



ALGEMENE
LEVERINGSVOORWAARDEN
AGELLO

06 oktober 2017

INHOUDSOPGAVE

HOOFSTUK 1: ALGEMEEN	4
<i>Artikel 1 Begripsbepalingen</i>	4
<i>Artikel 2 Algemene bepalingen</i>	5
<i>Artikel 3 Prijzen en Betalingen</i>	5
<i>Artikel 4 Prijswijzigingen</i>	7
<i>Artikel 5 Nacalculatie</i>	8
<i>Artikel 6 Voorschot</i>	8
<i>Artikel 7 Geheimhouding en concurrentiebeding</i>	8
<i>Artikel 8 Risico, eigendom en zorgplicht</i>	8
<i>Artikel 9 Garantie</i>	9
<i>Artikel 10 Rechten van intellectuele eigendom</i>	9
<i>Artikel 11 Medewerking door opdrachtgever</i>	10
<i>Artikel 12 (Leverings)termijnen en verzuim</i>	11
<i>Artikel 13 Duur van de overeenkomst en beëindiging</i>	11
<i>Artikel 14 Opschorting</i>	11
<i>Artikel 15 Ontbinding van de overeenkomst</i>	12
<i>Artikel 16 Aansprakelijkheid van leverancier; vrijwaring</i>	12
<i>Artikel 17 Overmacht</i>	13
<i>Artikel 18 Wijziging en uitbreiding van werkzaamheden, prestaties en/of leveringen</i>	13
<i>Artikel 19 Verplichtingen uit de wet Bescherming Persoonsgegevens</i>	13
<i>Artikel 20 Overdracht</i>	14
<i>Artikel 21 Slotbepalingen</i>	14
HOOFDSTUK 2: PAAS DIENSTVERLENING	16
<i>Artikel 1 PaaS Algemeen</i>	16
<i>Artikel 2 Gebruik van het Leveranciers PaaS</i>	17
<i>Artikel 3 Wijziging in eigenschappen Leveranciers PaaS</i>	17
<i>Artikel 4 Verplichtingen Leverancier</i>	17
<i>Artikel 5 Gebruik van Netwerken</i>	18
<i>Artikel 6 Toegang tot de Leverancier PaaS</i>	18
<i>Artikel 7 Gebruik van Identificatiegegevens</i>	19
<i>Artikel 8 Dataverkeer van Opdrachtgever</i>	19
<i>Artikel 9 Verplichtingen Opdrachtgever</i>	20
<i>Artikel 10 Gedragscode</i>	21
<i>Artikel 11 Gevolgen van beëindiging</i>	22
HOOFSTUK 3: LEVERANCIER AANVULLENDE DIENSTEN	23
<i>Artikel 1 Adviezen</i>	23
<i>Artikel 2 Meerwerk</i>	23
<i>Artikel 3 Back-ups</i>	23
<i>Artikel 4 Werkzaamheden</i>	23
HOOFSTUK 4: AFLEVERING	25

<i>Artikel 1 (Leverings-)termijn</i>	25
<i>Artikel 2 Voorbehoud</i>	25
<i>Artikel 3 Opschorting</i>	25
<i>Artikel 4 Aflevering, Installatie en Acceptatieprocedure</i>	25
<i>Artikel 5 Fouten</i>	26

HOOFSTUK 1: ALGEMEEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

- 1.1 Aanvullende Voorwaarden: voorwaarden die gelden voor de levering van specifieke producten en/of Diensten en die gelden in aanvulling op de Algemene Voorwaarden.
- 1.2 Algemene Voorwaarden: de onderhavige Algemene Leveringsvoorwaarden.
- 1.3 Algemene Voorwaarden Derden: Onder Algemene Voorwaarden Derden worden onder meer begrepen de door derden gehanteerde leveringsvoorwaarden, licentievoorwaarden, garantievoorwaarden en overige voorwaarden.
- 1.4 Datacenter: Een datacenter is een faciliteit waar servers op netwerken kunnen worden aangesloten en dan met name het Internet.
- 1.5 Derden Producten: Alle door Leverancier verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in beginsel niet bij Leverancier berusten, zoals, maar niet beperkt tot, Datacenter(s), Open Source programmatuur en, tenzij schriftelijk anders aangegeven, Applicatiesoftware.
- 1.6 Dienstbeschrijving: Document van Leverancier waarin de Dienst is beschreven.
- 1.7 Dienst(en): Door of namens Leverancier aan Opdrachtgevers te verlenen elektronische communicatie, ICT of andere, daarmee samenhangende diensten.
- 1.8 Fout(en): Zoals nader omschreven in artikel 5.1 van hoofdstuk 4.
- 1.9 Garanties artikel: Zoals nader omschreven in artikel 9 van hoofdstuk 1.
- 1.10 Identificatiegegevens: Log-in-naam, passwords, adresseringsgegevens en/of andere codes.
- 1.11 Internet: een mondiaal netwerk van computernetwerken.
- 1.12 Leverancier: alle Nederlandse dochterondernemingen van Rhodix Groep Nederland B.V., waaronder maar niet daartoe beperkt Rhodix IT Services B.V. en Agello B.V.
- 1.13 Leverancier Diensten: Agello B.V. en partners van Agello B.V.
- 1.14 Leverancier Paas: Agello B.V.
- 1.15 Nacalculatie: Zoals nader omschreven in artikel 5 van Hoofdstuk 1.
- 1.16 Onderhoud: Alle activiteiten van Leverancier die tot doel hebben om een zo ongestoord mogelijke beschikbaarheid van de Diensten te waarborgen.
- 1.17 Opdrachtgever: Degene die handelt in de uitoefening van beroep op bedrijf met wie leverancier een Overeenkomst is aangegaan voor de levering van goederen en Diensten, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.
- 1.18 Overeenkomst: De afspraken vastgelegd in een formulier, document of op een andere wijze, op grond waarvan Leverancier de daarin genoemde goederen en/of Diensten aan Opdrachtgever levert.
- 1.19 PaaS: Is een categorie cloud computing-diensten die een platform biedt waarmee klanten applicaties kunnen ontwikkelen, rennen en beheren zonder de complexiteit van het bouwen en onderhouden van de infrastructuur die gewoonlijk verband houdt met het ontwikkelen en starten van een applicatie.
- 1.20 Partij(en): De Opdrachtgever of Leverancier afzonderlijk ("Partij") dan wel gezamenlijk ("Partijen").

- 1.21 Procesdata: De door Opdrachtgever ingevoerde gegevens in Producten en/of computerapparatuur van Opdrachtgever.
- 1.22 Producten: Alle door Leverancier verstrekte Leverancier Producten en/of Derden Producten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden. SAAS, IAAS, PAAS en Hosting vallen onder Producten.
- 1.23 Toegangscode(s): De toegangscode(s) die samen met de gebruikersnaam toegang biedt tot de server.
- 1.24 Voorzieningen: Alle kabels, rand, meet of andere apparatuur, modems, smartcards en eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie en programmatuur die eigendom zijn en blijven van Leverancier en die Opdrachtgever ten behoeve van de Diensten van Leverancier huurt of in bruikleen heeft of die door Leverancier op de locatie van Opdrachtgever in het kader van een Overeenkomst zijn aangebracht of geplaatst.
- 1.25 Werkdagen: Normale Nederlandse werktijden (7.00 - 20.00) en dagen (maandag t/m vrijdag) uitgezonderd nationale feestdagen.

Artikel 2 Algemene bepalingen

- 2.1 Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij Leverancier goederen en/of Diensten van welke aard dan ook aan Opdrachtgever levert.
- 2.2 In geval van strijdigheid tussen bepalingen uit de Overeenkomst, Dienstbeschrijving, de Algemene Voorwaarden en de Aanvullende Voorwaarden geldt de volgende rangorde:
 - a. De Overeenkomst
 - b. De Dienstbeschrijving
 - c. De Aanvullende Voorwaarden
 - d. De Algemene Voorwaarden
- 2.3 De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van Opdrachtgever en/of van derden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Ondertekening of (stilzwijgende) acceptatie door Leverancier van documenten van Opdrachtgever en/of derden waarop zulke algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard, geldt nimmer als aanvaarding daarvan.
- 2.4 Overeenkomsten, alsmede wijzigingen daarop, komen tot stand:
 - a. Door en op de datum van ondertekening door beide partijen van een aanbieding van Leverancier of enig ander document;
 - b. Op de datum van ontvangst van de schriftelijke bevestiging van Leverancier dat de aanvraag van Opdrachtgever is geaccepteerd;
 - c. Wanneer Opdrachtgever Leverancier feitelijk in staat stelt met de uitvoering van de werkzaamheden aan te vangen of de Dienst te leveren.

Artikel 3 Prijzen en Båetalingen

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief B.T.W. en exclusief eventuele andere heffingen die door de overheid worden opgelegd. De verschuldigde bedragen zullen inclusief B.T.W. en inclusief eventuele heffingen van overheidswege in rekening worden gebracht.
- 3.2 Leverancier brengt de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen als volgt in rekening:
 - a. Eenmalig verschuldigde bedragen (bijvoorbeeld set-up kosten) worden op (op)leverdatum gefactureerd. Voor projectmatige activiteiten zoals onboarding (inclusief training etc.), wordt een betalings­schema per project afgesproken.

- b. Voor de periodiek verschuldigde bedragen kent de Leverancier drie (3) mogelijke financiële contractvormen:
 - i. Opdrachtgever gaat een contract voor een langere periode aan en betaald alle periodieke bedragen voor aanvang van de contracttermijn. De opdrachtgever geniet hierbij op voorhand van de contractkorting passend bij de contracttermijn.
 - ii. Opdrachtgever gaat een contract voor een langere periode aan en betaald ieder periodiek bedrag voor aanvang van genoemde periode. De hoogte van het periodieke bedrag is zonder contracttermijn korting. In de laatste twee maanden van dit contract voor een langere periode (dus achteraf) wordt de contractkorting alsnog verrekend.
 - iii. Opdrachtgever gaat een maandcontract aan en betaald alle periodieke bedragen voor aanvang van genoemde periode.
 - c. Bij ieder nieuw contract van een klant (Opdrachtgever) wordt een waarborgsom ter hoogte van het verwachte periodieke bedrag gefactureerd. Dit artikel is niet van toepassing op contracten beschreven onder 3.2.b.i.
 - d. Over de waarborgsom wordt geen rente vergoed.
 - e. Periodiek verschuldigde bedragen en de eventuele borgsom worden vooraf gefactureerd en dienen door Leverancier ontvangen te zijn voor datum oplevering of feitelijke ingebruikname van de Dienst;
 - f. Gebruikskosten en op tijd en materiaal gebaseerde bedragen worden maandelijks achteraf gefactureerd.
 - g. Facturen dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn. Indien op de factuur geen betalingstermijn wordt genoemd, geldt een betalingstermijn van 14–(veertien) kalenderdagen na factuurdatum. In het geval automatische incasso is overeengekomen wordt op de factuur aangekondigd op welke datum Leverancier het factuurbedrag van de rekening van Opdrachtgever zal afschrijven.
- 3.3 Wanneer Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van enige verplichting is Opdrachtgever in gebreke zonder dat daartoe enige nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist. Opdrachtgever is aan Leverancier verschuldigd de kosten, zowel in als buiten rechte, met betrekking tot de invordering van al datgene wat Opdrachtgever aan Leverancier verschuldigd is. Buitengerechtigde incassokosten bedragen 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van Euro 500,- (vijfhonderd). In ieder geval zal over het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag vanaf de datum waarop Opdrachtgever in gebreke is maandelijks een rente, met een percentage dat gelijk is aan de wettelijke rente, in rekening worden gebracht.
- 3.4 Leverancier heeft het recht zijn werkzaamheden en overige verplichtingen op te schorten, totdat algehele betaling heeft plaatsgevonden, onverminderd de gehoudenheid van Opdrachtgever om aan zijn verplichtingen te voldoen.
- 3.5 Indien Leverancier niet in staat is tot afleveren als gevolg van een verzuim aan de zijde van Opdrachtgever, is Leverancier gerechtigd maandelijks een 1,5% rentevergoeding in rekening te brengen over het verschuldigde bedrag.
- 3.6 Het verschuldigde bedrag in artikel 3.1 kan worden verhoogd met eventuele orderkosten, verzendkosten en kosten van derden. Verhoging kan eveneens plaatsvinden, indien werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever buiten het kantoor van Leverancier geschieden. Voor werkzaamheden buiten het kantoor van Leverancier worden uurlonen, reis-

en wachttijdvergoedingen, reiskosten en/of kilometervergoedingen, hotelkosten en eventuele andere aan dergelijke werkzaamheden verbonden kosten in rekening gebracht. De reis- en wachttijdvergoeding bedraagt 50% van het dan geldende uurloon. De wijze van vervoer wordt door Leverancier bepaald. Het voorgaande is eveneens van toepassing op werkzaamheden die buiten Nederland zullen plaatsvinden.

- 3.7 Bovenstaande bepalingen laten overige Leverancier toekomstende rechten op grond van tekortkoming in de nakoming door Opdrachtgever onverlet.
- 3.8 Het recht van Opdrachtgever op verrekening is uitgesloten.
- 3.9 Voor de bepaling van de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen zijn de gegevens van Leverancier beslissend, tenzij Opdrachtgever aantoont dat deze gegevens niet juist zijn.
- 3.10 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de voor hem geldende betalingstermijn voldoet, is Opdrachtgever in verzuim zonder dat daartoe een ingebrekestelling nodig is. Alsdan is Leverancier gerechtigd tot de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119 a en 6:120 Burgerlijk Wetboek (wettelijke handelsrente) en tot redelijke vergoeding van (buiten)gerechtelijke kosten en incassokosten.
- 3.11 Opdrachtgever is uitsluitend gerechtigd tot opschorting voor het betwiste deel van de vordering. Indien Opdrachtgever een beroep doet op opschorting zal zij Leverancier binnen vijf werkdagen op de hoogte stellen van de redenen daarvan.

Artikel 4 Prijswijzigingen

- 4.1 De tussen Leverancier en Opdrachtgever overeengekomen prijzen zijn onder meer gebaseerd op de Kosten van salarissen, sociale lasten, materialen, en reis-en verblijfkosten etc., alsmede de wisselkoers tussen de gehanteerde valuta, zoals deze geldt op het moment van het sluiten van de overeenkomst. Leverancier is gerechtigd in geval van wijziging van een of meer kostenposten en/of wijziging van de wisselkoers, de prijzen aan deze wijziging(en) aan te passen.
- 4.2 Leverancier is te allen tijde gerechtigd om de hoogte van de overeengekomen vergoedingen en bijkomende kosten te wijzigen, zoals, maar niet beperkt tot, prijswijzigingen van Derden Producten en kostenverhogingen veroorzaakt door veranderende en nieuwe wetgeving en andere regelgeving. Een prijsverhoging treedt in werking 30 kalenderdagen, nadat Opdrachtgever op de hoogte is gesteld van een dergelijke verhoging. Indien Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een door Leverancier kenbaar gemaakte verhoging van prijzen en tarieven, is Opdrachtgever gerechtigd binnen veertien werkdagen na dagtekening van de in dit artikel bedoelde kennisgeving de overeenkomst aangetekend schriftelijk op te zeggen, tegen de in de kennisgeving van Leverancier genoemde datum, waarop de prijs-of tariefsverhoging in werking zou treden.
- 4.3 Leverancier zal Opdrachtgever de mogelijkheid bieden om kennis te nemen van eventuele prijswijzigingen. Indien Opdrachtgever niet instemt met een prijswijziging, is Opdrachtgever slechts gerechtigd de overeenkomst te beëindigen met ingang van de datum dat de prijswijziging van kracht zal zijn, indien de totale prijsverhoging gedurende 1 (één) jaar het door het CBS gepubliceerde inflatiecijfer van het actuele jaar (dan wel het voorafgaande jaar voor prijsverhogingen aangekondigd voor het volgende jaar) met meer dan 5% overschrijdt.

Artikel 5 Nacalculatie

- 5.1 Indien afrekening op basis van Nacalculatie zal plaatsvinden, betekent dit dat, alvorens Leverancier aanvangt met de overeengekomen werkzaamheden, een globale inschatting kan worden gemaakt van de te verwachten kosten. Na afloop van de te verrichten werkzaamheden zullen alle daadwerkelijk gemaakte kosten, die verband houden met de werkzaamheden, in rekening worden gebracht. Opdrachtgever is zich er derhalve van bewust, dat de mogelijkheid bestaat dat de eerder vastgestelde inschatting lager kan zijn dan de daadwerkelijk gemaakte kosten. Indien vooraf geen wijze van afrekening is afgesproken zullen werkzaamheden worden verricht op basis van Nacalculatie. Facturatie vindt plaats bij oplevering of per einde maand, afhankelijk van welk moment zich het eerst aandient.

Artikel 6 Voorschot

- 6.1 Leverancier is gerechtigd een voorschot in rekening te brengen. Indien volledige betaling van het voorschot uitblijft, is Leverancier gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan Leverancier uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

Artikel 7 Geheimhouding en concurrentiebeding

- 7.1 Partijen zullen geheimhouding betrachten ter zake van alle informatie en gegevens die zij van elkaar ontvangen en die zijn aangemerkt als vertrouwelijk of waarvan het vertrouwelijke karakter voortvloeit uit de aard van die informatie en gegevens, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die informatie en/of gegevens gebiedt. De plicht tot geheimhouding eindigt één jaar na het beëindigen van de Overeenkomst.
- 7.2 Leverancier is gerechtigd de naam en het logo van Opdrachtgever of diens cliënten, aan wie rechten op de Producten zijn verleend, op de website en/of een referentielijst te plaatsen en deze aan derden ter informatie beschikbaar te stellen.
- 7.3 De waarde van Leverancier zit vooral in zijn medewerkers. Ter bescherming van dit kapitaal van Leverancier zullen Opdrachtgever en zijn cliënten gedurende en tot 12 (twaalf) maanden na het beëindigen of ontbinden van de overeenkomst geen directe, dan wel indirecte zakelijke, arbeids-of andere gelijksoortige relaties aangaan met enig medewerker van Leverancier, behoudens schriftelijke toestemming van Leverancier. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat zijn cliënten aan voornoemde verplichting zullen voldoen.
- 7.4 Partijen zullen hun personeel en eventueel door hen ingeschakelde derden verplichten deze geheimhoudingsbepalingen na te leven.
- 7.5 Bij overtreding van het bepaalde in artikel 7.3, is Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling een direct opeisbare boete van Euro 50.000,- (vijftigduizend) per overtreding verschuldigd, onverminderd het recht van Leverancier om vergoeding van de volledig geleden schade te eisen.

Artikel 8 Risico, eigendom en zorgplicht

- 8.1 Het risico voor tenietgaan, verlies, diefstal of achteruitgang van een zaak gaat over op Opdrachtgever op het moment van aflevering.

- 8.2 Leverancier behoudt het eigendom van de zaken tot het moment dat de Opdrachtgever alle verschuldigde bedragen heeft betaald. Opdrachtgever zal de zaken zolang hij het eigendom nog niet heeft verkregen niet vervreemden, belenen of verpanden, noch verhuren, uitlenen of op welke wijze, onder welke titel dan ook ter beschikking van derden stellen.
- 8.3 Het risico voor tenietgaan, verlies, diefstal of achteruitgang van een Voorziening gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze Voorzieningen zijn aangebracht of geplaatst op een locatie van Opdrachtgever, dan wel anderszins aan Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld.
- 8.4 Opdrachtgever is niet gerechtigd wijzigingen in de Voorzieningen aan te brengen (inclusief wijzigingen in meegeleverde of in de Voorzieningen geïmplementeerde software) of deze te verplaatsen of te beschadigen, dan wel deze door anderen dan Leverancier te laten aanbrengen of te laten verplaatsen, behoudens met instemming van Leverancier.
- 8.5 Opdrachtgever dient Leverancier onverwijld in te lichten indien beslag wordt of dreigt te worden gelegd op de zaken of Voorzieningen of anderszins eigendomsrechten van Leverancier of van door hem ingeschakelde derden dreigen te worden geschaad. Zolang het eigendom van de zaken bij Leverancier berust, is Leverancier gerechtigd de zaken bij de Opdrachtgever terug te halen. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever dient Leverancier toegang te verlenen tot de locatie waar de zaken zich bevinden.

Artikel 9 Garantie

- 9.1 Leverancier zal de Diensten leveren in overeenstemming met in de Overeenkomst overeengekomen en/of op de Agello website technische en/of functionele specificaties. Leverancier garandeert geen ononderbroken of storingsvrije levering van Diensten.
- 9.2 Leverancier zal, conform de SLA, alles in het werk stellen om een goede continuïteit van de diensten te realiseren. Leverancier kan geen garanties geven voor een ononderbroken en foutloos functioneren van software die door derden leveranciers wordt geleverd en ondersteund. Daarom garandeert Leverancier niet dat de systeemsoftware zonder onderbreking of geheel foutloos zal functioneren noch dat alle fouten zullen worden verbeterd.
- 9.3 Eventuele verzend- of voorrijkosten kunnen aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Artikel 10 Rechten van intellectuele eigendom

- 10.1 Met inachtneming van de in de Overeenkomst gestelde beperkingen en voorwaarden, verleent Leverancier aan de Opdrachtgever een niet exclusief, niet overdraagbaar recht om de programmatuur, apparatuur of andere in verband met de Overeenkomst geleverde zaken en ter beschikking gestelde Voorzieningen te gebruiken in de vorm waarin ze zijn geleverd dan wel ter beschikking zijn gesteld, en wel uitsluitend voor interne doeleinden en voor zover noodzakelijk om gebruik te kunnen maken van de uit hoofde van de Overeenkomst geleverde Diensten.
- 10.2 De intellectuele of industriële eigendomsrechten van alle door Leverancier krachtens of in verband met de Overeenkomst aan de Opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere zaken en Voorzieningen, met inbegrip van documentatie, berusten bij Leverancier of zijn leveranciers en/of bij de derde die Leverancier heeft gemachtigd de programmatuur, apparatuur of andere zaken aan de Opdrachtgever ter beschikking te stellen. De Opdrachtgever verkrijgt slechts rechten voor zover die hem in de Overeenkomst uitdrukkelijk zijn toegekend.

- 10.3 Leverancier spant zich maximaal in om te waarborgen dat het gebruik door de Opdrachtgever van de programmatuur, apparatuur en andere door Leverancier in verband met de Diensten ter beschikking gestelde zaken en Voorzieningen geen inbreuk maken op de intellectuele of andere eigendomsrechten van derden.
- 10.4 Leverancier zal de Opdrachtgever vrijwaren en verdedigen tegen aanspraken van derden die verband houden met vermeende inbreuk op intellectuele of industriële eigendomsrechten van derden door programmatuur, apparatuur of andere door Leverancier in verband met de Dienst(en) ter beschikking gestelde zaken en Voorzieningen, op voorwaarden dat: Opdrachtgever: (i) Leverancier onverwijld van dergelijke aanspraken in kennis stelt; (ii) de aanspraken niet erkent; en (iii) medewerking verleent aan de verdediging tegen dergelijke aanspraken. De vrijwaringsverplichting vervalt indien en voor zover de vermeende inbreuk redelijkerwijs kan worden toegeschreven aan misbruik van of aanpassingen aan de desbetreffende programmatuur, apparatuur of andere zaken door de Opdrachtgever, diens klanten, gelieerde ondernemingen, agenten of onderaannemers, wanneer de (vermeende) inbreuk een indirecte inbreuk betreft, of wanneer de (vermeende) inbreuk oorsprong heeft in de combinatie van de desbetreffende programmatuur, apparatuur of andere in verband met de Overeenkomst geleverde zaken met andere producten, programmatuur of elementen die niet geleverd zijn door Leverancier.
- 10.5 Indien een rechter onherroepelijk heeft beslist dat de Opdrachtgever inbreuk maakt op de intellectuele of industriële eigendomsrechten van derden als gevolg van een handeling of omissie aan de zijde van Leverancier, dan zal Leverancier, naar eigen keuze:
- a. Maatregelen nemen om de inbreuk te beëindigen, zoals het vervangen van de inbreuk makende Dienst voor een functioneel gelijkwaardige andere dienst of het wijzigen van de Dienst zodat deze niet langer meer inbreuk maakt maar functionele wel gelijkwaardig blijft, of
 - b. De Diensten beëindigen en aan de Opdrachtgever eventueel reeds ontvangen bedragen voor nog niet verleende diensten terugbetalen.

Artikel 11 Medewerking door opdrachtgever

- 11.1 Opdrachtgever zal steeds tijdig al die informatie verstrekken die nuttig en noodzakelijk kan zijn voor uitvoering van de Overeenkomst en staat ervoor in dat de verstrekte informatie juist en volledig is.
- 11.2 Indien Opdrachtgever de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke informatie en (hulp) middelen, niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking stelt aan Leverancier of als Opdrachtgever anderszins te kort schiet in zijn verplichtingen, heeft Leverancier het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten.
- 11.3 Opdrachtgever zal medewerkers van Leverancier steeds toegang geven tot de locaties waar de werkzaamheden uitgevoerd dan wel waar de Diensten geleverd moeten worden.
- 11.4 Indien zich tussentijds wijzigingen, dan wel nieuwe feiten, mochten voordoen in eerder ter beschikking gestelde gegevens, informatie, wensen en/of eisen, zal Leverancier te allen tijde gerechtigd zijn, in overleg met Opdrachtgever, de overeenkomst aan deze nieuwe omstandigheden aan te passen, dan wel te ontbinden of te beëindigen.

Artikel 12 (Leverings)termijnen en verzuim

- 12.1 Alle door Leverancier genoemde (leverings)termijnen zijn indicatief en nimmer aan te merken als fatale termijnen. De enkele overschrijding van een (leverings)termijn brengt Leverancier niet in verzuim.
- 12.2 Indien overschrijding van enige (leverings)termijn dreigt, zullen Leverancier en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.
- 12.3 Verzuim van Leverancier treedt pas in nadat Opdrachtgever Leverancier schriftelijk in gebreke heeft gesteld en daarbij een redelijke termijn voor nakoming heeft gesteld en Leverancier niet binnen die redelijke termijn nakomt.

Artikel 13 Duur van de overeenkomst en beëindiging

- 13.1 Een Overeenkomst die voor bepaalde duur is aangegaan, wordt na afloop van de initiële contractduur telkens stilzwijgend verlengd met een periode van één (1) jaar, tenzij Opdrachtgever of Leverancier de Overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden voor het einde van de initiële contractduur of de verlengingsperiode.
- 13.2 Een Overeenkomst die is aangegaan voor onbepaalde duur kan door elk van de partijen na goed zakelijk overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien een minimale duur is overeengekomen, geldt dat opzegging eerst kan geschieden na verloop van de minimale duur. Indien partijen geen opzegtermijn zijn overeengekomen, geldt een opzegtermijn van drie maanden.
- 13.3 Indien Opdrachtgever een Dienst vóór het verstrijken van de (minimale) contractduur opzegt is Leverancier gerechtigd tot de resterende vergoedingen welke verschuldigd zouden zijn als de Overeenkomst niet tussentijds zou zijn opgezegd.
- 13.4 Naast het bepaalde in de voorgaande leden is Leverancier gerechtigd levering van de Dienst(en) te beëindigen, met inachtneming van een aankondigingstermijn van ten minste drie maanden, indien technische of (bedrijfs)economische redenen daartoe noodzaken. In dat geval biedt Leverancier zo mogelijk een vervangende dienst aan. Indien de Opdrachtgever de dienst niet wenst te accepteren, of indien geen vervangende dienst beschikbaar is, wordt de Overeenkomst beëindigd op de datum dat Leverancier de dienstverlening staakt.
- 13.5 Het bepaalde in artikel 13.4 is tevens van toepassing indien Leverancier niet meer kan beschikken over specifieke producten en/of diensten die door derden worden geleverd, door oorzaken die buiten de macht van Leverancier liggen.

Artikel 14 Opschorting

- 14.1 Naast de wettelijke gronden voor opschorting, is Leverancier gerechtigd de dienstverlening met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten en, indien van toepassing, Apparatuur, data of kabels van de Opdrachtgever van installaties, apparatuur en/of het netwerk van Leverancier los te koppelen, uit te schakelen of de elektronische toegang ertoe te blokkeren indien:
 - a. Leverancier daartoe verplicht wordt door een overheidsinstelling of toezichthouder;
 - b. Dit noodzakelijk is voor de naleving (of handhaving) van (gewijzigde) wet- of regelgeving;
 - c. Leverancier daarmee uitvoering geeft aan een gerechtelijk bevel of een vonnis;

- d. De kwaliteit of beschikbaarheid van de diensten die Leverancier aan andere klanten levert, wordt, of dreigt te worden, geschaad door het gedrag van de Opdrachtgever of diens personeel, of door de apparatuur of kabels van de Opdrachtgever;
 - e. De veiligheid van personen of goederen wordt, of dreigt te worden, geschaad door het gedrag van de Opdrachtgever of diens personeel;
 - f. Sprake is van een situatie waarin onmiddellijk moet worden gehandeld, bijvoorbeeld om de veiligheid van personen of de integriteit van het netwerk te beschermen;
 - g. Er gegronde redenen bestaan om aan te nemen dat het aanbieden of gebruiken van informatie of diensten die via de Dienst worden aangeboden wettelijk niet is toegestaan dan wel onrechtmatig is jegens derden.
- 14.2 De Opdrachtgever blijft gedurende de in artikel 14 lid 1, bedoelde periode van de opschorting betaling verschuldigd.
- 14.3 Voor zover Leverancier de dienstverlening heeft opgeschort omdat Opdrachtgever een verplichting niet nakomt, dan is Leverancier bij hervatting van de dienstverlening na opschorting gerechtigd om eventuele heraansluitingskosten in rekening te brengen.

Artikel 15 Ontbinding van de overeenkomst

- 15.1 Naast de wettelijke gronden voor ontbinding, is Leverancier gerechtigd de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien Opdrachtgever:
- a. Surséance van betaling heeft aangevraagd of dit aan hem is verleend;
 - b. In staat van faillissement is verklaard of een faillissementsaanvraag is ingediend.

Artikel 16 Aansprakelijkheid van leverancier; vrijwaring

- 16.1 Leverancier is uitsluitend aansprakelijk voor aan haar toe te rekenen tekortkomingen in de uitvoering van de Overeenkomst, voor zover uitdrukkelijk blijkt uit dit artikel en uit het Garanties artikel en voorts voor zover zij daarbij niet de zorg van een goed opdrachtnemer in acht heeft genomen.
- 16.2 De totale aansprakelijkheid van Leverancier voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen is beperkt tot de waarde van de achterwege gebleven prestatie. De aansprakelijkheid van Leverancier is voorts beperkt tot het bedrag van het honorarium (exclusief B.T.W. en kosten) dat Leverancier voor haar werkzaamheden in het kader van de overeenkomst heeft ontvangen. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag (exclusief B.T.W. en kosten) over de laatste zes maanden. In alle hierboven genoemde gevallen is de aansprakelijkheid beperkt tot het maximum van de door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering gedekte schade.
- 16.3 Leverancier is nimmer aansprakelijk voor enige indirecte schade van Opdrachtgever of derden (waaronder resellers), waaronder mede begrepen gevolgschade, gedeerde omzet en winst, verlies van gegevens en immateriële schade.
- 16.4 De Opdrachtgever zal Leverancier, haar medewerkers en eventueel ter uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde derden (waaronder resellers) te allen tijde vrijwaren tegen alle vorderingen van derden die op enige wijze samenhangen met door Leverancier ten behoeve

van de Opdrachtgever verrichte werkzaamheden, geleverde Producten of vervaardigd maatwerk, tenzij de vordering het gevolg is van opzet of grove schuld van Leverancier.

- 16.5 Indien Opdrachtgever uit hoofde van een bedrijf, stichting of vereniging handelt, zal Opdrachtgever te allen tijde persoonlijk verantwoordelijk worden gehouden voor openstaande facturen in geval mocht blijken dat Opdrachtgever ten tijde van opdrachtgeving aan de Leverancier niet bevoegd was te handelen namens de rechtspersoon waarvoor de overeenkomst is aangegaan. Tevens heeft Leverancier het recht om kosten die door derden aan de Leverancier zijn opgelegd, door te berekenen aan Opdrachtgever indien deze het gevolg zijn van onbevoegd handelen van Opdrachtgever uit naam van de voorgehouden rechtspersoon bij Leverancier.

Artikel 17 Overmacht

- 17.1 Een Partij is niet gehouden tot het nakomen van een of meer verplichtingen, anders dan verplichtingen tot het verrichten van betaling, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van ingeschakelde derden of toeleveranciers, alsmede iedere situatie waarop de desbetreffende Partij feitelijk geen (beslissende) controle kan uitoefenen.
- 17.2 Zodra duidelijk is dat de overmacht situatie langer dan drie maanden zal duren, heeft de andere Partij het recht per direct de Overeenkomst te ontbinden, zonder schadeplichtig te zijn. Voor zover daaronder niet reeds begrepen, wordt onder overmacht tevens verstaan werkstaking.

Artikel 18 Wijziging en uitbreiding van werkzaamheden, prestaties en/of leveringen

- 18.1 Indien Leverancier op verzoek of met instemming van Opdrachtgever werkzaamheden, andere prestaties, of leveringen heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van hetgeen is overeengekomen vallen, zullen deze werkzaamheden, prestaties, of leveringen door Opdrachtgever aan Leverancier worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier of zullen, in geval een vaste prijs is afgesproken de meerkosten in rekening worden gebracht. Leverancier is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 18.2 Opdrachtgever aanvaardt dat door wijziging of uitbreiding van de werkzaamheden, prestaties, of leveringen als bedoeld in dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de verplichtingen, de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Leverancier en de overeengekomen tarieven van Leverancier, kunnen worden beïnvloed.

Artikel 19 Verplichtingen uit de wet Bescherming Persoonsgegevens

- 19.1 Partijen zijn verplicht elkaar over en weer alle medewerking te verlenen teneinde de andere partij in staat te stellen zijn verplichtingen op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) na te komen.
- 19.2 Opdrachtgever zal Leverancier steeds tijdig en deugdelijk informeren of enige verwerking in het kader van een Overeenkomst onder de WBP valt en of deze verwerking is aangemeld bij het College bescherming persoonsgegevens, dan wel bij de functionaris voor de gegevensbescherming van Opdrachtgever. Voor zover de verplichting(en) genoemd in dit

artikel werkzaamheden en/of kosten met zich meebrengt of meebrengen voor Leverancier, zal Opdrachtgever deze vergoeden.

- 19.3 Opdrachtgever zal er zorg voor dragen dat de verantwoordelijke in de zin van de WBP alle verplichtingen van de WBP zal naleven. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden die jegens Leverancier mochten worden ingesteld op grond van de WBP.

Artikel 20 Overdracht

- 20.1 De tussen Leverancier en Opdrachtgever gesloten overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier.
- a. Opdrachtgever geeft Leverancier bij voorbaat het recht, zonder de uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever nodig te hebben, om de tussen partijen gesloten overeenkomst geheel, dan wel onderdelen daarvan, over te dragen aan:
 - b. Moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen; een derde partij in het geval van fusie of overname van Leverancier. Indien dit geschiedt zal Leverancier Opdrachtgever hieromtrent informeren.

Artikel 21 Slotbepalingen

- 21.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 21.2 Geschillen tussen Partijen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te 's-Hertogenbosch.
- 21.3 Leverancier is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. De wijzigingen treden vier weken na de bekendmaking of op een latere datum in de bekendmaking vermeld, in werking. Leverancier is te allen tijde gerechtigd een Dienst te wijzigen of bepaalde onderdelen van de Dienst te vervangen door andere onderdelen waarbij het wezenlijke karakter van de Dienst in stand zal blijven.
- 21.4 Door Leverancier aan de Opdrachtgever verleende gebruiksrechten op de Diensten zijn strikt persoonlijk. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan rechten (door) te verkopen of anderszins ter beschikking te stellen aan derden, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 21.5 Leverancier is gerechtigd nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan derden uit te besteden. Dit ontslaat Leverancier echter op geen enkele wijze van zijn verplichtingen.
- 21.6 Leverancier heeft het recht de Overeenkomst(en) met Opdrachtgever over te dragen aan andere ondernemingen die onderdeel zijn van het concern waarvan Leverancier deel uitmaakt en/of aan derden. Opdrachtgever zal zijn medewerking hieraan niet op onredelijke gronden onthouden of vertragen. In geval Leverancier hiertoe overgaat, zal zij Opdrachtgever hierover informeren.
- 21.7 Opdrachtgever dient alle mededelingen en kennisgevingen in het kader van een overeenkomst te zenden naar het adres van de daarvoor aangewezen persoon of afdeling.
- 21.8 Indien bepalingen of delen van bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden of bijlagen daarbij in enig opzicht onwettig, ongeldig of niet afdwingbaar zijn of worden, zullen de overige bepalingen of zal het geldige deel van de ongeldige bepaling volledig van kracht en afdwingbaar blijven, zonder enig gevolg voor de overige verplichtingen van Partijen. Voorts zal

de onwettige, ongeldige of niet afdwingbare bepaling worden geacht te zijn vervangen door een bepaling met zo veel mogelijk dezelfde juridische en commerciële strekking.

HOOFDSTUK 2: PAAS DIENSTVERLENING

Artikel 1 PaaS Algemeen

- 1.1 Leverancier kan haar PaaS dienstverlening leveren op infrastructuur van de klant, vanuit het leveranciers PaaS platform in het leveranciers Datacenter. Ook kan in voorkomende gevallen (bijvoorbeeld door de behoefte aan extra capaciteit) gebruik gemaakt worden van zgn. public cloud dienstverlening geleverd door 3^e partijen.
- 1.2 PaaS dienstverlening vanuit Leveranciers PaaS platform geschiedt uitsluitend in een door Leverancier goedgekeurd Datacenter en op de door Leverancier goedgekeurde apparatuur.
- 1.3 Leverancier kan naar eigen inzicht Opdrachtgever de mogelijkheid bieden zelf aanpassingen, uitbreidingen en/of wijzigingen door te voeren in de aangeboden PaaS. Indien deze mogelijkheid aan Opdrachtgever wordt geboden, is Opdrachtgever verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle aanpassingen, uitbreidingen en/of wijzigingen en de daaruit voortvloeiende gevolgen.
- 1.4 In het kader van de toegang tot en het gebruik van de Leveranciers PaaS, beschikt Opdrachtgever direct of indirect over apparatuur en programmatuur die voldoet aan de door Leverancier vastgestelde en aan Opdrachtgever direct of indirect medegedeelde normen en/of eisen. Opdrachtgever dient tevens te blijven voldoen aan de in dit lid gestelde voorwaarden. Indien en voor zolang apparatuur en/of programmatuur hieraan niet voldoen, wordt de op Leverancier rustende verplichting tot verschaffen van toegang tot de Leveranciers PaaS en/of het gebruik ervan door Leverancier opgeschort.
- 1.5 Opdrachtgever stelt Leverancier in de gelegenheid te controleren of de in artikel 1.4 van dit artikel bedoelde normen en/of eisen in acht worden genomen.
- 1.6 Indien Opdrachtgever na de in artikel 1.5 bedoelde controle alsnog de in artikel 1.4 bedoelde normen en/of eisen niet in acht neemt, heeft Leverancier het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen of te ontbinden zonder voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst.
- 1.7 Opdrachtgever is verplicht aanwijzingen van Leverancier omtrent de Leveranciers PaaS op te volgen.
- 1.8 Leverancier is gerechtigd om logfiles en dergelijke in te zien met als doel het gebruik van het Leveranciers PaaS te analyseren. De resultaten van een dergelijke analyse zullen niet aan derden (onder derden vallen niet de aan Leverancier verbonden moeder- en/of dochtermaatschappijen) ter beschikking worden gesteld. Dit geldt niet voor cijfers en data aangaande het gebruik van het Leveranciers PaaS die niet direct herleidbaar zijn tot het gebruik van Opdrachtgever.
- 1.9 Indien Opdrachtgever een storing constateert, dient dit onmiddellijk te worden gemeld bij Leverancier. Na melding van een storing door Opdrachtgever zal Leverancier die maatregelen nemen die leiden c.q. mogelijkkerwijs kunnen leiden tot herstel.
- 1.10 De kosten voor het opheffen van de storing komen voor rekening van Opdrachtgever, indien blijkt dat de oorzaak van de storing het gevolg is van zijn onoordeelkundig gebruik, dan wel te wijten is aan zijn handelen of nalaten in strijd met de overeenkomst.
- 1.11 Leverancier stelt Opdrachtgever van tevoren op de hoogte van voorgenomen Onderhoud op het Leveranciers PaaS. Dit in gevallen waarbij dit Onderhoud op het Leveranciers PaaS leidt tot

problemen met betrekking tot het verkrijgen van toegang tot het Leveranciers PaaS, dan wel het niet-beschikbaar zijn van het Leveranciers PaaS.

Artikel 2 Gebruik van het Leveranciers PaaS

- 2.1 Het is Opdrachtgever niet toegestaan het Leveranciers PaaS te wederverkopen en/of te wederverhuren, tenzij anders is overeengekomen.
- 2.2 Het is Opdrachtgever niet toegestaan apparatuur of programmatuur te gebruiken, waardoor schade kan ontstaan aan het Leveranciers PaaS, aan Leverancier of aan een derde, of waardoor een storing in het Leveranciers PaaS kan ontstaan.
- 2.3 Wijziging of verhuizing van het Leveranciers PaaS dient door Opdrachtgever schriftelijk bij Leverancier te worden aangevraagd. Leverancier is gerechtigd bij wijziging en verhuizing van het Leveranciers PaaS kosten in rekening brengen.

Artikel 3 Wijziging in eigenschappen Leveranciers PaaS

- 3.1 Leverancier is gerechtigd de technische eigenschappen van het Leveranciers PaaS te wijzigen.
- 3.2 Leverancier zal een onvermijdelijke wijziging aankondigen met inachtneming van een redelijke termijn, tenzij dit in redelijkheid niet mogelijk is.
- 3.3 Indien de wijzigingen als bedoeld in dit artikel een dermate grote verandering tot gevolg hebben voor de werkwijze van onderneming van Opdrachtgever en/of de functionaliteit van het Leveranciers PaaS, heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Hieronder wordt uitdrukkelijk niet verstaan een verhuizing van de het Leveranciers PaaS binnen of naar een ander Datacenter.

Artikel 4 Verplichtingen Leverancier

- 4.1 Leverancier draagt zorg voor de terbeschikkingstelling van het Leveranciers PaaS. Leverancier zal, naar beste vermogen en voor zover beïnvloedbaar door Leverancier, streven naar een nader aan te geven beschikbaarheidspercentage.
- 4.2 Het in artikel 4.1 nader te noemen percentage wordt gemeten over een kalenderjaar. De tijd voor Onderhoud op het Leveranciers PaaS is hierbij niet begrepen.
- 4.3 Leverancier garandeert onder andere niet dat de telefoonlijnen, het Internet en/of andere netwerken optimaal toegang bieden, wanneer Leverancier van het gebruik en/of de terbeschikkingstelling van deze verbindingen afhankelijk is van derde telecommunicatieleveranciers.
- 4.4 Leverancier heeft geen verplichtingen ten aanzien van de beschikbaarheid, betrouwbaarheid, dan wel andere performance-eisen ten aanzien van telefoonlijnen, het Internet en/of andere netwerken en de daaruit voortvloeiende voorzieningen, met uitzondering van het Leverancier Network.
- 4.5 Leverancier zal zich, voor zover redelijkerwijs van hem verlangd kan worden, inspannen om de koppeling van het Leverancier Network met andere netwerken in stand te houden.
- 4.6 Leverancier streeft ernaar alle nuttige en nodige maatregelen te treffen om de goede werking en de continuïteit van het Leveranciers PaaS te verzekeren.
- 4.7 Leverancier streeft ernaar een naar de stand der techniek voldoende fysieke en logische beveiliging tegen onrechtmatige toegang door derden tot de door Leverancier gebruikte

computerapparatuur en computerprogramma's en/of opgeslagen Procesdata in het kader van de in de overeenkomst overeengekomen voorziening(en).

- 4.8 Leverancier heeft, tenzij in de Overeenkomst nadrukkelijk anders is overeengekomen, geen verplichting om Opdrachtgever te informeren en/of adviseren over het al dan niet van toepassing zijn van wet- en regelgeving op het gebied van het plaatsen van cookies op en/of het uitlezen daarvan. Indien Leverancier hierover in het kader van haar dienstverlening wel informatie verschaft en/of adviseert, dient dit slechts als signalering en kan hieraan door Opdrachtgever geen rechten worden ontleend.

Artikel 5 Gebruik van Netwerken

- 5.1 Opdrachtgever kan gebruikmaken van netwerken die direct en/of indirect verbonden zijn met het Leverancier Netwerk. Hiervoor geldt de voorwaarde dat, zodra Opdrachtgever zich toegang verschaft tot het netwerk van een derde, hij zich zal houden aan de wettelijke en overige voorwaarden, die op dat moment gelden voor het gebruik van dat netwerk. Van Leverancier kan redelijkerwijs niet worden verlangd, dat de in dit lid genoemde voorwaarden aan Opdrachtgever ter hand worden gesteld. Opdrachtgever vrijwaart van en zal Leverancier schadeloosstellen voor iedere claim, aanklacht of geding als gevolg van niet- nakoming van het in dit lid bepaalde.
- 5.2 Opdrachtgever zal geen verstoring veroorzaken in het functioneren van het Leverancier Netwerk, netwerken van derden dan wel de koppeling tussen deze netwerken, door (de inhoud van) het dataverkeer of door handelen en/of nalaten.
- 5.3 Indien naar het redelijk oordeel van Leverancier een gevaar ontstaat voor het functioneren van het Leverancier Netwerk en/of van de dienstverlening aan klanten van Leverancier, zoals door maar niet beperkt tot Spam, open relay, portscan of hacken door Opdrachtgever en/of vanwege Opdrachtgever of anderszins, kan Leverancier Opdrachtgever aanwijzingen geven, die binnen een nader vast te stellen termijn uitgevoerd dienen te worden.
- 5.4 Opdrachtgever is zonder nadere ingebrekestelling direct in verzuim, indien geen gehoor wordt gegeven aan de aanwijzing, als bedoeld in artikel 5.3 en/of indien (de inhoud van) het Dataverkeer of het handelen en/of nalaten van Opdrachtgever direct een verstoring blijkt op te leveren voor het functioneren van het Leverancier Netwerk, netwerken van derden, dan wel de koppeling tussen deze netwerken. Opdrachtgever is gehouden alle door Leverancier ten gevolge hiervan geleden schade te vergoeden.
- 5.5 Abuse meldingen over vermeende Spam-activiteiten vanaf de door Opdrachtgever in gebruik zijnde IP-adressen zullen doorgestuurd worden naar Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever verplicht, binnen een periode van 1 (één) Werkdag, aan te tonen dat de abuse melding niet het gevolg is van Spam activiteiten. Het niet reageren op zgn. abuse meldingen kan leiden tot afsluiting.

Artikel 6 Toegang tot de Leverancier PaaS

- 6.1 Verstreekte toegangscodes zijn niet overdraagbaar en strikt persoonlijk en uitsluitend voor gebruik binnen de organisatie van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal geheimhouding betrachten met betrekking tot Toegangscodes ten aanzien van derden en zal de vereiste zorgvuldigheid in acht nemen ten aanzien van het gebruik van de Toegangscodes.

- 6.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor elk gebruik, met of zonder zijn toestemming, van de Dienst en van de aan hem beschikbaar gestelde Toegangscode(s). Leverancier is niet aansprakelijk voor schade bij Opdrachtgever en/of derden die is ontstaan door onbevoegd gebruik van de Toegangscode(s) en/of verlies van Toegangscode(s).
- 6.3 Opdrachtgever stelt Leverancier onverwijld op de hoogte indien de Toegangscode(s) onbevoegd wordt gebruikt of bij verlies dan wel een vermoeden daartoe bij Opdrachtgever bestaat. Opdrachtgever kan Leverancier verzoeken de Toegangscode(s) te blokkeren. Leverancier is gerechtigd te allen tijde de Toegangscode(s) te blokkeren indien zij kennis draagt van onbevoegd gebruik van de Toegangscode(s), zonder gehouden te zijn tot vergoeding van schade en/of kosten.
- 6.4 Leverancier kan de Toegangscode(s) buiten gebruik stellen of de dienstverlening opschorten indien zij een ernstig vermoeden heeft dat deze gebruikt wordt in strijd met het bepaalde in de Algemene Leveringsvoorwaarden en/of deze Aanvullende Voorwaarden. De verplichting tot betaling blijft gedurende een dergelijke buitengebruikstelling bestaan.

Artikel 7 Gebruik van Identificatiegegevens

- 7.1 Leverancier zal Identificatiegegevens uitsluitend aan Opdrachtgever ter beschikking stellen voor gebruik van Producten. Opdrachtgever zal zorgvuldig omgaan met deze Identificatiegegevens. Opdrachtgever zal bij verlies, diefstal en/of andere vormen van onrechtmatig gebruik Leverancier hiervan in kennis stellen, zodat partijen passende maatregelen kunnen nemen.
- 7.2 Opdrachtgever draagt alle verantwoordelijkheid, aansprakelijkheid en kosten veroorzaakt door het gebruik van de Identificatiegegevens, gebruikt en/of verspreid door Opdrachtgever. In geen geval is Leverancier aansprakelijk voor het misbruik en/of onrechtmatig gebruik van de Identificatiegegevens.
- 7.3 Indien redelijkerwijs kan worden vermoed dat misbruik of onrechtmatig gebruik is gemaakt van de Identificatiegegevens van Opdrachtgever kan Leverancier Opdrachtgever aanwijzingen geven, die uitgevoerd dienen te worden.
- 7.4 Indien is vastgesteld dat misbruik is gemaakt van de Identificatiegegevens, dan wel dat Opdrachtgever geen gehoor heeft gegeven aan de aanwijzingen als bedoeld in artikel 7.3, is Opdrachtgever direct in verzuim.

Artikel 8 Dataverkeer van Opdrachtgever

- 8.1 Leverancier heeft geen controle over en/of inzicht in de inhoud van het dataverkeer van en/of naar Opdrachtgever. Leverancier treedt slechts op als een doorgeefluik. Leverancier geeft geen garanties ten aanzien van de inhoud van data, wat onder meer betreft betrouwbaarheid en volledigheid.
- 8.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoud van dataverkeer naar en afkomstig van Opdrachtgever. Voor zover van toepassing geldt de gedragscode, zoals uiteengezet in artikel 10, voor Opdrachtgever en zijn gebruikers.
- 8.3 Opdrachtgever vrijwaart van en houdt Leverancier schadeloos voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de inhoud van) het (grensoverschrijdende) dataverkeer of de informatie afkomstig van Opdrachtgever.

- 8.4 In afwijking van hetgeen is bepaald in artikel 8, blijven Procesdata de (intellectuele) eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtgever verleent aan Leverancier, om niet, het gebruiksrecht en bewerkingsrecht van Procesdata. Procesdata kunnen alleen aan derden ter beschikking worden gesteld wanneer deze niet direct herleidbaar zijn tot Opdrachtgever, tenzij Leverancier hiertoe een verzoek heeft ontvangen van een daartoe bevoegde instantie. Alsdan is Leverancier gerechtigd om de bewuste instantie de Procesdata te verstrekken.
- 8.5 Procesdata worden in beginsel zolang de overeenkomst voortduurt bewaard voor een periode van maximaal 3 (drie) jaar. Na het einde van de overeenkomst is Leverancier niet gehouden tot het bewaren van Procesdata, tenzij Leverancier hiertoe een verzoek heeft ontvangen van een daartoe bevoegde instantie.
- 8.6 Leverancier zal medewerking verlenen aan het overzetten van Procesdata en/of overige data naar een andere applicatie, indien daartoe verzocht door Opdrachtgever. Leverancier garandeert nimmer dat de aanwezige Procesdata en/of overige data gedurende de overeenkomst en/of na het einde van de overeenkomst kunnen worden overgezet naar een andere applicatie.
- 8.7 Alle kosten verbonden aan het overzetten van Procesdata en/of overige data, op verzoek van Opdrachtgever, naar een andere applicatie, zijn volledig voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 9 Verplichtingen Opdrachtgever

- 9.1 Indien het Leveranciers PaaS onder meer het hosten van een website van Opdrachtgever en/of ten behoeve van Opdrachtgever betreft, dient Opdrachtgever te beschikken over een domeinnaam, uitgegeven en geregistreerd door een daartoe bevoegde instelling, overeenkomstig de door desbetreffende instelling gehanteerde Algemene Voorwaarden Derden.
- 9.2 Indien middels het Leveranciers PaaS persoonsgegevens en/of overige gegevens/data worden getransporteerd, dan wel commerciële en/of overige activiteiten worden ontplooid middels het Leveranciers PaaS, vrijwaart Opdrachtgever Leverancier van alle aansprakelijkheid, kosten of schade als gevolg van claims van derden, ingeval deze persoonsgegevens en/of overige gegevens/data worden geëxporteerd, dan wel commerciële en/of overige activiteiten, worden ontplooid in strijd met de relevante (privacy)wetgeving en/of andere regelgeving ter zake.
- 9.3 Opdrachtgever zal Leverancier onverwijld schriftelijk informeren omtrent wijzigingen, die relevant zijn voor de goede uitvoering van het Leveranciers PaaS.
- 9.4 Opdrachtgever zal zich houden aan aanwijzingen van Leverancier omtrent de Gedragscode. Indien Opdrachtgever de door Leverancier gegeven aanwijzingen niet navolgt, is Leverancier bevoegd om met technische middelen de door Opdrachtgever veroorzaakte belasting te verminderen of bij aanhoudende overmatige belasting de terbeschikkingstelling van het Leveranciers PaaS aan Opdrachtgever stop te zetten. Leverancier zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade, van welke aard dan ook, die door Opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van de door Leverancier getroffen maatregelen.
- 9.5 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk, en vrijwaart Leverancier, voor:
 - a. Het rechtmatig gebruik van de 'Website', inclusief het gebruik van tekstuele en grafische gegevens en de content; en
 - b. Het voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving, meer in het bijzonder op het gebied van het plaatsen van cookies op en/of het uitlezen daarvan, indien het door Leverancier geleverde deze functionaliteiten biedt, waaronder begrepen maar niet

beperkt tot artikel 11.7a Telecommunicatiewet en de Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 10 Gedragscode

- 10.1 Er dient op verantwoorde wijze gebruik te worden gemaakt van het Leveranciers PaaS en de overige aangeboden faciliteiten. Het is verboden het Leveranciers PaaS en/of de overige aangeboden faciliteiten op dergelijke wijze te gebruiken waardoor zich:
- Beschadigingen kunnen voordoen in de systemen van Leverancier en/of derden; Verstoringen in het gebruik kunnen voordoen.
 - Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat dergelijke beschadigingen en/of verstoringen niet het gevolg zijn van misconfiguratie aan zijn zijde.
- 10.2 Het is verboden om de Diensten, waaronder het Leveranciers PaaS en/of overige aangeboden faciliteiten in strijd met de wet en/of in strijd met de overeenkomst. Hieronder vallen onder andere de volgende handelingen en gedragingen:
- Het inbreuk maken op de rechten van derden of het mogelijk maken inbreuk te plegen op de rechten van derden, zoals, maar niet beperkt tot, intellectuele eigendomsrechten en privacy rechten
 - Het niet voldoen aan de geldende wetgeving en/of overige regelgeving ter zake;
 - Spam-activiteiten, zie artikel 5.5;
 - Het bewaren/verspreiden van kinderpornografie;
 - Seksuele intimidatie, discriminatie en/of het op andere wijze lastigvallen van personen;
 - Verspreiding, dan wel voor derden beschikbaar te stellen van obscene, beledigend en kwellend materiaal en/of ander materiaal van dergelijke aard;
 - Dreigementen;
 - Opslag en verspreiding van virussen, worms en/of overige destructieve activiteiten;
 - Het zonder toestemming binnendringen (hacken) van accounts, systemen en/of netwerken van derden en/of het Leverancier en/of het verrichten en/of nalaten van enige andere handeling die hacken mogelijk maakt.
- 10.3 Leverancier behoudt zich het recht voor, naar zijn eigen oordeel, indien daartoe genoodzaakt krachtens de wet of rechterlijke uitspraak en/of indien een derde Leverancier erop wijst en/of het vermoeden daartoe bestaat dat middels het Leveranciers PaaS inbreuk wordt gemaakt op rechten van een derde, in strijd wordt gehandeld met hetgeen in de Algemene Voorwaarden Leverancier en/of de overeenkomst bepaald en de daaruit voortvloeiende verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig worden nagekomen, het gebruik van het Leveranciers PaaS en/of de overige aangeboden faciliteiten buiten gebruik te stellen, de desbetreffende informatie te verwijderen en/of zijn verplichtingen op te schorten, dit totdat aan de verplichtingen voldaan zijn. De verplichting tot betaling van de verschuldigde bedragen blijft ook tijdens de buitengebruikstelling bestaan. Tot her indienststelling wordt overgegaan, indien Opdrachtgever binnen een door Leverancier nader vast te stellen termijn de verplichtingen is nagekomen, en het bedrag voor her indienststelling heeft voldaan.
- 10.4 Leverancier en/of derden partijen zullen nimmer aansprakelijk zijn voor door Opdrachtgever en/of derden geleden schade van welke aard dan ook als gevolg van de op basis van artikel 10.3 door en/of ten behoeve van Leverancier genomen maatregelen. De verplichtingen tot betaling van de overeengekomen bedragen blijven gedurende de onder artikel 10.3 door en/of ten behoeve van leverancier genomen maatregelen onverkort van toepassing.

- 10.5 Indien de ernst van het handelen en/of niet handelen van Opdrachtgever dit rechtvaardigt en/of deze worden voortgezet ondanks de maatregelen van en/of ten behoeve van Leverancier, zoals uiteengezet in artikel 10.3 heeft Leverancier het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder dat Leverancier tot enige schadevergoeding ter zake, dan wel tot restitutie van reeds betaalde gelden, is gehouden.

Artikel 11 Gevolgen van beëindiging

- 11.1 Overeenkomst, ongeacht de reden:
- a. Gedurende de opzegtermijn (dus voor de finale beëindiging van de overeenkomst) zal Leverancier meewerken om alle Opdrachtgever data veilig te stellen ten behoeve van de Opdrachtgever.
 - b. Zal Leverancier na beëindiging van de overeenkomst de door hem verstrekte Identificatiegegevens, adresseringsgegevens en/of codes innemen/ongeldig maken;

HOOFSTUK 3: LEVERANCIER AANVULLENDE DIENSTEN

Artikel 1 Adviezen

- 1.1 Alle Producten die als adviezen kunnen worden aangemerkt, dan wel een adviserend karakter hebben, zullen uitsluitend naar beste weten en kunnen worden verstrekt.
- 1.2 Leverancier is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk, indien de werkzaamheden, die voortvloeien uit het advies, tot gevolg hebben dat een project van Opdrachtgever niet binnen het vastgestelde budget, de vastgestelde tijd en eventuele andere vooraf vastgestelde voorwaarden kan worden volbracht.

Artikel 2 Meerwerk

- 2.1 Indien Leverancier van mening is, dat een door Opdrachtgever aangegeven projectwijziging een meerwerkopdracht is, zal Leverancier daarvan melding doen aan Opdrachtgever, alvorens tot uitvoering over te gaan. De melding zal op verzoek van Opdrachtgever worden gevolgd door een opgave van de prijs en overige condities. Opdrachtgever zal telkenmale zo spoedig mogelijk beslissen over het voorgestelde meerwerk.
- 2.2 Opdrachtgever wordt geacht met de uitvoering van meerwerk en de daaraan verbonden kosten te hebben ingestemd, wanneer Opdrachtgever de uitvoering van het meerwerk heeft laten plaatsvinden, zonder eerst schriftelijk aan te geven meerwerk niet te wensen.

Artikel 3 Back-ups

- 3.1 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het tijdig maken van Back-ups van Procesdata. Leverancier zal de procedures die eventueel nodig zijn voor de beveiliging van data en voor het maken van Back-ups van Procesdata op verzoek aan Opdrachtgever kenbaar maken.
- 3.2 Indien het niet mogelijk is voor Opdrachtgever om Back-ups van Procesdata te maken (en het voor Leverancier wel mogelijk is om Back-ups van Procesdata te maken) of indien is overeengekomen dat Leverancier geheel, dan wel deels, zal voorzien in het maken van Back-ups van Procesdata, zal Leverancier Back-ups van Procesdata maken. Leverancier is in geen enkel geval aansprakelijk voor deze Back-ups van Procesdata, wat betreft, maar niet beperkt tot, het geheel dan wel deels, verloren gaan van Back-ups van Procesdata en/of fouten in de Back-ups van Procesdata.

Artikel 4 Werkzaamheden

- 4.1 Alle werkzaamheden zullen in de regel ononderbroken en op Werkdagen en onder normale arbeidsomstandigheden worden uitgevoerd.
- 4.2 Werkzaamheden verricht buiten Werkdagen worden aangemerkt als overwerk. Bij overwerk voor of na Werkdagen wordt het dan geldende tarief vermeerderd met de volgende toeslagen. Buiten kantoor tijden: ma-vr 20:00-00:00u (+ 25%); ma-vr 00:00-07:00u (+ 50%); zaterdag, zonen feestdagen 00:00-00:00u (+100%);
- 4.3 Indien is overeengekomen dat werkzaamheden in fasen zullen plaatsvinden, is Leverancier gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden, die tot een volgende fase behoren, uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft geaccepteerd.

- 4.4 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Leverancier gehouden bij de uitvoering van werkzaamheden tijdig en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed op basis van Nacalculatie.
- 4.5 Leverancier is gerechtigd om, zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever, derden in te schakelen bij de uitvoering van werkzaamheden.
- 4.6 Na een schriftelijke, elektronische of telefonische melding van een probleem door Opdrachtgever zal Leverancier die maatregelen nemen die leiden c.q. mogelijkterwijs kunnen leiden tot herstel.

HOOFSTUK 4: AFLEVERING

Artikel 1 (Leverings-)termijn

- 1.1 Alle door Leverancier eventueel genoemde en voor Leverancier geldende (leverings-) termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die aan Leverancier bekend zijn gemaakt en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.
- 1.2 (Leverings-)termijnen worden derhalve niet beschouwd als fatale termijnen waarbinnen afgeleverd dient te worden, maar als termijnen waarbinnen Leverancier er naar zijn beste inspanningen naar zal streven hetgeen overeengekomen is af te leveren. Indien de mogelijkheid bestaat dat enige termijn overschreden gaat worden, zullen Leverancier en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden over een nieuwe termijn.
- 1.3 De overschrijding van een eventueel geldende (leverings-)termijn door Leverancier behelst nimmer een toerekenbare tekortkoming van Leverancier. Leverancier aanvaardt onder geen enkele omstandigheid aansprakelijkheid, indien een (leverings-)termijn overschreden mocht worden.

Artikel 2 Voorbehoud

- 2.1 Leverancier verbindt zich pas tot uitvoering van de tussen Leverancier en Opdrachtgever gesloten overeenkomst, indien alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald. Indien Leverancier met de uitvoering van de overeenkomst aanvangt voor alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald, behoudt Leverancier zich het recht voor om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, totdat alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald.

Artikel 3 Opschorting

- 3.1 Rechten, zoals, maar niet beperkt tot, de aansluiting op Diensten, worden aan Opdrachtgever verleend onder de opschortende voorwaarde dat Opdrachtgever de overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt. Alle andere rechtsmiddelen blijven van toepassing.
- 3.2 Leverancier behoudt zich het recht voor de Leveranciers Diensten tijdelijk geheel, dan wel deels, buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan ernstig te beperken, indien Opdrachtgever een verplichting uit de Algemene Voorwaarden Leverancier of de overeenkomst jegens Leverancier niet nakomt en deze niet-nakoming opschorting rechtvaardigt. De verplichting tot betaling van de vergoedingen blijft gedurende de tijd van opschorting bestaan.
- 3.3 Tot heraansluiting en/of tot ter beschikkingstelling van de PaaS wordt overgegaan, als blijkt dat Opdrachtgever binnen een door Leverancier gestelde termijn alsnog zijn verplichtingen is nagekomen en het ter zake vastgestelde bedrag voor heraansluiting en/of tot ter beschikkingstelling heeft voldaan.

Artikel 4 Aflevering, Installatie en Acceptatieprocedure

- 4.1 Leverancier zal de diensten aan Opdrachtgever conform de door Leverancier schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren. Deze specificaties kunnen in een klant specifiek document dan wel in de generieke Producten Diensten Catalogus zijn beschreven.

- 4.2 De initiële procedure zal conform de Leveranciers onboarding procedure (zie website) plaatsvinden. Deze standaardprocedure zal altijd in overleg met de Opdrachtgever plaatsvinden.
- 4.3 Er zal altijd een project document worden gemaakt, ongeacht of de installatie van de dienst(en) plaats vindt op het Leveranciers platform of de infrastructuur van de Opdrachtgever.
- 4.4 Voor het installeren van de dienst op de infrastructuur van de Opdrachtgever zal de Opdrachtgever de benodigde resources tijdig en in voldoende mate beschikbaar maken.
- 4.5 In het geval waar installatie door Leverancier plaatsvindt, zal er onmiddellijk na voltooiing van de installatie een acceptatieperiode van toepassing zijn. De acceptatieperiode voor Opdrachtgever bedraagt 14 (veertien) werkdagen na voltooiing van de installatie.
- 4.6 In het project document zal expliciet worden gemaakt op basis van welke criteria de acceptatie na een onboarding procedure plaats zal vinden.

Artikel 5 Fouten

- 5.1 Onder Fout(en) wordt verstaan het niet voldoen aan de door Leverancier schriftelijk vastgestelde functionele specificaties dan wel in project gerelateerde documenten. Van een Fout is alleen sprake, indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Opdrachtgever is gehouden van mogelijke Fouten zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 24 uren na constatering melding aan Leverancier te maken.
- 5.2 Herstel van Fouten zal plaatsvinden op een door Leverancier aangewezen locatie. Leverancier is gerechtigd om tijdelijke oplossingen, noodoplossingen, omwegen en/of overige probleem beperkende maatregelen te implementeren.
- 5.3 Acceptatie van de Producten mag niet worden onthouden op andere gronden dan die, welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine Fouten die operationele of productieve ingebruikname van de Producten redelijkerwijs niet in de weg staan.