

In geval van strijdigheid van bepalingen in de verschillende van toepassing zijnde documenten geldt de volgende rangorde:

- i. eventuele aanvullende Schriftelijke en ondertekende afspraken;
- ii. de Overeenkomst;
- iii. een eventuele verwerkerovereenkomst;
- iv. deze Algemene Voorwaarden;
- v. de Service Level Agreement;
- vi. een eventuele dienstomschrijving.

2.4 Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Afnemer wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

3 Totstandkoming van de Overeenkomst

3.1 De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat beide Partijen deze hebben ondertekend.

3.2 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod Schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.

3.3 Leverancier is alleen gebonden aan een, door een Afnemer gedane, (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkende aanvaarding van een aanbod van Afnemer, indien Afnemer de afwijkende aanvaarding Schriftelijk uitdrukkelijk accepteert.

3.4 Indien Afnemer niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de Overeenkomst of een andere aanbieding, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat Leverancier werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de Overeenkomst of een andere aanbieding als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Afnemer Leverancier verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele Overeenkomst af te wachten.

4 Uitvoering van de Overeenkomst

4.1 Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen, zal Leverancier zich inspannen om zo spoedig mogelijk te starten met de uitvoering van de Overeenkomst, met inachtneming van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.

4.2 Leverancier heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Eventuele hiermee verband houdende kosten komen alleen voor rekening van Afnemer als dat vooraf is overeengekomen.

4.3 Leverancier en/of een toeleveranciers van Leverancier is gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de omvang of functionaliteiten van de Diensten indien dit noodzakelijk is als gevolg van wijzigingen in de dienstverlening van toeleveranciers van Leverancier. Leverancier zal zich inspannen om -waar mogelijk- een dergelijke wijziging minstens één (1) maand voor intrede van de wijziging Schriftelijk door te geven aan Afnemer. Indien de wijziging tot wijziging van een fundamentele functionaliteit of fundamenteel onderdeel van de Diensten in het nadeel van Afnemer zal leiden, is Afnemer gerechtigd het deel van de Overeenkomst waar de wijziging op ziet op te zeggen met ingang van de datum waarop de wijziging intreedt door Leverancier hierover Schriftelijk twee (2) weken voorafgaand aan deze datum te informeren.

5 Prijs en betaling

5.1 Voor de Diensten is Afnemer aan Leverancier de prijs verschuldigd die is opgenomen in de Overeenkomst.

5.2 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

5.3 In geval van een Overeenkomst waarin sprake is van door Afnemer periodiek te betalen bedragen, geldt dat Leverancier gerechtigd is door middel van een Schriftelijke kennisgeving op een termijn van tenminste drie (3) maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen.

5.4 Leverancier is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een Schriftelijke kennisgeving aan Afnemer aan te passen voor prestaties die, volgens de desbetreffende planning c.q. volgens de Overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat tenminste drie (3) maanden na de datum van deze kennisgeving ligt.

5.5 Leverancier is in ieder geval gerechtigd om per januari van ieder jaar de prijzen en tarieven te verhogen conform het inflatiepercentage zoals afgegeven door het CBS. Leverancier hanteert daarbij het cijfer van de jaar-op-jaar consumentenprijsindex met als pijlmoment november.

5.6 Indien een door Leverancier kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 5.3 of 5.4 resulteert in een prijsstijging die hoger is dan tien procent (10%) is Afnemer gerechtigd binnen drie (3) weken na de in die artikelen bedoelde kennisgeving de Overeenkomst Schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van Leverancier genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden.

5.7 In afwijking van de voorgaande leden is Leverancier in het geval van prijsverhogingen van toeleveranciers van Leverancier van meer dan vijf procent (5%) gerechtigd de extra kosten die Leverancier als gevolg hiervan maakt voor het verlenen van de Diensten door te berekenen aan Afnemer zonder dat Afnemer een recht op opzegging heeft.

- 11.4 Leverancier is niet aansprakelijk als de Diensten niet benaderbaar is of niet naar behoren functioneert bij overschrijding van de toepasselijke gebruikslicenties.
- 12. Privacy en bewaartermijnen**
- 12.1 Indien Leverancier bij de uitvoering van de Overeenkomst ten behoeve van Afnemer persoonsgegevens verwerkt, geldt voorts het bepaalde in een door Partijen te sluiten verwerkersovereenkomst.
- 12.2 Voor zover Leverancier verder persoonsgegevens verwerkt voor eigen doeleinden doet zij dit in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
- 12.3 Afnemer vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden, waaronder overheidsinstellingen, die jegens Leverancier mochten worden ingesteld wegens schending van wetgeving inzake de wettelijke bewaartermijnen.
- 13. Medewerking door Afnemer**
- 13.1 Afnemer zal Leverancier steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het geven van toegang tot alle plaatsen, diensten en accounts onder zijn beheer indien en voor zover dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 13.2 Afnemer is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door Leverancier te verlenen Diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 13.3 Indien is overeengekomen dat Afnemer programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.
- 13.4 Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet Overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Leverancier staan of indien Afnemer op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Leverancier in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 13.5 Ingeval medewerkers van Leverancier op de locatie van Afnemer werkzaamheden verrichten, zal Afnemer kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten zorgdragen. Afnemer zal Leverancier vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van Leverancier daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Afnemer of van onveilige situaties in diens organisatie.
- 14. Leveringstermijnen**
- 14.1 Alle door Leverancier genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan Leverancier bekend waren en zij zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen; de enkele overschrijding van een genoemde (leverings)termijn brengt Leverancier niet in verzuim. Leverancier is niet gebonden aan (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Leverancier en Afnemer zo spoedig mogelijk in overleg treden.
- 15. Wijziging en meerwerk**
- 15.1 Indien Afnemer verzoekt om aanvullende werkzaamheden of Diensten die buiten de Overeenkomst vallen, oftewel verzoekt om meerwerk, zullen Partijen daarover in overleg treden en kan Leverancier een aanbod doen. Leverancier zal het meerwerk pas uitvoeren na aanvaarding van het aanbod door Afnemer. Van meerwerk is eveneens sprake indien een licentie, systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd.
- 15.2 Voor meerwerk waarvan Leverancier kan aantonen dat het redelijkerwijs noodzakelijk is voor de levering van de Diensten, of dat redelijkerwijs volgt uit de instructies van Afnemer, heeft Leverancier geen toestemming nodig. Dergelijke werkzaamheden worden op basis van nacalculatie uitgevoerd tegen het dan geldende uurtarief van Leverancier, of op basis van de dan geldende prijzen.
- 16. Duur en einde van de Overeenkomst**
- 16.1 Indien en voor zover de Overeenkomst een duurovereenkomst is, en geen termijn is overeengekomen tussen Partijen, wordt deze Overeenkomst aangegaan voor de duur van één (1) jaar. Tenzij Partijen anders overeenkomen, wordt de Overeenkomst aan het einde van de looptijd automatisch met eenzelfde periode als de initiële periode verlengd, tenzij een Partij de Overeenkomst tegen het einde van de periode Schriftelijk opzegt met een opzegtermijn van één (1) maand. De Overeenkomst kan enkel tussentijds worden beëindigd zoals bepaald in de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden.

- 18.2 Wanneer de overmachtssituatie langer dan negentig (90) dagen heeft geduurd, hebben Partijen het recht om de Overeenkomst door Schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst gepresteerd is wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.
- 19. Export**
- 19.1 Bij export van apparatuur, onderdelen of programmatuur door Afnemer zijn de relevante exportbepalingen van toepassing. Afnemer zal Leverancier vrijwaren voor alle aanspraken van derden die verband houden met aan Afnemer toe te rekenen overtredingen van de van toepassing zijnde exportbepalingen.
- 20. Wijzigingen in de Overeenkomst**
- 20.1 Tenzij voor zover elders in deze Algemene Voorwaarden is bepaald, mag de Overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.
- 20.2 In uitzondering op lid 1 heeft Leverancier echter het recht om deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Leverancier zal de wijziging of aanvulling ten minste dertig (30) dagen vóór inwerkingtreding Schriftelijk aankondigen bij Afnemer.
- 20.3 Als Afnemer de wijzigingen of aanvullingen niet wenst te accepteren, kan Afnemer binnen veertien (14) dagen na bekendmaking gemotiveerd bezwaar maken, waarna Leverancier de aanpassing of aanvulling zal heroverwegen. Als Leverancier besluit om vast te houden aan de wijziging of aanvulling, kan Afnemer de Overeenkomst Schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt.
- 20.4 Beide Partijen zullen hun volledige medewerking verlenen bij wijzigingen of aanvullingen van de Algemene Voorwaarden die noodzakelijk zijn vanwege nieuwe of veranderde wetgeving. Dergelijke wijzigingen of aanvullingen zullen in overleg tussen Partijen worden doorgevoerd, zonder dat Afnemer de mogelijkheid heeft de Overeenkomst op te zeggen.
- 20.5 De in lid 2 en lid 3 van dit artikel beschreven procedure geldt niet voor wijzigingen van ondergeschikt belang. Dergelijke wijzigingen mogen zonder aankondiging door Leverancier worden doorgevoerd, zonder dat Afnemer de mogelijkheid heeft de Overeenkomst op te zeggen.
- 21. Overig**
- 21.1 De Overeenkomsten tussen Leverancier en Afnemer worden beheerst door Nederlands recht.
- 21.2 De geschillen welke tussen Leverancier en Afnemer mochten ontstaan zullen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter, doch niet dan nadat de procedure conform het Minitrial reglement van de stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag (= niet bindende adviesprocedure) is gevolgd indien partijen dit uitdrukkelijk Schriftelijk overeenkomen, onverminderd het recht van Partijen een voorziening in kort geding te vragen.
- 21.3 Afnemer is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande Schriftelijke toestemming van Leverancier. Leveranciers is echter steeds gerechtigd haar rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde partij. Voor een eventuele dergelijke overdracht verleent Afnemer hierbij bij voorbaat toestemming.
- 21.4 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Leverancier en Afnemer in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

Module B: Programmatuur, hosting en managed services

De in deze module B vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen uit module A, van toepassing voor zover de Diensten bestaan uit het ter beschikking stellen van programmatuur, managed services of het verzorgen van hosting .

22. Gebruik programmatuur

- 22.1 Indien Afnemer de licentie voor het gebruik van programmatuur van derden afneemt bij Leverancier, onverminderd het bepaalde in artikel 8, geldt hetgeen in dit artikel is bepaald.
- 22.2 Leverancier geeft Afnemer het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Afnemer zal de tussen Partijen overeengekomen gebruiksbeperking steeds stipt naleven.
- 22.3 De programmatuur mag door Afnemer uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt conform de overeengekomen voorwaarden voor het bepaalde aantal of soort Gebruikers waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt.
- 22.4 Onverminderd hetgeen bepaald in artikel 8 is Afnemer niet toegestaan de programmatuur 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 Afnemer gebruikt. De broncode van de programmatuur wordt niet aan Afnemer ter beschikking gesteld.

- 22.5 Indien van toepassing zal Afnemer onverwijld na het eindigen van het gebruiksrecht van de programmatuur alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan Leverancier retourneren en/of verwijderen, zulks naar keuze van Leverancier en/of toeleverancier van Leverancier. Indien Partijen zijn overeengekomen dat Afnemer bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Afnemer van zodanige vernietiging Leverancier onverwijld Schriftelijk melding maken.
- 23. Installatie en configuratie**
- 23.1 Enkel indien dit uitdrukkelijk Schriftelijk is overeengekomen, zal Leverancier de programmatuur die onderdeel uitmaakt van de Diensten installeren en/of configureren.
- 24. Support**
- 24.1 Leverancier zal zich inspannen een redelijk niveau van ondersteuning te bieden aan Afnemer en Gebruikers, onder andere via de servicedesk, conform hetgeen bepaald in de Service Level Agreement. Alle toezeggingen in de Service Level Agreement zijn gedaan op basis van een inspanningsplicht, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.
- 25. Fouten**
- 25.1 Tenzij anders overeengekomen, zal Leverancier, gedurende een periode van drie (3) maanden na aflevering naar beste vermogen eventuele Fouten die zien op installatie en/of configuratie van de Diensten herstellen, indien en voor zover de installatie en/of configuratie onderdeel uitmaakt van de te leveren Diensten onder de Overeenkomst. Ten aanzien van Fouten in de programmatuur zelf zal Leverancier patches en updates installeren die door de toeleverancier worden aangeleverd. Leverancier garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of Fouten zal werken en dat alle Fouten zullen worden verbeterd. Het herstel zal gratis worden uitgevoerd, tenzij de Fout het gevolg is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Afnemer of van andere niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantie verplichting vervalt indien Afnemer zonder Schriftelijke toestemming van Leverancier wijzigingen in de programmatuur dan wel de configuratie en/of inrichting daarvan aanbrengt of doet aanbrengen.
- 25.2 Herstel van Fouten zal geschieden op een door Leverancier te bepalen wijze. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 25.3 Na afloop van de in artikel 25.1 bedoelde periode is Leverancier niet gehouden eventuele Fouten op inrichting en/of configuratie te herstellen, tenzij er tussen Partijen onderhoudswerkzaamheden zijn overeengekomen dat zodanig herstel omvat.
- 25.4 In het kader van de in dit artikel bedoelde werkzaamheden zijn de bepalingen uit de Service Level Agreement van toepassing.
- 26. Onderhoud**
- 26.1 Indien onderhoudswerkzaamheden zijn overeengekomen geldt hetgeen in dit artikel is bepaald.
- 26.2 Afnemer zal overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Leverancier geconstateerde Fouten in de configuratie en/of installatie van de Diensten gedetailleerd aan Leverancier melden. Na ontvangst van de melding zal Leverancier naar beste vermogen Fouten in de configuratie en/of installatie trachten te herstellen en/of verbeteringen aanbrengen, in overeenstemming met de bepalingen uit de Service Level Agreement. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Leverancier te bepalen wijze en termijn aan Afnemer ter beschikking worden gesteld.
- 26.3 Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de Diensten aan te brengen.
- 26.4 Leverancier kan zijn gebruikelijke tarieven en zijn kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de (configuratie en/of installatie van de) Diensten door anderen dan Leverancier zijn gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud en wordt gezien als meerwerk, zoals bedoeld in artikel 15.
- 26.5 Indien onderhoudswerkzaamheden zijn overeengekomen, zal Leverancier bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van programmatuur deze aan Afnemer ter beschikking stellen. Drie (3) maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Leverancier niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele Fouten in de configuratie en/of installatie van de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot de betreffende oude versie.
- 26.6 Indien Afnemer niet gelijktijdig met het aangaan van de Overeenkomst onderhoudswerkzaamheden met Leverancier is overeengekomen, kan Leverancier door Afnemer niet gehouden worden op een later moment wel onderhoudswerkzaamheden overeen te komen.
- 27. Hosting**
- 27.1 Indien de Diensten strekken tot dienstverlening betreffende opslag en/of doorgifte van door Afnemer aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting- of e-maildiensten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

- 27.2 Leverancier zal zich inspannen om bij verandering van dienstverlening door derden de betreffende Diensten aan te passen om ongestoorde voortzetting zo veel mogelijk te realiseren. De kosten hiervoor worden als meerwerk (door)gefactureerd aan Afnemer.
- 27.3 Afnemer garandeert dat de Diensten niet zullen worden gebruikt voor activiteiten die in strijd zijn met enige toepasselijke wet- of regelgeving. Daarnaast is het uitdrukkelijk niet toegestaan (ongeacht of dit rechtmatig is of niet) om via de Diensten materialen op te slaan, aan te bieden of te verspreiden die:
- kwaadaardige inhoud bevatten (zoals malware of andere schadelijke software);
 - inbreuk maken op rechten van derden (zoals Intellectuele Eigendomsrechten), dan wel onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, discriminerend of haat zaaiend zijn;
 - informatie bevatten over of behulpzaam kunnen zijn bij het schenden van rechten van derden, zoals hacktools of uitleg over computercriminaliteit die bedoeld is om de lezer criminele gedragingen te (doen) plegen en niet om zich daartegen te kunnen verdedigen;
 - een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden;
 - hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materialen die inbreuk maken op auteursrechten of andere Intellectuele Eigendomsrechten; of
 - kinderpornografie, bestialiteitspornografie of animaties daarvan bevatten of er kennelijk op gericht zijn om anderen te helpen dergelijke materialen te vinden.
- 27.4 Wanneer mogelijk strafbare informatie via de Diensten wordt verwerkt, is Leverancier gerechtigd hiervan aangifte te doen. Leverancier kan hierbij alle relevante informatie over Afnemer en de informatie overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties Leverancier verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
- 27.5 Afnemer vrijwaart Leverancier voor alle schade die als gevolg hiervan ontstaat. Afnemer dient onnodige piekbelasting van de Diensten te voorkomen en zich ervan te onthouden om de Diensten op een zodanige wijze te gebruiken dat hinder voor andere Afnemers of internetgebruikers of schade aan de systemen en netwerken van Leverancier of derden ontstaat.
- 27.6 Leverancier mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met de in het vorige lid bedoelde maatregelen verhalen op Afnemer.
- 27.7 Afnemer vrijwaart Leverancier voor alle juridische claims van derden met betrekking tot het gebruik van de Diensten door Afnemer. Indien Leverancier op grond van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden moet verrichten met betrekking tot de gegevens van Afnemer, zijn medewerkers of andere Gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Afnemer in rekening worden gebracht.
- 27.8 Leverancier is gerechtigd om de naam, het adres en andere identificerende gegevens van Afnemer en/of Gebruikers af te geven aan een derde die klaagt dat Afnemer en/of Gebruikers inbreuk maakt op diens rechten, mits aan de wettelijke of uit de rechtspraak voortvloeiende vereisten is voldaan.
- 28. Beschikbaarheid**
- 28.1 Leverancier streeft ernaar de Diensten zonder onderbreking en zonder Fouten voor gebruik beschikbaar te stellen, Leverancier geeft echter geen garantie voor de daadwerkelijke en/of continue bereikbaarheid en/of beschikbaarheid zonder Fouten van de Diensten.
- 28.2 Leverancier zal zich inspannen om de programmatuur up-to-date te houden. Leverancier is hierbij echter afhankelijk van haar toeleverancier(s). Leverancier is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Diensten niet ten goede komt.
- 28.3 In het geval dat Leverancier van mening is dat een buitengebruikstelling van de Diensten – al dan niet tijdens werkuren – noodzakelijk is voor de goede werking van de Diensten, is zij gerechtigd de Diensten per direct buiten gebruik te stellen zonder voorafgaande kennisgeving aan Afnemer. Leverancier is echter nooit gehouden tot enige vergoeding van schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
- 28.4 Leverancier heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om Fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Leverancier zich inspannen om Afnemer daarvan op de hoogte stellen.

29. Exit

- 29.1 Leverancier zal in geval van een rechtsgeldige opzegging van de Overeenkomst, en in overeenstemming met de Overeenkomst, op verzoek van Afnemer, waarvan het verzoek voor of bij de opzegging moet zijn ingediend, zich inspannen medewerking te verlenen om overdracht van door Afnemer of zijn Gebruikers opgeslagen gegevens naar een andere dienstverlener mogelijk te maken. Voorgaande is te allen tijde beperkt tot de mogelijkheden zoals deze door Leverancier worden aangeboden.
- 29.2 Voor de in het vorige lid bedoelde medewerking zal Leverancier haar op dat moment geldende uurtarief voor Afnemer hanteren. Alle overige kosten van de overdracht naar een andere dienstverlener komen tevens voor rekening van Afnemer.

30. Managed services

- 30.1 Indien de Diensten bestaan uit managed services, waar onder andere onder kan worden verstaan het ter beschikking stellen en/of beheren van programmatuur, apparatuur en/of systemen, en Gebruikersondersteuning ten aanzien daarvan, kunnen in aanvulling op de overige algemene bepalingen uit module A en de bepalingen die gezien hun aard van toepassing moeten worden geacht onder meer de volgende bepalingen van toepassing zijn: artikel 22 (Gebruik programmatuur), artikel 23 (Installatie en configuratie) artikel 24 (Support), artikel 25 (Fouten), artikel 26 (Onderhoud), artikel 27 (Hosting) artikel 28 (Beschikbaarheid) artikel 41 (Onderhoud), artikel 42 (Verplichtingen van Leverancier), artikel 43 (Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden).
- 30.2 Indien managed services overeen zijn gekomen gelden alle verplichtingen die Leverancier hiertoe aangaat als inspanningsverplichtingen.
- 30.3 In het kader van de in dit artikel bedoelde Diensten zijn de bepalingen uit de Service Level Agreement van toepassing.

Module C: Overige dienstverlening

De in deze module C vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen uit module A, van toepassing voor zover de Diensten bestaan uit overige dienstverlening, zoals het verzorgen van opleidingen, cursussen, trainingen en consultancydiensten.

31. Uitvoering

- 31.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de Diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Afnemer Schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
- 31.2 Indien is overeengekomen dat de Diensten in fasen zullen plaatsvinden, is Leverancier gerechtigd de aanvang van de Diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Afnemer de resultaten van de daaraan voorafgaande fase Schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 31.3 Slechts indien dit Schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is Leverancier gehouden bij de uitvoering van de Diensten tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Afnemer op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen.
- 31.4 Indien de Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Leverancier steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 31.5 Afnemer staat er voor in dat alle door hem aan Leverancier ter uitvoering van de Diensten ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Leverancier.

32. Consultancy

- 32.1 Indien de Diensten strekken tot het geven van advies geldt het in dit artikel bepaalde.
- 32.2 Leverancier zal de Diensten zoals bedoeld in het vorige lid naar haar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Leverancier kan geen garanties bieden over resultaten na het opvolgen door Afnemer van gegeven advies, tenzij dit uitdrukkelijk Schriftelijk is overeengekomen.
- 32.3 Partijen komen Schriftelijk overeen hoe de in lid 1 bedoelde Diensten geleverd worden. Hiertoe maken Partijen afspraken over: het onderwerp van het advies, de periode en/of frequentie van het te geven advies.

33. Telefonie

- 33.1 Indien de Diensten (mede) bestaan uit de levering van (zakelijke) telefonie, geldt voorts het bepaalde in dit artikel.
- 33.2 Indien Afnemer de telefoniedienst rechtstreeks afneemt van een telefoniepartner van Leverancier, zijn hierop de voorwaarden die zijn opgenomen in de overeenkomst die Afnemer met die telefoniepartner sluit van toepassing. Deze partner (en uitdrukkelijk niet Leverancier) is verantwoordelijk voor de correcte levering van de telefoniedienst.
- 33.3 Indien Afnemer de telefoniedienst afneemt bij Leverancier, en dus geen directe overeenkomst sluit met een telefoniepartner, kunnen de voorwaarden van een telefoniepartner van toepassing zijn op levering van deze Diensten. In een dergelijk geval zal Leverancier, op verzoek van Afnemer, deze voorwaarden ter beschikking stellen.

- 33.4 Leverancier zal de verschuldigde bedragen achteraf factureren, op basis van het daadwerkelijke gebruik, tenzij Partijen een vast bedrag voor gebruik zijn overeengekomen. Indien een vast bedrag overeen is gekomen geldt er een limiet op grond van fair use. Van fair use is sprake als Afnemer maximaal twee keer zoveel gebruikt als andere klanten van Afnemer in een vergelijkbare situatie zouden doen. Leverancier spant zich in Afnemer zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen bij een storing in het communicatienetwerk en de verwachte tijdsduur van de storing.

34. Internet

- 34.1 Indien de Diensten (mede) bestaan uit het verschaffen van toegang tot het internet, geldt voorts het bepaalde in dit artikel.
- 34.2 Indien de internetdiensten door Afnemer rechtstreeks worden afgenomen bij een internetpartner van Leverancier, zijn hierop de voorwaarden die zijn opgenomen in de overeenkomst die Afnemer met die internetpartner sluit van toepassing. Deze partner (en uitdrukkelijk niet Leverancier) is verantwoordelijk voor de correcte levering van de internetdienst.
- 34.3 Indien Afnemer de internetdienst afneemt bij Leverancier, en dus geen directe overeenkomst sluit met een internetpartner, kunnen de voorwaarden van de internetpartner van toepassing zijn op levering van deze Diensten. In een dergelijk geval zal Leverancier, op verzoek van Afnemer, deze voorwaarden ter beschikking stellen.
- 34.4 Leverancier informeert Afnemer over de benodigdheden en systeemvereisten voor gebruikmaking van de internetdiensten.
- 34.5 Leverancier is alleen verantwoordelijk voor het installeren en/of monteren van alle benodigdheden voor de internetdiensten, indien en voor zover uitdrukkelijk Schriftelijk tussen Partijen overeengekomen.

Module D: Verkoop van apparatuur

De in deze module D vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen uit module A, van toepassing voor zover de Diensten bestaan uit de verkoop van apparatuur.

35. Aflevering

- 35.1 De door Leverancier aan Afnemer verkochte apparatuur zal aan Afnemer worden afgeleverd op een door Afnemer aan te wijzen plaats in Nederland.
- 35.2 Leverancier zal Afnemer tijdig voor de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij voornemens is de apparatuur af te leveren.
- 35.3 Leverancier zal de apparatuur verpakken voor levering volgens de gebruikelijk bij hem geldende maatstaven. Ingeval Afnemer een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn.
- 35.4 Afnemer zal met bij hem vrijgekomen verpakkingen van door Leverancier geleverde producten handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Afnemer vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.

36. Installatie

- 36.1 Indien Schriftelijk overeengekomen, zal Leverancier de apparatuur installeren of laten installeren.
- 36.2 In alle gevallen zullen Afnemer en Leverancier voor aflevering van de apparatuur in overleg treden over de installatieplaats en eventuele noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten.. Leverancier zal desgewenst omtrent de aanleg van deze faciliteiten aan Afnemer een offerte uitbrengen.
- 36.3 Afnemer zal Leverancier voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkuren van Leverancier.

37. Risico

- 37.1 Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de Overeenkomst zijn, gaat op Afnemer over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Afnemer of van een door Afnemer gebruikte hulppersoon zijn gebracht.

38. Retourzendingen

- 38.1 Zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming zijnerzijds is Leverancier niet verplicht retourzendingen van Afnemer te accepteren.
- 38.2 In ontvangst name van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door Leverancier van de door Afnemer opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden zaken blijft berusten bij Afnemer totdat zij door Leverancier zijn gecrediteerd.
- 38.3 Leverancier behoudt zich het recht voor de eventueel uit retourzendingen voortvloeiende creditering te verrichten onder aftrek van vijftien procent (15%) van de prijs van de retour gezonden producten.

39. Garantie

- 39.1 Naast een eventuele fabrieksgarantie op de apparatuur die wordt verstrekt door de fabrikant kan Afnemer met Leverancier een aanvullende garantie overeenkomen. Voor de overeengekomen garantieperiode zal Leverancier naar beste vermogen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door Leverancier in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven bij Leverancier zijn gemeld. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Leverancier. De garantieverplichting vervalt indien deze Fouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals bijvoorbeeld brand of waterschade, of indien Afnemer zonder toestemming van Leverancier wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door Leverancier in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen.
- 39.2 Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.

Module E: Onderhoud van apparatuur

De in deze module E vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen uit module A, van toepassing voor zover de Partijen uitdrukkelijk onderhoudswerkzaamheden zijn overeengekomen.

40. Duur van de onderhoudsverplichting

- 40.1 De Overeenkomst voor onderhoud van apparatuur wordt aangegaan voor de tussen Partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.
- 40.2 De duur van de Overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Afnemer of Leverancier de Overeenkomst Schriftelijk beëindigd met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand voor het einde van de betreffende periode.

41. Onderhoud

- 41.1 Onder onderhoud wordt verstaan:
- preventief onderhoud: de door Leverancier ter voorkoming van Fouten noodzakelijk geachte inspectie, afstelling en reiniging van de apparatuur;
 - correctief onderhoud: het opheffen van Fouten aan de apparatuur welke zijn ontstaan bij normaal gebruik van de apparatuur ten gevolge van natuurlijk slijtage en door eigen gebreken aan de apparatuur alsmede het uitvoeren van de hiervoor benodigde reparaties en het vervangen van versleten respectievelijk beschadigde onderdelen;
 - remote preventief onderhoud: de door Leverancier ter voorkoming van Fouten noodzakelijk geachte controle en afstelling door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de apparatuur;
 - remote correctief onderhoud: het diagnostiseren en/of opheffen van aangemelde Fouten door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de apparatuur.
- 41.2 Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij Leverancier geldende kantooruren op maandag t/m vrijdag met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.
- 41.3 Indien onderhoud is aangevangen tijdens de in artikel 41.2 bedoelde kantooruren en het onderhoudspersoneel van Leverancier het nodig acht dat werkzaamheden buiten deze uren worden voortgezet, zullen hiervoor aan Afnemer de geldende tarieven in rekening worden gebracht. In het algemeen zullen de werkzaamheden niet langer dan één uur buiten bedoelde kantooruren worden voortgezet.

42. Verplichtingen van Leverancier

- 42.1 Gedurende de looptijd van de onderhoudsovereenkomst verplicht Leverancier zich naar beste vermogen Fouten die overeenkomstig artikel 43.2 door Afnemer bij Leverancier zijn gemeld, te verhelpen.
- 42.2 Leverancier behoudt zich het recht voor om zijn onderhoudsverplichtingen onder meer op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van Leverancier, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van Leverancier met zich meebrengen.

43. Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden

- 43.1 Afnemer kan de apparatuur op zijn kosten doen verplaatsen na voorafgaande Schriftelijke toestemming van Leverancier.
- 43.2 Afnemer zal, onmiddellijk na het optreden van een Fout aan de apparatuur, Leverancier daarvan in kennis stellen door middel van een door een terzake kundige werknemer van Afnemer opgestelde gedetailleerde omschrijving van de opgetreden Fout. Afnemer is gehouden het personeel van Leverancier of door Leverancier aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, en om alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen.

- 43.3 Op verzoek van Leverancier zal een terzake kundige werknemer van Afnemer voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Afnemer heeft het recht bij alle ten behoeve van Afnemer uit te voeren werkzaamheden aanwezig zijn.
- 43.4 Afnemer stelt de apparatuur ten behoeve van bovengenoemde werkzaamheden ter beschikking van Leverancier.
- 43.5 Afnemer is bevoegd niet door Leverancier geleverde apparatuur aan te sluiten. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van fouten die uit het aansluiten van niet door Leverancier geleverde apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures komen apart voor rekening van Afnemer.
- 43.6 Indien het naar het oordeel van Leverancier voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal Afnemer deze andere systemen of apparatuur, alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van Leverancier stellen.
- 43.7 Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van Leverancier behoort dient door Afnemer ter beschikking te worden gesteld.
- 43.8 Afnemer draagt zorg voor en is verantwoordelijk voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.

44. Uitsluitingen

- 44.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van fouten welke voortvloeien uit het onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals fouten in communicatielijnen of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de Overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van Leverancier op grond van de Overeenkomst, en zullen Afnemer apart in rekening worden gebracht tegen de geldende tarieven.
- 44.2 In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:
 - a. het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere, magnetische opslagmedia, en inktlinten;
 - b. de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van fouten die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan Leverancier of diens hulppersonen;
 - c. werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie der apparatuur;
 - d. modificaties aan apparatuur;
 - e. verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

45. Tarieven en betaling

- 45.1 Voor zover niet in de onderhoudsovereenkomst nader vastgelegd, geldt het bij de Leverancier gebruikelijke basis onderhoudstarief.
- 45.2 De onderhoudsvergoeding, vermeerderd met de verschuldigde omzetbelasting en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd, wordt bij vooruitbetaling voldaan voor de duur van de onderhoudsovereenkomst conform artikel 40.1, uiterlijk op de dag van ingang van de Overeenkomst dan wel de van desbetreffende verlengingsperiode. Het voorgaande geldt niet indien Partijen met betrekking tot de periode waarop de vooruitbetaling betrekking heeft, schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 45.3 Het bepaalde in artikel 5 is onverminderd van kracht.
- 45.4 Leverancier is bij gebreke van tijdige betaling gerechtigd het onderhoud op te schorten zonder jegens Afnemer tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn. Voor zover Leverancier gedurende deze periode op verzoek van Afnemer toch onderhoudswerkzaamheden verricht, kan Leverancier hiervoor een afzonderlijke vergoeding in rekening brengen conform zijn gebruikelijke tarieven.

46. Werkingsfeer

- 46.1 Onderhoudsovereenkomsten gelden alleen in Nederland en voor zover het in Nederland opgestelde apparatuur betreft.