled to dissolve or suspend all or part of the Agreement with immediate effect, without court intervention, In Writing and without any obligation to pay damages or compensation, if:

the Client fails to comply with the obligations under the Agreement, or does not do so fully or on time;

- after the Agreement has been concluded, circumstances come to the Contractor's knowledge that give it a valid reason to fear that the Client will not fulfil its obligations;
- the Client was requested to provide security for the fulfilment of its obligations under this Agreement when the Agreement was concluded, and this security is not being provided or is insufficient;
- due to the delay on the part of the Client, the Contractor can no longer be required to fulfil the Agreement on the originally agreed conditions; the Client dies, requests a suspension of payments or files a petition for bankruptcy;
- the Client's bankruptcy is granted;
- the Client's activities are discontinued or liquidated; any part of the Client's assets is seized;
- circumstances arise which are such that performance of the Agreement becomes impossible or that the unaltered continuation of the Agreement cannot reasonably be required of Contractor.

A.3.7. If the Agreement is dissolved, the Contractor's claims against the Client will be immediately due and payable. If the Contractor suspends fulfilment of its obligations, it shall retain its claims under the law and the Agreement.

A.3.8. If the dissolution is to be attributed to the Client, the Contractor shall be entitled to compensation for any damage directly and indirectly caused.

Article A.4. Procedure upon termination

A.4.1. The Parties are mutually obliged to return any goods of which the other Party is the owner or entitled party and which are in the possession of one Party, to the other Party without delay after termination of the Agreement. Certain goods, such as data (carriers), may also be erased or destroyed instead of being returned, if the entitled party has given its consent to this in writing.

A.4.2. All data provided or entered by the Contractor shall always remain the property of the Contractor. The Client will only receive a non-exclusive, transferable license that is required for the performance of the Agreement.

Article A.5. Prices

A.5.1. Prices are exclusive of sales tax (VAT) and other government levies.

A.5.2. If a price in a Quotation is based on information provided by the Client and this information proves to be inaccurate, the Contractor has the right to adjust the prices to the prices that reasonably correspond to the proper data, even after the Agreement has already been concluded.

A.5.3. All prices stated in the Contractor's Quotation are subject to typing and calculation errors.

A.5.4. The Contractor has the right to change prices from time to time. Changes will be announced to the Client at least 30 days in advance and in writing. The Contractor may increase the prices by 3% or less, without the Client's permission, no more than once a year, in the month of January. In the event of price increases of more than 3%, the Client will have the right to terminate the Agreement on the date on which the new prices become effective.

A.5.5. The Contractor is entitled to increase prices at the time a supplier of the Contractor increases its prices. The Client will be notified by the Contractor about any such price increase.

Article A.6. Terms of payment

A.6.1. The Contractor shall submit an invoice to the Client for the amount due by the Client. If the Project is delivered in phases, the Contractor is entitled to submit invoices per phase delivered on a monthly basis or on the basis of hours worked (which at the discretion of the Contractor). The payment term of an invoice is 14 days after the date of the invoice, unless agreed otherwise between the Contractor and the Client.

A.6.2. If the Client fails to pay an invoice within the payment term, the Client is in default by operation of law, without a prior reminder or notice of default being required. In such a case, the Contractor is entitled to charge the statutory interest for commercial transactions or (if higher) an interest of two percent per month on the outstanding amount.

A.6.3. In the event of late payment, the Client is obliged, in addition to the amount owed and the relevant interest, to pay in full both extrajudicial and judicial collection costs, including the costs of lawyers, bailiffs and collection agencies.

A.6.4. The claim for payment shall be immediately due and payable in the event that the Client is declared bankrupt, applies for a suspension of payments, the Client dies and furthermore, if the Client is liquidated, is dissolved or if bankruptcy is granted.

A.6.5. In the above cases, the Contractor is moreover entitled to terminate or suspend performance of the Agreement, or any part of the Agreement not yet performed without notice of default or court intervention, without the Client acquiring any right to compensation as a result.

A.6.6. If, based on facts and circumstances, there is reasonable doubt as to whether the Client will be able to meet its payment obligations, the Contractor has the right to demand financial security from the Client. For instance, in the form of a pledge, deposit or bank guarantee.

Article A.7. Additional work

A.7.1. In the event that due to requirements on the part of the Client, which can reasonably be considered by the Contractor as a modification of or supplement to the provisions of the Quotation or the Agreement (which also includes a delay or overrun with regard to the Project that can be attributed to the Client), the amount of work to be performed by the Contractor pursuant to this Agreement increases, this will be regarded as additional work.

A.7.2. If the Contractor believes that additional work is involved, it will report this to the Client as soon as possible and request written approval for the performance of the proposed additional work and the offer made by the Contractor with respect to this, including the delivery period.

A.7.3. The Client shall every time decide on the proposed additional work within five (5) working days. The work to be carried out with respect to the accepted additional work shall be laid down in writing and agreed upon by both parties.

A.7.4. The Client is responsible for any delays in the delivery dates mentioned in the original Offer due to additional work.

A.7.5. The provisions of these General Terms and Conditions apply to all additional work to be carried out by the Contractor, to the extent that the parties have not agreed otherwise.

Article A.8. Liability

A.8.1. The Contractor shall only bear liability to the Client for direct damage resulting from an attributable breach in the performance of the relevant Agreement. Direct damage means the damage incurred to rectify the breach. Direct damage exclusively means:

- the damage caused to material goods, also called (material) property damage;
- costs incurred by the Client to induce the Contractor to fulfil the Agreement properly after all;
- costs incurred by the Client to limit, prevent or repair the direct damage;
- costs incurred by the Client to have the performance still meet the requirements of the Agreement;
- costs incurred to establish the cause and extent of the damage, where this concerns direct damage as referred to in this provision;
- costs incurred that are proportionate to ending or limiting a data breach (as referred to in the GDPR).

Without prejudice to the above, the Contractor's liability for other forms of liability is expressly excluded.

A.8.2. The Contractor's liability for direct loss suffered by the Client as a result of an attributable failure in the fulfilment of the Contractor's obligations under the Agreement, explicitly including any failure in the fulfilment of a guarantee obligation agreed with the Client, or as a result of an unlawful act by the Contractor, its employees or third parties engaged by it, shall be limited for each event or a series of related events up to an amount equal to the fees annually due by the Client under this Agreement (excluding VAT). In The total compensation for direct loss shall, however, in no event exceed EUR 25.000 (excluding VAT).

A.8.3. The Contractor's total liability for damage resulting from death or physical injury or for material damage to property shall in no event exceed EUR 500,000 per damaging event, whereby a series of connected events shall be regarded as one event.

A.8.4. The Contractor's liability for indirect damage, including consequential damage, loss of profit, lost savings, mutilation, or loss of (business) data and damage due to business interruption is excluded.

A.8.5. The exclusions and limitations referred to in this article will cease to apply if and insofar as the damage is the result of intent or deliberate recklessness on the part of the Contractor's operational management.

A.8.6. The Contractor's liability on account of an attributable failure in the performance of the Agreement will only arise if the Client immediately gives the Contractor notice of default in writing, stating a reasonable period in which to remedy the failure and if the Contractor continues to fail attributable in the performance of its obligations even after that period. The notice of default must contain the most detailed description possible of the breach, so that the Contractor will be able to respond adequately.

A.8.7. A condition for the existence of any right to compensation shall always be that the Contractor must have been notified of the damage by the Client in writing, within 30 days of its occurrence.

A.8.8. The Client indemnifies the Contractor against any third-party claims due to liability as a result of a Fault in the Project/Service provided by the Client to a third party and which partly consisted of items, Materials or Results provided by the Contractor, except if and insofar as the Client proves that the damage was caused by those items, Materials or Results. The Client furthermore indemnifies the Contractor against claims concerning non-compliance with licenses by the Client and/or third parties (including Users) who are the Client's responsibility.

A.8.9. The Contractor's liability for shortcomings in products and Services of third parties, including software and hardware, is excluded.

Article A.9. Failure and force majeure

A.9.1. Neither party can be held to fulfil any obligation if a circumstance beyond the control of the parties, which could not or should not have been anticipated when the Agreement was concluded, cancels any reasonable possibility of fulfilment. The parties may only invoke Force Majeure against each other if the party in question notifies the other party in writing of such invocation of Force Majeure as soon as possible after the failure has occurred, on submission of any required documentary evidence.

A.9.2. The circumstances referred to in paragraph 1 may include: (a) failures of the Internet or other telecommunications facilities, (b) failures in the performance by third parties on which the Contractor depends for the provision of the Services, (c) defectiveness of items, equipment, software or Materials of which the Client has prescribed the use by the Contractor, (d) the unavailability of one or more members of staff (due to illness), (e) mobilization, (f) war, (g) delays in transport, (h) strikes, (i) delays in supply, (j) fire, (k) natural disasters, (l) diseases, epidemics or quarantines and (m) government measures.

A.9.3. In the event of Force Majeure, the fulfilment of the obligation(s) in question and the related obligations shall be suspended in whole or in part throughout the period of such Force Majeure, without the parties being liable to pay any damages. The parties may only invoke Force Majeure with respect to each other if the party in question notifies the other party in writing of such an invocation of Force Majeure as soon as possible after the occurrence of the shortcoming, submitting documentary evidence.

A.9.4. In the event of Force Majeure, the party invoking the Force Majeure shall endeavor to ensure that the period of the shortcoming, which is exonerated by the Force Majeure, is as short as possible.

A.9.5. If a situation of force majeure has continued for thirty (30) days, or as soon as the situation of force majeure will continue for more than three months, each of the parties shall have the right to dissolve the Agreement in writing, unless the nature or scope of the failure does not justify premature termination. Any performance already made based on the Agreement shall in that case be settled proportionately, without the parties owing each other anything else.

Article A.10. Intellectual property rights

A.10.1. All intellectual property rights on all Materials developed or provided under the Project are vested exclusively in Contractor or its licensors. Intellectual property rights mean all (future) rights of intellectual property, including but not limited to trademark rights, patent rights, design rights, copyrights and related rights, trade name rights, database rights, know-how, trade secrets and domain names.

A.10.2. The Client will only acquire the rights of use and powers explicitly granted in these General Terms and Conditions, the Agreement or otherwise in writing, and in any other respect, the Client will not reproduce or publish the software, Services, or other Materials. These user rights are valid for as long as an Agreement between the Client and the Contractor exists.

A.10.3. The Client is not permitted to remove or change any indication concerning copyrights, brands, trade names or other intellectual property rights from the Materials, including indications concerning the confidential nature and secrecy of the Materials.

A.10.4. The Contractor is allowed to take technical measures to protect the Materials, for instance with passwords or encryption. If the Contractor has secured the Materials through technical protection, the Client is not allowed to remove or circumvent such protection.

A.10.5. Any use, reproduction, or publication of the Materials beyond the scope of the Agreement or rights of use granted will infringe the intellectual property of the Contractor or its licensors.

A.10.6. Client shall pay an immediately due and payable penalty of EUR 5,000 for each act of infringement and 25,000 for each deliberately infringing act to the Contractor, without prejudice to the Contractor's right to have its damage caused by the infringement compensated or to take other legal measures to have the infringement terminated and/or to recover the damage. After the expiry of one working day after the Contractor has notified the Client of an infringement, the Client will also owe a penalty of EUR 5,000 for each day that the infringement has not been terminated.

A.10.7. Any delivery, provision, or disclosure, whether by way of an offer or Agreement of Services to the Client shall never constitute a transfer of intellectual property rights, unless otherwise agreed.

A.10.8. The Client guarantees that no third-party rights oppose the provision of equipment, software, material intended for websites, data files and/or other materials, designs and/or other works for the purpose of use, maintenance, processing, installation, or integration, including the availability of the appropriate licenses. The Client indemnifies the Contractor against any claim by a third party based on the claim that such provision, use, maintenance, adaptation, installation, or integration infringes any right of that third party.

A.10.9. The Contractor shall be entitled to use the Client's logo or name in its external communications without the Client's prior consent.

Article A.11. Personal data processing

A.11.1. If the Contractor is to process personal data in the performance of the Services, the General Data Protection Regulation ("GDPR") imposes on the Contractor and the Client the obligation to enter commitments regarding the processing to be carried out by the Contractor that provides guarantees in respect of the technical and organizational security measures relating to the processing to be carried out. In the absence of a further, separately agreed 'processing agreement', the provisions of this article shall apply as the obligations referred to in the GDPR.

A.11.2. The Contractor shall only process the personal data under the authority of the Client and solely for the purpose of performing the Services, for as long as the Agreement continues. In this respect, the Client is to be considered the controller, and the Contractor the processor.

A.11.3. The personal data of those involved, which may be processed by the Contractor with respect to the Services, are further specified in the Agreement.

A.11.4. If these General Terms and Conditions or the Agreement refer to provisions of the Data Protection Act, the corresponding provisions of the General Data Protection Regulation ("GDPR") apply from 25 May 2018.

A.11.5. The Contractor will make every effort to take appropriate technical and organizational measures regarding the processing of personal data to be carried out and will endeavor to ensure that the security meets a level that is not unreasonable in view of the state of the art, the sensitivity of the personal data and the costs involved in taking the security measures.

A.11.6. The Contractor guarantees that anyone acting under the authority of the Contractor, insofar they have access to personal data originating from the Client, will only process these data on the Client's instructions, subject to any deviating legal obligations.

A.11.7. the Contractor may process the personal data in countries within the European Union. The Client also gives the Contractor permission to process personal data outside the European Union. Processing outside the European Union will only take place in compliance with the applicable laws and regulations. On request of the Client, the Contractor shall inform the Client in which countries, outside the European Union, personal data are processed by the Contractor.

A.11.8. The Client hereby gives the Contractor permission to make use of a third party when processing personal data for the purpose of providing the Services, in compliance with the applicable laws and regulations. The Contractor will ensure that these third parties will assume the same duties as the Client and the Contractor have agreed upon in writing and will ensure the appropriate authorizations. On the Client's request, the Contractor shall inform the Client as soon as possible about the third parties engaged by him. The Client has the right to object to any third party engaged by the Contractor. If the Client objects to any third parties engaged by the Contractor, the Client and the Contractor shall consult with each other to find a solution.

A.11.9. The Client guarantees that it will only enter personal data in a fully lawful manner or provide them in another lawful manner to the Contractor, without infringing any third-party rights. The Client indemnifies the Contractor against any related claims and demands related.

A.11.10 If, with respect to a statutory obligation or exercise of the statutory rights of those involved, the Contractor must provide, change, move, remove, or surrender personal data stored in the Contractor's systems, the Contractor shall assist the Client as much as possible in this regard. The costs of the work involved may be invoiced separately. If a data subject wishes to exercise one of his/her statutory rights and makes a respective request to the Contractor, the Contractor will forward the request to the Client. The Client will subsequently deal with the request independently.

A.11.11. The Client is entitled to have an audit carried out by an independent third party, who is bound to secrecy, for the purpose of verification of this Article A.11. This audit will only take place in the event of a specific suspicion of abuse demonstrated by the Client. The audit initiated by the Client shall take place two weeks after prior written notification by the Client. The costs of an audit shall be borne by the Client.

A.11.12. All personal data which the Contractor receives from the Client for the performance of the Services and/or collects itself, are subject to an obligation of confidentiality in respect of third parties. This duty of confidentiality does not apply to the extent that the Client has given express permission to provide the information to third parties, if the provision of the information to third parties is logically necessary in view of the nature of the Services, or in case of a legal obligation to provide the information to a third party. If the Contractor is legally obliged to provide information to a third party, the Contractor shall immediately inform the Client to the extent permitted by law.

A.11.13. The Client, as the responsible party in the sense of the GDPR, is always responsible for reporting a data leak (which means a breach of personal data security resulting in the possibility of serious adverse consequences, or has serious adverse consequences, for the protection of personal data) to the supervisory body/bodies and/or parties involved. In order to enable the Client to comply with this legal obligation, the Contractor shall notify the Client as soon as possible and no later than forty-eight (48) hours after discovery of a data leak. If required by law and/or regulations, the Contractor shall cooperate in informing the competent supervisor and/or those involved.

A.11.14. The duty to report includes in any case reporting the fact that a leak has occurred. In addition, the duty of notification includes, to the extent the Contractor has such information:

- the date on which the leak occurred (if no exact date is known: the period within which the leak occurred); - the (alleged) cause of the leak;
- the date and time at which the Contractor or a third party or subcontractor engaged by it became aware of the leak;
- The number of persons whose data have been leaked (if an exact number is not known: the minimum and maximum number of persons whose data have been leaked);
- A description of the group of persons whose data have been leaked, including the type or types of personal data leaked;
- Whether the data have been encrypted, hashed or otherwise made unintelligible or inaccessible to unauthorized persons;
- the measures planned and/or already taken to seal the leak and to limit the consequences of the leak; - contact details for the follow-up of the report.

A.11.15. After the end of the Agreement, the Contractor will remove or return the personal data referred to in this article A.11.3, at the Client's discretion.

Article A.12. Staff

A.12.1. If the Employee must perform work at the Client's location for the implementation of the Agreement (other than in case the Client and the Contractor enter into an Agreement for the secondment of an Employee), the provisions below apply.

A.12.2. The Client will provide all necessary assistance for the Contractor's Employee who is carrying out work on the Client's premises for the purpose of implementing the Agreement. The Client shall do everything to enable the Employee to perform his work properly and safely.

A.12.3. The Contractor shall try to make sure that the Employee has the appropriate job description and competences. It is not possible for the Client to make a choice in Employees unless this is explicitly agreed upon. The Contractor shall be entitled to replace an Employee by an Employee with similar competences and a similar job description.

A.12.4. It is not possible for the Client to only give access to certain Employees. There is also no guarantee that the Client will have a permanent team of Employees at its disposal if this is relevant.

A.12.5. During the term of the Agreement and for two (2) years thereafter, the Client is not permitted, without the written permission of the Contractor, to employ Employees of the Contractor, to enter into direct or indirect business relations with them or to have them perform work other than under the Agreement, on pain of an immediately payable penalty of € 10,000 for each infringement, to be increased by € 500 for each day that the infringement continues. This article is also applicable if the Client and the Contractor enter into an Agreement for secondment of an Employee.

Article A.13. Confidentiality

A.13.1. The Parties will observe confidentiality regarding information which they provide to each other before, during or after the implementation of the Agreement if this information is marked as confidential or if the receiving party knows or should reasonably suspect that the information was intended to be confidential. Parties shall also impose this obligation on their employees as well as on third parties engaged by them for the execution of the Agreement.

A.13.2. The Contractor shall not become acquainted with data which the Client stores and/or distributes through the Contractor's Services, unless this is necessary for the proper performance of the Agreement or the quality of the Projects, or the Contractor is obliged to do so pursuant to a statutory provision or court order. In that case, the Contractor will make every effort to limit the access to the data as much as possible, to the extent that this is within the confines of its power.

A.13.3. This obligation shall continue even after termination of the Agreement for any reason, and for as long as the providing party can reasonably claim the confidentiality of the information.

Article A.14. Amendments to the General Terms and Conditions

A.14.1. In case of a long-term agreement, the Contractor reserves the right to change or supplement these General Terms and Conditions and all relevant Modules.

A.14.2. Amendments also apply to Agreements already entered with due observance of a period of 30 days after the announcement of the amendment on the Contractor's Website or by electronic message. Changes of minor importance may be made at any time.

A.14.3. If the Client is a natural person, who is not acting during a profession or business, and the change results in the Client being provided with a performance that is substantially different from the performance of the other party, the Client is entitled to terminate the Agreement from the date the amended terms and conditions become effective.

Article A.15. Dispute resolution

A.15.1. The Agreement, as well as any resulting or relating agreements and other legal acts shall be governed exclusively by Dutch law.

A.15.2. All disputes, including those that are only considered as such by one party, resulting from or related to (the execution of) this Agreement and/or to the resulting or related agreements, shall be settled by mediation offered by ICTWaarborg (hereinafter in this article called Mediation).

A.15.3. The parties mutually undertake to cooperate in the resolution of disputes through Mediation and undertake that each of them shall bear half of the costs of the Mediation.

A.15.4. Mediation consists of two phases. In the first phase, the parties examine a possible solution which both parties reconcile with. If agreement is reached, the mediator will set out the agreement in a settlement agreement. If it is impossible to reach an agreement in the first phase which is acceptable to both parties, a second phase starts. During the second phase, the mediator will devise an agreement that binds both parties and that is also reflected by the mediator in an agreement of compliance.

A.15.5. The Contractor and the Client will always retain the right to submit disputes to the competent court, subject to both Parties' explicit written consent and both Parties' statement that they will refrain from Mediation.

Article A.16. Final clauses for the General Module

A.16.1. If any provision of this Agreement proves to be invalid, this will not affect the validity of the entire Agreement. The parties shall in that case lay down (a) new provision(s) by way of replacement, which will give shape to the intention of the original Agreement and General Terms and Conditions as much as is legally possible.

A.16.2. Should any disputes arise because of the Agreement that cannot be resolved through the dispute settlement procedure, these will be submitted to the competent court in Amsterdam.

A.16.3. Information and announcements on the Website of the Contractor are subject to errors.

A.16.4. The version of any communication received or stored by the Contractor shall be deemed authentic (including log files), subject to evidence to the contrary to be furnished by the Client.

A.16.5. In order to promote its services, the Contractor is entitled to show third parties which Projects it supplies to the Client, unless this is unacceptable on account of the Client's reasonable interests or provisions to the contrary have been agreed in writing.

A.16.6. The Contractor is at all times entitled to involve third parties in the performance of the Agreement.

A.16.7. The Contractor and the Client may transfer their rights and obligations under the Agreement to third parties, provided the other party consents to this in writing prior to the transfer.

Module B. Development of (web) applications

Module B applies to customized work delivered by the Contractor to the Client, for example the design and/or development of (web) applications, software, advice, reports, or other specific content-related works.

Article B.1. Completion & acceptance

B.1.1. The Contractor shall make every effort to deliver the Materials in accordance with the Specifications for acceptance by the Client.

B.1.2. When the Materials have been delivered to the Client for acceptance, the Client will subject these to an acceptance test at his own expense and under his own responsibility during the acceptance period of one week. By accepting the Materials, the Client discharges the Contractor in respect of all its obligations concerning the Results.

B.1.3. If the Client does not reject the Materials (wholly or in part) within the period mentioned in paragraph 2, they shall be deemed to have been accepted and delivered.

B.1.4. The Client shall also be deemed to have accepted the Materials if the Client has started to use the Materials or if the Client has not informed the Contractor in writing, within ten days after delivery at the latest, that and for what reason he does not accept the Materials.

B.1.5. If Materials are not accepted, Contractor shall specify which adjustments will be made and the time or costs involved. The Client shall subsequently indicate whether he agrees to the said adjustments and the corresponding time and costs or whether he refrains from rejection. The Contractor will make every effort to remedy the Faults identified by the Client and reproducible within the period agreed by the parties and, in the absence thereof, within a reasonable period.

B.1.6. The implementation of adjustments following a rejection of a Material can take place on a production environment or on an acceptance environment. This is at the discretion of Contractor.

B.1.7. If the Client has accepted the Results (with the exception of Faults in functionalities and external appearance; minor Faults), the guarantee period of 30 days will commence. Within this period, the Results are deemed accepted, but Faults may be reported that could not reasonably have been discovered during the Acceptance Test. The Contractor will specify and supplement any Faults with the expected time and, if the Faults cannot be easily remedied within 30 days, any additional costs for modification of those parts. This guarantee period is therefore not an extended Acceptance Test and does not provide any more guarantees than those stipulated in this paragraph.

B.1.8. Minor Faults, including Faults which, by their nature and/or number, do not reasonably prevent the Commercial use of the Materials, shall not be a reason for withholding acceptance, without prejudice to Contractor's obligation to remedy such Faults. Parties shall consult with each other in this respect.

B.1.9. If the Project is performed in phases, Client shall approve or disapprove the Materials of that phase upon completion of each phase, and the procedure set forth above shall also apply. The Client shall not base an approval or disapproval of the Materials of a later phase on items approved in an earlier phase.

B.1.10. The Contractor is entitled to postpone commencement of a new phase until the Client has explicitly accepted the former phase.

B.1.11. The Contractor does not guarantee that the achievement aimed at by the Client through the works developed or to be developed by the Contractor will actually be made.

B.1.12. The Contractor shall make every effort to develop and provide its products/works as well as possible and as much as possible error-free.

B.1.13. The Contractor is entitled to set up temporary solutions, whereby certain functionalities are limited in order to prevent serious errors.

Article B.2. Progress

B.2.1. The Client and the Contractor agree on the phases, completion dates and deadlines specific to the Project in mutual consultation, for example in the Quotation or the Agreement.

B.2.2. The Contractor will keep the Client informed of the progress of the Project at least once every fourteen days by e-mail, telephone, or the project management system.

Article B.3. Specifications & (source) materials

B.3.1. The Parties will specify in writing which works will be developed, the requirements they must meet and the way they will be developed. The Contractor will carry out the development with due care based on the information to be provided by the Client. The Client guarantees the accuracy, completeness, consistency and timeliness of its instructions and data.

B.3.2. A Written Specification as referred to in article 3.1 is not required if the Client has expressed its wish to give the Contractor a high degree of freedom in the development of works and the way this is done. If the development has taken place in this manner, the Client cannot later rely on Specifications, which have been laid down in writing, to which the Contractor has not agreed.

B.3.3. The Contractor is entitled, but not obliged, to investigate the accuracy, completeness, or consistency of the (source) Materials, requirements or Specifications provided to the Contractor, if any imperfections are found, to suspend the agreed work until Client has removed the imperfections concerned.

B.3.4. If any (source) Materials provided by the Client to the Contractor are protected by any intellectual property right, the Client always guarantees that it has any licenses required for the provision to and the intended use by the Contractor under the Agreement.

B.3.5. Unless otherwise agreed, the Contractor has the right to use images, software, and components of third parties, including open-source software, in the development of the works. Upon delivery, the responsibility for proper compliance with the relevant third-party licenses when using the developed work is vested in the Client. the Contractor will adequately inform the Client about the applicable licensing conditions. Costs related to the licenses, which are necessary for the execution of the Agreement, will be charged to the Client. This will be specified in the Quotation.

B.3.6. The Client is responsible for ensuring that its own applications, Services and infrastructure is up to date for interoperability with the Contractor's products and Service in connection with any interfaces. Applications may not work properly if this is not the case.

B.3.7. The Contractor is not liable for the Project/Service being not usable if the non-usability is caused by the Client's failure to migrate in good time (on the instructions of the Contractor) to current standards or use of standards that are no longer supported in the industry. A standard introduced 24 months ago is no longer considered current by the Contractor. This exclusion of liability also applies if the Client works with a version of an internet browser, the use and support of which is no longer guaranteed due to the appearance of a new version of that internet browser.

Article B.4. License conditions regarding the development

B.4.1. The Contractor grants the Client the right to reproduce and distribute developed Materials for the purposes intended by the Client when entering into the Agreement.

B.4.2. The Contractor thereby never transfers any intellectual property rights (such as copyright) to the Client, unless explicitly agreed otherwise in writing.

B.4.3. The source code of software supplied by the Contractor, not being open-source software, and the technical documentation produced during the development of the software shall and must never be provided to the Client, nor shall the Client make any changes thereto, unless expressly agreed otherwise in writing.

B.4.4. The Contractor grants the Client the non-exclusive right to use the Service/Software developed for the Client. The Client will always strictly observe the restrictions on use agreed upon between the parties. The right of use granted is non-transferable.

B.4.5. The Client is not permitted to sell, rent out, sub-license or alienate the developed works or to grant limited rights to them or to provide them to a third party in any way or for any purpose whatsoever, not even if the third party in question uses the software exclusively for the benefit of the Client, unless agreed otherwise in writing or in the event of and in combination with a sale of the Client's business units or activities concerned. The Client is furthermore not permitted to develop similar works and/or Materials by itself or to cause a third party to do so.

Module C. Hosting / SaaS

This module applies to the availability and continued availability of (hosting) data and/or (web) applications facilitated by the Contractor to the Client remotely through the Internet or another network, without providing the Client with a physical carrier containing the relevant software. This also includes the registration and management of domain names.

Article C.1. Implementation

C.1.1. After the Agreement has been concluded, the Contractor will perform the Service as soon as possible in accordance with the Quotation, considering the Client's reasonable wishes.

C.1.2. The Agreement specifies when the Contractor will start installing and managing the (web) application.

C.1.3. The Contractor shall make every effort to ensure that the (web) application is configured and managed to the best of his ability, applying sufficient care and professionalism.

C.1.4. The Client is required to do and to refrain from doing everything that is necessary to make a timely and proper installation of the (web) application possible. The Client shall ensure that all information and facilities indicated by the Contractor as being necessary, or which the Client should reasonably understand to be necessary for the installation of the (web) application, are provided to the Contractor in good time.

Article C.2. Duration of agreement

C.2.1 The Agreement is entered into by the Client for a minimum period of twelve (12) months. Thereafter the Agreement shall be continued for an indefinite period. After the minimum period has expired, the Agreement may be terminated mutually, subject to a notice period of at least two (2) months. Termination of the Agreement by either the Client or the Contractor must be affected in writing.

Article C.3. Rules of conduct

C.3.1. The Client shall refrain from storing and/or distributing material in violation of the provisions of Dutch law, including in any case (but not exclusively) material that is libelous, defamatory, insulting, racist, discriminatory or hate-mongering, erotic or pornographic (unless explicitly permitted in the Quotation), infringes on the rights of third parties, including in any case (but not exclusively) copyrights, trademark rights and portrait rights, violates the privacy of third parties, including in any case (but not exclusively) the distribution of personal data of third parties without permission or necessity, or the repeated harassment of third parties with communications they do not want, contains hyperlinks, torrents or similar information of which the Client knows or should know that it refers to material that infringes the rights of third parties, contains unsolicited commercial, charitable or idealistic communications, or contains malicious content such as viruses or spyware.

C.3.2. The Client shall refrain from obstructing other Clients or Internet users or causing damage to the servers of the Contractor. The Client is not allowed to start up processes or programs, whether or not via the server, which the Client knows or can reasonably suspect that this will hinder or damage the Contractor, other Clients or Internet users. The Contractor will inform the Client of any such measures.

C.3.3. In addition to the obligations under the law, damage caused by the Client's incompetence or failure to in accordance with the above items shall be for Client's account.

C.3.4. In order to prevent the aforementioned problems such as damage and security risks, the Contractor is entitled to limit the management options of the Client to such an extent that the management is performed entirely by the Contractor.

Article C.4. License

C.4.1 The Client hereby grants Contractor an unrestricted license to distribute, store, pass on or copy all Materials supplied by the Client to Contractor's Services in any manner deemed suitable by Contractor, but only to the extent reasonably necessary for the performance of the Agreement by Contractor.

Article C.5. Indemnification

C.5.1. The Client indemnifies the Contractor against all legal claims of third parties regarding the use of the Services by the Client. The Contractor is not responsible for the data/services/software invoked through a link.

C.5.2. If the Contractor must perform work regarding data of the Client, his employees, or Users by virtue of an authorized order of a government body or with respect to a legal obligation, all costs related to this will be charged to the Client.

Article C.6. Service and availability

C.6.1 All services of the Contractor shall be performed based on an obligation to perform to the best of its's ability, unless and insofar as the Contractor has explicitly promised a result in the Written Agreement and the result concerned has also been described sufficiently specified.

C.6.2. The electronic transmission of data of Client with respect to the Services, in any manner, shall take place at the risk and expense of Client.

C.6.3. The Contractor is never obliged to provide the remotely provided applications to the Client on a physical data carrier (e.g., CD or USB stick).

C.6.4. If the Services are (partly) provided via Services and/or networks of the Contractor, the Contractor shall try to have the downtime reduced to a minimum in this respect.

C.6.5. The Contractor provides no guarantees regarding the exact amount of uptime, unless otherwise agreed in the Offer through an SLA designated as such. In so far as not otherwise provided for in an applicable SLA, this article applies.

C.6.6. In the absence of evidence to the contrary, the availability and service level measured by the Contractor shall constitute full proof.

C.6.7. The Contractor shall make every effort to ensure that the Client can use the networks that are directly or indirectly connected to the Contractor's network. The Contractor cannot, however, guarantee that these networks will be available at any time. The use of third-party networks may be subject to legal and contractual conditions.

the Contractor shall make every effort to inform the Client of this in good time.

C.6.8. If, in the Contractor's opinion, the functioning of the Services or the network of the Contractor or third parties and/or the provision of services through a network is at risk, in particular as a result of the excessive sending of e-mail or other data, poorly secured Services or activities of viruses, trojans and similar software, the Contractor is entitled to take all measures which it reasonably considers necessary to prevent this.

C.6.9. The Contractor has the right to put the Services or parts thereof temporarily out of operation for maintenance, adaptation, or improvement. The Contractor shall try to arrange for the Services or parts thereof to be out of operation as much as possible outside office hours and shall make every effort to notify the Client of the planned taking out of service in good time. However, the Contractor is never obliged to pay compensation for damage arising regarding taking the Services or parts thereof out of operation, unless explicitly agreed otherwise in writing, for example in an SLA.

C.6.10. Only if explicitly agreed upon in writing is the Contractor obliged to have a fallback center or other fall-back facilities.

C.6.11. Unless the Agreement provides otherwise, the Contractor is not obliged to make backups of data stored by the Client on the Contractor's Services. Any backups made may be destroyed at any time after termination of the Agreement. It is the Client's responsibility to request a back-up upon termination or dissolution. The costs of making back-ups will be borne by the Client.

C.6.12. The Client is aware that after the deletion of the backups, these data are lost, and Client no longer has access to these data.

Article C.7. Amendments

C.7.1 The Contractor is entitled to modify the applications made available during the term of the Agreement at its own discretion. If an adjustment results in a considerable change in functionality, the Contractor will make every effort to inform the Client accordingly. Only if this is technically possible and would not require a disproportionate effort on the part of the Contractor, the Client may continue to use an older version of the application upon request. The Contractor may charge extra for providing this possibility.

Article C.8. Storage and data limit

C.8.1 The Contractor may set a maximum amount of storage space or data traffic per month that the Client may use with respect to the Services. The Client will not exceed the limits unless the Agreement explicitly regulates the respective consequences. If this maximum is exceeded, the Contractor is authorized to charge an additional amount in accordance with the amounts for additional data traffic stated in the Agreement. If no storage and/or data limit has been agreed, the Contractor's fair use policy will apply.

Article C.9. Procedure after termination

C.9.1 The Contractor shall ensure that the Client is offered a reasonable opportunity to transfer the data of the Client stored in the systems of the Contractor back to its own systems or to the systems of a new provider upon termination of the Agreement. For this purpose, the Contractor will make every effort to be able to offer the data in a common file format. The costs involved will be borne by the Client.

Article C.10 Domain names and IP addresses

C.10.1 If the Service (partly) entails that the Contractor acts as an agent for the Client in obtaining a domain name and/or IP address, the provisions of this article shall moreover apply.

C.10.2. The application, assignment, and the possible use of a domain name and/or IP address depend on and are subject to the applicable rules and procedures of the relevant Domain Name Providers, including Stichting Internet Domeinregistratie Nederland and RIPE. The relevant authority decides on the allocation of a domain name and/or IP address. The Contractor acts as an agent only in the application and provides no guarantee for the acceptance of an application.

C.10.3. The fact of registration can only be learned by the Client from the Contractor's e-mail confirmation, stating that the requested domain name has been registered. An invoice for registration fees does not apply as a confirmation of registration.

C.10.4. The Client shall indemnify and hold the Contractor harmless for any and all loss related to (the use of) a domain name or IP address on behalf of or by the Client.

C.10.5. The Contractor is not liable for the Client's loss of its right(s) to a domain name or for the fact that the domain name is applied for and/or obtained by a third party in the interim, except in the event of intent or gross negligence on the part of the Contractor.

C.10.6. If the Contractor registers a domain name in its name on behalf of the Client, the Contractor will comply with requests by the Client to relocate, transfer or terminate the domain name. If a domain name registered by the Contractor on behalf of the Client is disputed by a third party, the Contractor shall notify the Client of the claim without delay. The Client bears responsibility for his defense of rights to the domain name, unless the dispute is directly attributable to the Contractor's fault.

C.10.7. The Client shall comply with all terms of registration, provisions, and (dispute) resolution procedures set by domain-name suppliers for the application, assignment or use of a domain name and/or IP address. The Client is referred to the domain-name terms and conditions regarding the relevant extension on a summary page. The domain-name terms and conditions form part of the Agreement. The Contractor bears no liability for the loss of rights to a domain name or IP address as a result of the Client's failure to meet the renewal terms and conditions in good time or in the event of any disputes by third parties, unless directly caused by the Contractor's negligence or wrongful action.

C.10.8. The Contractor is entitled to cause the domain name and/or IP address to be inaccessible or unusable, or to place it (or cause it to be placed) in its own name if the Client is demonstrably in breach of the Agreement, however, only for as long as the Client is in breach and only after expiry of a reasonable period for the compliance required in a written notice of default.

C.10.9. If the Service extends to the periodic provision of agency services for the application of domain names and IP addresses during a certain period of time, the Agreement shall be deemed to have been entered into for the minimum period stated per service. If this minimum period has expired without a party having expressed its wish to terminate the Agreement at least one (1) month before the end date of the contract, the Agreement is automatically extended by the period stated for each Service.

Module D. Hardware

This module applies to Contractors that supply Hardware to Clients.

Article D.1. Delivery and ownership

D.1.1. Hardware has been delivered to the Client if it has been delivered to the delivery address specified by the Client in the order and this delivery is accepted by the Client.

D.1.2. Client shall check the Hardware upon delivery for faults, insofar as this is reasonably possible at that time.

D.1.3. The title to the Hardware passes from the Contractor (or its suppliers) to the Client from the moment of delivery to the delivery address specified by the Client in the order, but only if the Client has paid for the Hardware in full.

Article D.2. Guarantee

D.2.1. For a period of 1 year after delivery, the Contractor guarantees the operation of the delivered Hardware in accordance with the specifications previously communicated to the Client and is accountable for this by the Client.

D.2.2. If the manufacturers of the supplied Hardware have specific guarantee regulations which apply for a longer period than the guarantee issued by the Contractor, these will remain in force and the Contractor will remain responsible for the proper handling of Hardware covered by that guarantee regulation.

D.2.3. The guarantees issued by Contractor and manufacturers do not detract from the statutory guarantee period applicable to the Hardware.

D.2.4. The guarantee on Hardware shall become null and void in case of unauthorized modifications, non-compliance with the user instructions or other careless use of the Hardware by the Client.

D.2.5. If The Client makes use of the guarantee arrangement within the set periods and rules, the Contractor shall make every effort to find a solution as soon as possible, for example by replacing or repairing the Hardware. The choice to opt for the solutions set out above is always at the discretion of the Contractor.

D.2.6. The Contractor bears no liability for any loss of data resulting from the repair or replacement of Hardware.

Article D.3. Returns

D.3.1. In case the Client makes use of the guarantee arrangement, the Client shall return the delivered Hardware and all accessories as much as possible in their original state of delivery to the Contractor.

D.3.2. If there any costs are associated with the return under the guarantee arrangement, these will be at the expense of the Client.

Module E. Telecom

Module E applies to Contractors providing telephone services using a computer network and related services, such as (X)DSL and VOIP.

Article E.1. Implementation

E.1.1. After the Agreement has been concluded, the Contractor will perform the Service as soon as possible in accordance with the Quotation, taking the Client's reasonable wishes into account reasonable.

E.1.2. The Contractor can, if desired and against payment, supply equipment for the use of the Service. Upon delivery, Client is at all times responsible for this equipment and its configuration.

E.1.3. The Client is not permitted to sublease the Service, as referred to in this module, or to make it available to third parties in any other way, without the written permission of the Contractor.

Article E.2. Duration of the Agreement

E.2.1. The Agreement is entered into by Client for a period of twelve (12) months. After this period, the Agreement will be tacitly renewed, until the moment of cancellation.

E.2.2. The Agreement can be terminated by Client before the end of the period with due observance of a notice period of one (1) month. After tacit renewal, the Client may terminate at any time with due observance of a notice period of one (1) month. The Contractor has a notice period of three (3) months.

E.2.3. Notice of termination of the Agreement by either the Client or the Contractor must be given in writing.

E.2.4. If the Client has made an advance payment for a certain period, but the Agreement is terminated in accordance with article E.2.2, the Contractor will refund any advance payment to the Client on a pro rata basis.

Article E.3. Services and availability

E.3.1. All of the Contractor's services shall be performed on the basis of an obligation to perform to the best of its's ability, unless and insofar as the Contractor has explicitly promised a result in the Written Agreement and the result concerned has also been described sufficiently specified.

E.3.2. The Contractor offers no guarantees as to the exact amount of availability, unless otherwise agreed in the Offer through an SLA as such. In so far as not otherwise provided for in an applicable SLA, this article applies.

E.3.3. In the absence of evidence to the contrary, the availability and service level measured by the Contractor shall constitute full proof.

E.3.4. The Contractor shall make every effort to ensure that the Client can use the networks that are directly or indirectly connected to the Contractor's network. The use of third-party networks may be

subject to statutory and contractual conditions. The Contractor shall make every effort to inform the Client of these conditions in good time.

E.3.5. The availability and quality of the Service is partly dependent on a number of external factors, including the Client's Internet connection if, for example, a VOIP service is purchased. The Contractor must follow the Client's guidelines regarding these external factors.

Article E.4. Maintenance

E.4.1. The Contractor has the right to put the Services or parts thereof temporarily out of operation for maintenance, adaptation, or improvement. The Contractor shall try to arrange for the Services or parts thereof to be out of operation as much as possible outside office hours and shall make every effort to notify the Client of the planned taking out of service in good time. However, the Contractor is never obliged to pay compensation for damage arising regarding taking the Services or parts thereof out of operation, unless explicitly agreed otherwise in writing, for example in an SLA.

E.4.2. Only if explicitly agreed upon in writing is the Contractor obliged to have a fallback center or other fall-back facilities.

E.4.3. The Contractor is entitled to change the operation and technical specifications of the Service at any time in the interest of the continuation of the Service. Unless this is not reasonably possible, the Contractor will inform the Client of these changes in a timely manner. The Contractor is not liable for any damage resulting from the changes in question.

Article E.5. Consumption and costs

E.5.1. Client will make proper use of the Service. If agreed, the Contractor shall be entitled to charge excessive use of the Service to the Client.

E.5.2. The Contractor can set a maximum number of call minutes that the Client may use per month under the Service. If this maximum is exceeded, the Contractor is entitled to charge extra (usage) costs, in accordance with the amounts for extra call minutes stated in the Offer.

E.5.3. Extra call minutes or extra costs related to the Service will be charged to Client separately and specified on a monthly basis.

E.5.4. If no maximum has been set by the Contractor for the number of call minutes that the Client may use per month under the Service, a Fair Use Policy applies. In that case, a realistic number of call minutes will be determined based on the average consumption of all customers. If the Client exceeds this amount several times, the Contractor will contact the Client to come to a reasonable solution, such as a higher rate.

E.5.5. The Contractor has the right to change the costs for the use of the Service from time to time. The Client will be notified of any changes in writing at least 30 days in advance. The Contractor may increase prices of 3% or less without the consent of the Client not more than once a year in the month of January. In the event of price increases of more than 3%, the Client will have the right to terminate the Agreement on the date on which the new prices come into effect. The Contractor will notify the Contractor of any price changes 30 days before they take effect.

Article E.6. Number Management

E.6.1. The Client has the option of choosing a new telephone number for the purpose of the Service, whether or not linked to a geographical area, or of taking a telephone number from an agreement with a third party.

E.6.2. For the implementation of number portability, the Client follows, to the extent possible, the Contractor's instructions. The Contractor is entitled to charge the Client one-off costs for number portability. The Contractor is not liable for the cancellation of current agreements with a third party regarding the relevant telephone number.

E.6.3. The Client shall confirm, where applicable, to use the geographical telephone number only in the geographical area for which it is intended. The Client indemnifies the Contractor from all possible consequences in case of non-compliance.

E.6.4. If the Contractor believes that the change of the Client's telephone number is required for the proper functioning of the Service or to comply with laws and regulations, it shall be entitled to do so. In doing so, the Contractor shall take the interests of the Client into account as much as possible. However, the Contractor is not obliged to pay any compensation because of the change.

E.6.5. Upon termination of the Agreement, the Client's telephone number shall lapse, unless the Client makes use of number portability and transfers the telephone number to a third party.

Article E.7. Personal data

E.7.1. Personal data are processed as part of the implementation of the Agreement. These personal data are necessary for the proper functioning of the Service. The personal data in question will not be provided to third parties unless this is necessary for the implementation of the Agreement or is required by law.

E.7.2. The Contractor shall not store the personal data any longer than necessary and shall provide appropriate technical and organizational security measures to protect the personal data from improper access and use.

E.7.3. Contractor shall cooperate with requests made to him by competent (government) agencies to provide the personal data or to allow (real-time) access to the Client's telephone traffic.

E.7.4. The provisions of Articles A.11.6 and A.11.7 shall apply mutatis mutandis.

Module F. Secondment

This module applies to Contractors who place Employees with Clients.

Article F.1. Secondment of Employees

F.1.1. Where required for the implementation of the Agreement, an Employee will perform work at the Client's premises. The Agreement ('Secondment Agreement') will include specific provisions about the work to be performed, the duration and the price.

F.1.2. The Contractor will place the Employee appointed in the Agreement with the Client to perform work under the Client's management and supervision in accordance with the agreements made between the parties.

F.1.3. The Client shall only deploy the Employee for the agreed work within the Client's company.

F.1.4. Hiring out an Employee by the Client to a third party shall only be allowed upon written permission of the Contractor. The Contractor may withhold its consent or impose (financial) conditions on the loan without having a valid reason for doing so.

F.1.5. The Contractor shall make an effort to make sure that the placed Employee has the appropriate job description and competences. The Client shall not have a choice of Employees, unless explicitly agreed upon. The Contractor shall be entitled to replace a placed Employee for an Employee with similar competences and a similar job description.

F.1.6. The Client is entitled to request replacement of the placed Employee if the Staff Member does not fulfil the job description or quality requirements and/or does not have the right competences, at least not as agreed between the parties. The Client must submit this request in writing, stating reasons, to the Contractor within five (5) working days after commencement of the work by the Employee.

F.1.7. In the event of illness of more than five (5) working days or termination of the Employee's employment, the Contractor shall endeavor to provide a suitable replacement within a reasonable term.

F.1.8. The Contractor will deal with the issue of replacement in the preceding two articles as a matter of urgency. The Contractor does not guarantee that replacement is always possible. If replacement is not, not completely or not immediately possible, the Client's claims to further fulfilment of the Agreement, including claims for non-fulfilment of the Agreement, are cancelled. The Client's payment obligations for the work already performed shall continue to be fully intact.

Article F.2. Terms of employment

F.2.1. The Employee must comply with the Client's regulations and house rules.

F.2.2. The Client shall behave and adopt the same attitude in respect of the Employee as it would in respect of its own employees and/or staff.

F.2.3. The Client is obliged to comply with all relevant legislation and the obligations arising from related regulations in the field of safety at work and good working conditions in general.

Article F.3. Responsible parties

F.3.1. The Contractor is responsible for payment of the income tax, social security contributions and turnover tax due for the Employee placed at its disposal. The Contractor will indemnify the Client against all claims of the tax authorities and/or social insurance agencies due to the Agreement with the Client. The Client must always inform the Contractor in writing as soon as possible and provide full cooperation, in the event of a claim as aforementioned.

F.3.2. The Contractor accepts no liability for the choice of the placed Employee and/or for the results of work performed under the supervision and management of the Client, unless the Contractor has intentionally failed to fulfil the provisions of article F.1.5.

F.3.3. The Client shall be liable for all damage suffered by the placed Employee during or in connection with the work assigned to him.

F.3.4. The Client shall indemnify the Contractor against all losses which the Contractor may suffer because of claims by third parties, including the placed Employees as well as persons working under the responsibility of Contractor, which are related to the goods delivered or work performed by the Contractor:

- damage resulting from unlawful conduct on the part of the Contractor's Employee and persons who work under the Contractor's responsibility and are placed with the Client and work under the Contractor's supervision or on the Contractor's instructions;
- damage resulting from unsafe situations in its company, living space or other place of performance of the Agreement or from acts or omissions on the part of the Client, including the Client's own interpretation and/or injudicious use of the knowledge, information, products and items provided by the Contractor;
- damage resulting from a fault in goods supplied by Contractor which were used, changed, or resold by the Client with the addition of or in connection with the Client's own products, software or Services, unless the Client proves that the fault was not the result of use, change or resale as referred to above.

Article F.4. Confidentiality and takeover of the Employee

F.4.1. The Client may impose the duty of confidentiality on the Employee regarding anything that comes to the Employee's knowledge.

F.4.2. The provisions of the preceding article apply accordingly in a situation where an Employee hired through an agency is temporarily posted to another company. The Client shall include the same conditions in any such subcontracting agreement.

F.4.3. The Client must notify the Contractor beforehand if the Client wishes to contact the Employee to enter into employment.

F.4.4. In the event of the Employee's takeover, the Client shall pay a fee to the Contractor if the commencement of the Secondment Agreement or previous consecutive Secondment Agreement(s) was less than twelve (12) months ago. The amount of the fee is based on a recruitment fee of 24% of the annual salary, upon commencement of employment with the Client, decreasing on a straight-line basis to 0% after twelve (12) months.

F.4.5. Article F.4.4. will not be applicable to general application procedures that are not directly addressed to the Contractor's Employee.

F.4.6. The Client shall not be due a recruitment fee to the Contractor if the Secondment Agreement has continued for twelve (12) months or longer.

F.4.7. If the Client wishes to take over the Employee at any time, the Contractor will not invoke any non-solicitation and/or non-competition clause that may have been agreed with the Employee, which may in any way prevent the Employee from performing work for the Contractor.

Module G. Hardware rental

This Module applies to Contractors that rent Hardware to Clients.

Article G.1. Delivery

G.1.1. Hardware has been delivered to the Client if it has been delivered to the delivery address specified by the Client in the order and this delivery is accepted by the Client.

G.1.2. Unless otherwise agreed in writing, the rental of the Hardware shall not include the provision of consumables required for the use of the Hardware.

G.1.3. Hardware is supplied without software, licenses, etc. In the event that, in addition to the Hardware, software etc. is also supplied (for the same period as the rental), the Agreement shall clearly state which user rights the Client obtains, the respective parts and the conditions on which they are included.

G.1.4. The Client is obliged to inspect the Hardware upon delivery, insofar as this is reasonably possible at that time, for any faults. In the event that faults are not reported within 72 hours after delivery, the Hardware is deemed to have been properly received by the Client and without faults.

G.1.5. The Contractor may oblige the Client to cooperate to an inspection of the delivered goods. After a positively completed inspection, the Hardware is put at the disposal of the Client. A report may be drawn up of the inspection.

G.1.6. The Client shall install the Hardware by itself unless the parties agree otherwise in writing.

Article G.2. Duration and termination

G.2.1 The Agreement is entered into by the Client for a minimum period of twelve (12) months. Subsequently, the Agreement shall be continued for an indefinite period. After the minimum period has expired, the Agreement may be terminated mutually, subject to a notice period of at least one (1) month. Termination of the Agreement by either the Client or the Contractor must be effected in writing.

Article G.3. Use

G.3.1. The Client may only use the Hardware within its own company, for the purpose for which the Hardware is intended.

G.3.2. Without written permission from the Contractor, the Client is not permitted to sublease the Hardware or provide it to third parties in any other way. The Client shall never use (part of) the Hardware as collateral or security object, in any way whatsoever, in respect of third parties.

G.3.3. The Client shall use the Hardware as a properly acting renter should. The Client shall handle the Hardware with care, take precautionary measures and follow all instructions supplied with the Hardware or given by the Contractor.

G.3.4. In the event that the Client discovers any faults in the Hardware, it must report this to the Contractor in writing forthwith.

G.3.5. The Client is fully liable in respect of the Contractor for any damage to the Hardware that is caused by use other than normal (and expected) use. The Client must always report any damage immediately, in writing, to the Contractor.

G.3.6. The Client is not allowed to modify or change the Hardware other than with the written permission of the Contractor, unless in case of modifications and additions that can be undone and removed at the end of the rental period without significant costs. The Client is obliged to undo the latter alterations and changes.

G.3.7. The Contractor is at all times entitled to refuse the consent referred to in the previous paragraph or to subject its consent to conditions. The Client is thereby entitled to increase the agreed compensation for renting Hardware if so, justified by the adjustment or change.

G.3.8. Damage caused to the Hardware by adaptations and changes can not constitute damage, which is at the expense of the Contractor, as referred to in Book 7, Section 204 of the Dutch Civil Code.

G.3.9. The Client is obliged to notify the Contractor immediately of any attachment (seizure) of the Hardware to the Contractor. As much information as possible must be included, such as in any case the identity of the distraining party and the reason for the seizure. In addition, the Client is obliged to allow the party levying the attachment to inspect the (rental) Agreement.

Article G.4. Contractor's obligations

G.4.1. The Contractor shall repair faults within a reasonable period of time, unless this is impossible or requires expenditure that cannot reasonably be demanded of the Contractor under the given circumstances.

G.4.2. The Contractor will not repair faults in the case of faults that:

- are accepted by the Client at the time of entering into the rental agreement;
- are caused by other use than normal use and or by the actions of the Client, its staff or visitors to the location;
- are the result of negligent, improper or injudicious use of the Hardware or use in breach of regulations, documentation, etc.;
- are the result of use contrary to Article G.3.

G.4.3. If the Contractor repairs a fault referred to in the preceding paragraph, it will be entitled to charge the Client accordingly.

G.4.4. Instead of repairing a fault, the Contractor is also entitled to replace the Hardware with new or similar Hardware.

G.4.5. The Contractor is entitled to perform preventive maintenance on the Hardware. The Client is obliged to cooperate in this maintenance. The Parties shall consult in advance about this in order to determine a date and time for maintenance. During the maintenance period, the Client is not entitled to any replacement Hardware.

Article G.5. Termination

G.5.1. The Client is obliged to make the Hardware available again to the Contractor upon termination of the Agreement. Any costs for transporting the Hardware from the Client to the Contractor shall be borne by the Client.

G.5.2. In the event that a report (as referred to in article G.1.5) is drawn up between the parties upon delivery, the Client is obliged to deliver the Hardware in the same condition as accepted in accordance with the description, with the exception of permitted changes and additions and wear and tear / faults caused by normal use. In the event that no report is made, the Client is assumed (unless the Contractor proves otherwise) to have received the Hardware in the condition it was in by the end of the Agreement.

G.5.3. The Contractor may oblige the Client to cooperate to a final inspection. If the Client refuses to cooperate, the Contractor shall still perform the final inspection, as were the final inspection conducted with the approval of both parties.

G.5.4. In the event that the Contractor discovers faults during the final inspection which are not for the account of the contractor as lessor, the Contractor shall charge the costs of repair and/or replacement to the Client. The Client shall always have the right to refute this cost claim by demonstrating that any faults and damage are the result of normal wear and tear, depreciation, and use of the Hardware.

G.5.5. In the event of termination, the Client is responsible for the transfer of its data, making back-ups etc. Unless otherwise agreed, the Contractor does not offer the possibility to return any data, which may still be present on the Hardware, to the Client after return of the Hardware.

Module H. Maintenance and Support

This Module applies to Services that comprises the installation, configuring and/or maintenance of Materials and Services such as, software, applications, websites etc.

Article H.1. Implementation

H.1.1 Maintenance means the continued functioning of existing or new (developed) Materials in accordance with the Quotation or further agreement, and more generally the repair of errors. Support means offering remote or non-remote assistance in maintaining or working with the Materials.

H.1.2. Upon conclusion of the Agreement, the Contractor will perform the work as soon as possible in accordance with the Offer, taking the Client's reasonable wishes into account.

H.1.3. The Agreement determines when and at what fee the Contractor will start performing the Services and work. There may be fixed fees, but also work based on hourly rates and subsequent calculation. The Agreement will clearly state the work to be carried out and the amounts involved.

H.1.4. All Services provided by the Contractor are performed based on an obligation to perform to the best of its ability, unless and to the extent that the Contractor has explicitly promised a result in the Written Agreement and the result concerned has also been described sufficiently specified.

H.1.5. The Contractor provides no guarantees regarding results, unless otherwise agreed in the Offer through an SLA designated for that purpose. Where not otherwise provided for in an applicable SLA, this article applies. The Contractor will make every effort to carry out the Client's requests as soon as possible but cannot give any firm deadline for this. This applies both to a deadline for scheduling and carrying out planned work and to response and recovery times in the case of a request for the adjustment, repair and/or improvement of the Service and/or Materials.

Article H.2. Term

H.2.1 The Agreement is entered into by the Client for a minimum period of twelve (12) months. Subsequently, the Agreement shall be continued for an indefinite period. After the minimum period has expired, the Agreement may be terminated mutually, subject to a notice period of at least one (1) month. Termination of the Agreement by either the Client or the Contractor must be effected in writing.

Article H.3. Specifications and cooperation by the Client

H.3.1. If agreed, the Contractor shall install and configure the Materials on hardware and networks designated by Client. The Client is required to do all that is reasonably necessary and desirable to facilitate a timely and proper installation and operation of the Materials. The Client shall in particular ensure that all information the Contractor indicates to be necessary or which the Client should reasonably understand to be necessary for the supply of the Materials shall be provided in good time to the Contractor.

H.3.2. Upon the Contractor's request, the Client shall grant employees and auxiliary persons of the Contractor any required access to the computer systems concerned in order to enable installation, configuration, maintenance and adjustment of the Materials. Physical access to these systems will only take place if necessary and only in prior consultation with the Client.

H.3.3. The choice, purchase and management of the hardware and networks to be used are exclusively and fully the responsibility of the Client. The Contractor shall give instructions regarding the required configuration. If the designated hardware and networks do not meet the Contractor's requirements, the Contractor shall be entitled to refuse the installation or the configuration.

Article H.4. Updates and improvements

H.4.1. Only if so, adopted of the Agreement, the Contractor will make an effort to adapt the Materials from time to time in order to improve the functionality and to repair errors, whether or not based on instructions and requests from the Client or on his own initiative, if this is stipulated in the Agreement.

H.4.2. Only if so, adopted in the Agreement, the Contractor will make an effort to keep the Materials up-to-date. However, in many cases the Contractor is dependent on his supplier(s) and third parties. The Contractor is entitled not to install certain updates or patches if it believes that this will not benefit the proper functioning of the software or is not in the interest of the Service.

H.4.3. The Contractor will make every effort to add changes and new functionality to the Materials requested by the Client. The Contractor is at any time entitled to refuse such a request if it believes that this is not feasible or may hinder the proper functioning or availability of the Materials. Adding changes and new functionality to the Materials at the request of the Client involves costs. The Contractor shall inform the Client of these costs in advance.

H.4.4. If a change, update or patch results in changed functionality within an already developed Service or Project which has far-reaching consequences for the functioning of other Materials, systems etc., the Contractor and Client will consult about the consequences. If it is decided to implement this change, update or patch, the Contractor is entitled to invoice the hours spent on this separately on a subsequent costing basis.

H.4.5. If the Client wishes to make any changes to the Materials independently, this will be entirely at the risk and responsibility of the Client. The Contractor does not have to make any (longer any) efforts to solve bugs or errors. This is the case unless the Client has notified the Contractor of the desired change in advance and the Contractor has approved this change in writing. The Contractor may subject its approval to conditions.

H.4.6. Unless otherwise agreed, support to end users (customers of Client) is not included.

Article H.5. Remote support

H.5.1. Remote support is provided by telephone, e-mail and other jointly agreed channels.

H.5.2. On the Client's request, the Contractor shall propose software to be used for remote access to the computers to be supported. The Client is responsible for ensuring that its network and security environment allows this software to work.

H.5.3. If it turns out that remote support does not result in a satisfactory solution or is not feasible in view of the nature of the problem, the Contractor shall consult with the Client to find an on-site solution.

H.5.4. The Contractor can be contacted for remote support (also for scheduling maintenance and repair of errors) on working days (Mondays to Fridays, with the exception of official holidays recognized in the Netherlands) between 9 a.m. and 5 p.m.

Module I. Consultancy and Training

This Module is applicable to Contractors who perform consultancy work and/or provide training or courses.

Article I.1. Specific provisions for training and courses

I.1.1. If the Agreement (also) relates to the provision of a course/training (hereinafter: course) by the Contractor, the provisions of this article shall apply.

I.1.2. Various courses, conducted by the Contractor, may be provided.

- Course means: a course, workshop, education, lecture, or training provided or offered by the Contractor.
- General course means: a course provided at the initiative of the Contractor and intended for several parties.
- Internal course means a course given at the request of, on location at and for the purpose of employees of the Client.

I.1.3. Unless otherwise agreed, a separate fee for course material shall be payable in addition to the fee payable for the course.

I.1.4. In case of an internal course, the Client is responsible for providing the facilities required by the Contractor (including in any case sufficient training room, computers, beamers, internet connection, food, and beverages) for the course, as well as for handling registrations and cancellations.

I.1.5. In case of a general course, the Contractor shall provide the necessary facilities for the general course in question.

I.1.6. In case of an internal course, the Client has the right to cancel or change the course to another date up to fourteen (14) calendar days before the (first) date of the course. Any cancellation or change costs for facilities already booked (including travel costs or hotel accommodation for lecturers) shall be borne by the Client.

I.1.7. In the case of a general course, participation will take place in order of registration. The Contractor shall confirm the registration by e-mail or refuse it stating reasons. If a registration of the Client does not reach the Contractor until after the maximum number of participants in the course has been reached, the Contractor shall keep the registration and still accept it in case of cancellation by another participant. The Contractor shall communicate this timely.

I.1.8. The Client will decide whether the course is suitable for the participants or whether they will participate in the course. The lack of required prior knowledge on the part of the Client or his employees is not a reason for cancellation and does not cause obligations under the Agreement and/or General Terms and Conditions to be cancelled.

I.1.9. The Contractor is allowed to change the content, location, and dates/times of the general course. The Client shall be notified of this no later than two (2) weeks prior to commencement of the general course.

I.1.10. The Client has the right to cancel participation until five (5) working days before the (first) date of the general course. The fee for participation will then be waived. In the event of cancellation within five (5) working days, the agreed price will remain due. Client is entitled to register a substitute up to and including the (first) day of the general course; this does not count as cancellation.

I.1.11. Payment is made in advance, prior to the course.

Article I.2. Specific provisions relating to consultancy

I.2.1. If the Agreement (also) provides for the performance of consultancy work by the Contractor, the provisions of this article apply.

I.2.2. Unless otherwise agreed in writing, the Contractor does not provide any guarantees regarding completion and/or lead times. Work is performed or will be performed on working days, not being Saturdays, Sundays or generally recognized public holidays, between 9 a.m. and 5 p.m.

I.2.3. If it has been agreed that the work will be carried out in phases, the Contractor is entitled to postpone the execution of the next phase until the Client has approved the Materials and the related results.

I.2.4. The use of results, Materials or other outcomes of the Services and work are always at the risk and responsibility of the Client.

I.2.5. If and to the extent required for the proper performance of the Agreement, the Contractor has the right to have certain work performed by third parties. Any related (additional) costs will be borne by the Client. The latter, of course, with the approval of the Client.

I.2.6. The Client will only use the results of the Agreement provided by the Contractor for the agreed purpose.

More specifically, the Client will only use the texts prepared by the Contractor for the purposes specified in the Agreement. Furthermore, the Contractor will in that case have the right to withdraw the license for use of the texts produced. Article A.10 applies accordingly.

I.2.7. If necessary, the Contractor will inform the Client about the status and course of the work. The Agreement may contain further agreements on the number of contact times and the way this will take place. Interim reports may be part of this. The Parties will appoint contact persons in order to ensure that this process takes place and proceeds satisfactorily.

I.2.8. Without prejudice to the provisions of Article A.6, the Contractor is moreover entitled to invoice an amount prior to the work and may postpone the performance of the Agreement until the first payment has been received by the Contractor.