



ATTCOMPUTER
UW ICT KOMPAS

ALGEMENE VOORWAARDEN ATTCOMPUTER B.V.

VERSIE 2026

Inleiding

Dit document bevat de Algemene Voorwaarden van **ATTComputer B.V.**, gevestigd aan de Hulsenboschstraat 16D, 4251 LR te Werkendam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 69830401. **ATTComputer B.V.** is gespecialiseerd in Cybersecurity, ICT-infrastructuur, Cloud- en Telecomdiensten en Webontwikkeling. Voor aanvullende informatie wordt verwezen naar **www.attcomputer.nl**

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten tussen **ATTComputer B.V.** en haar **Opdrachtgever**, ongeacht de aard van de geleverde Diensten of Producten. De voorwaarden zijn modulair opgebouwd. Module A (Algemeen) is altijd van toepassing. Afhankelijk van de door **Opdrachtgever** afgenomen Diensten kunnen aanvullend één of meerdere specifieke Modules van toepassing zijn.

- **Module A – Algemeen**
- **Module B – Hosting en Domeinnamen**
- **Module C – Hardware**
- **Module D – Hardware Lease**
- **Module E – Telefontie, Telecom en Internet**
- **Module F – Websiteontwikkeling**
- **Module G – SLA en Supportvoorwaarden**

Indien een specifieke Module van toepassing is, gaat deze Module voor op Module A in geval van tegenstrijdige bepalingen. Voor zover bepalingen in Module A niet in strijd zijn met bepalingen in een specifieke Module, blijven de bepalingen van Module A volledig van toepassing.

De in deze Algemene Voorwaarden opgenomen definities zijn van toepassing op alle Modules en gelden voor de volledige contractuele relatie tussen **Opdrachtnemer** en **Opdrachtgever**.

Inhoud

Inleiding.....	1
2. Definities	4
3. MODULE A. ALGEMEEN.....	5
4. MODULE B. HOSTING / DOMEIN	24
5. MODULE C. HARDWARE	27
6. MODULE D. HARDWARE LEASE	30
7. MODULE E. TELEFONIE / TELECOM / INTERNET	34
8. MODULE F. WEBSITEONTWIKKELING	38
9. MODULE G. SLA & SUPPORTVOORWAARDEN.....	41

2. Definities

De hierna genoemde begrippen hebben, zowel in enkelvoud als meervoud, de volgende betekenis. De definities gelden voor alle Modules van deze Algemene Voorwaarden, tenzij uit de context anders blijkt.

Opdrachtnemer

ATTComputer B.V., inclusief werknemers en door haar ingeschakelde derden.

Opdrachtgever

De natuurlijke of rechtspersoon die een Overeenkomst sluit met Opdrachtnemer.

Overeenkomst

Elke afspraak, opdracht, offerte, SLA, opdrachtbevestiging of aanvullende overeenkomst tussen partijen.

Diensten

Alle door Opdrachtnemer geleverde werkzaamheden, waaronder beheer, support, hosting, cloudoplossingen, cybersecurity, telefonie, internetdiensten, installatie en migraties.

Producten

Door Opdrachtnemer geleverde zaken en digitale producten, zoals hardware, software, licenties en apparatuur.

Oplevering/ Werk

Het (deel)resultaat dat door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever wordt geleverd ter acceptatie.

Acceptatie

Het moment waarop Opdrachtgever het opgeleverde Werk uitdrukkelijk of stilzwijgend goedkeurt. Stilzwijgende acceptatie vindt plaats indien Opdrachtgever niet binnen de overeengekomen acceptatietermijn wezenlijke gebreken meldt of het Werk in gebruik neemt.

SLA (Service Level Agreement)

Een aanvullende, Schriftelijke overeenkomst waarin specifieke serviceniveaus worden vastgelegd, zoals responstijden, beheerafspraken, monitoring, onderhoud, prioriteitshandelingen en andere aanvullende diensten.

Support

Ondersteuning bij incidenten, storingen, vragen of andere verzoeken.

Incident

Een verstoring of onderbreking van de werking van een Dienst of systeem.

Derdenleverancier

Externe partij waarvan Opdrachtnemer afhankelijk is, zoals Microsoft, Google, Amazon, KPN, Ziggo of datacenters.

Werkdagen

Maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur, met uitzondering van in Nederland erkende nationale feestdagen.

3. MODULE A. ALGEMEEN

3.1.1 Artikel A.1. Offerte, aanbod en aanvaarding

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

A.1.2 **Opdrachtgever** dient de offerte bij voorkeur schriftelijk te aanvaarden, maar indien **Opdrachtgever** op een andere wijze dan schriftelijk met de offerte instemt of die er is gestart met de uitvoering van de werkzaamheden, dan mag de offerte door **Opdrachtnemer** als aanvaard worden beschouwd.

A.1.3 Onder Schriftelijke aanvaarding wordt mede verstaan: acceptatie per e-mail, digitaal systeem, klantportaal, sms, WhatsApp of elke andere elektronische communicatiemethode die kenbaar door **Opdrachtgever** wordt gebruikt.

A.1.4 Bepalingen of voorwaarden van **Opdrachtgever** die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor **Opdrachtnemer** alleen bindend indien en voor zover deze door **Opdrachtnemer** uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

A.1.5 Onverminderd de bevoegdheid van **Opdrachtnemer** tot intrekken van de offerte overeenkomstig artikel 1 lid 1 kan de Overeenkomst na aanvaarding slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd. In geval van strijdigheid van bepalingen in onderstaande documenten, geldt de volgende rangorde:

- De overeenkomst
- de eventuele bijlagen, met uitzonderingen van brochures
- deze Algemene Voorwaarden
- eventuele aanvullende voorwaarden, met uitzondering van brochures

3.1.2 Artikel A.2. Uitvoering van het project & informatieverstrekking

A.2.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal **Opdrachtnemer** zo spoedig mogelijk het Project uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van **Opdrachtgever**. **Opdrachtnemer** spant zich in om het Project naar beste kunnen uit te voeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. **Opdrachtgever** is gehouden om een tijdige en juiste uitvoering van het Project mogelijk te maken. In het bijzonder draagt **Opdrachtgever** er zorg voor dat alle gegevens, waarvan **Opdrachtnemer** aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de **Opdrachtgever** redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van het Project, tijdig aan **Opdrachtnemer** worden verstrekt. De noodzakelijke inzet van **Opdrachtgever** dient met voldoende kwaliteit en tijdigheid te worden geleverd. Dit geldt zowel voor ondersteuning te leveren door de contactpersonen, als voor de geplande inzet van projectmedewerkers binnen de uit te voeren projectwerkzaamheden.

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

A.2.3 Het Werk wordt geacht te zijn geaccepteerd indien **Opdrachtgever** niet binnen zeven (7) kalenderdagen na oplevering Schriftelijk wezenlijke gebreken meldt, of indien **Opdrachtgever** het Werk eerder in gebruik neemt.

A.2.4 Na Acceptatie wordt het Werk geacht te zijn opgeleverd en zijn de bijbehorende facturen opeisbaar; wijzigingen na Acceptatie vallen onder Meerwerk.

3.1.3 Artikel A.3. Duur, beëindiging en ontbinding

A.3.1 De overeenkomst wordt als beëindigd beschouwd wanneer de prestaties daaruit over en weer zijn geleverd.

A.3.2 In afwijking van artikel 3.1 geldt dat overeenkomsten met betrekking tot diensten na afloop van de initiële looptijd stilzwijgend worden verlengd voor onbepaalde tijd. Dergelijke overeenkomsten kunnen door beide partijen schriftelijk worden beëindigd met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden.

A.3.3 Door **Opdrachtnemer** opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking. **Opdrachtnemer** is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat **Opdrachtgever** hem Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, behoudens de in de wet dwingend voorgeschreven situaties waarin het verzuim van rechtswege intreedt

Uitzondering (cloud-diensten en licenties) Voor cloud-diensten en softwarelicenties, waaronder maar niet beperkt tot Microsoft 365, beveiligingslicenties en overige SaaS-diensten, geldt dat deze jaarlijks worden verlengd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Tijdens de contractperiode kunnen deze licenties niet tussentijds worden beëindigd of verminderd, tenzij de leverancier dit toestaat of schriftelijk anders is overeengekomen.

A.3.4 **Opdrachtnemer** is bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met directe ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, Schriftelijk en zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling, te ontbinden of op te schorten, indien:

1. na het sluiten van de Overeenkomst **Opdrachtnemer** ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat **Opdrachtgever** zijn verplichtingen niet zal nakomen;
2. **Opdrachtgever** de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt;
3. **Opdrachtgever** bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
4. Door de vertraging aan de zijde van **Opdrachtgever** niet langer van **Opdrachtnemer** kan worden gevergd dat hij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities kan voldoen;
5. **Opdrachtgever** overlijdt, surseance van betaling aanvraagt of aangifte tot faillietverklaring doet;
6. Het faillissement van **Opdrachtgever** wordt verleend;
7. De activiteiten van **Opdrachtgever** worden stilgelegd of geliquideerd;
8. Op enig vermogensdeel van **Opdrachtgever** beslag wordt gelegd;
9. Er zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk wordt of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van **Opdrachtnemer** kan worden gevergd.

A.3.5 Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van **Opdrachtnemer** op **Opdrachtgever** onmiddellijk opeisbaar. Indien **Opdrachtnemer** de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst.

A.3.6 Indien de ontbinding aan **Opdrachtgever** toerekenbaar is, is **Opdrachtnemer** gerechtigd tot vergoeding van de schade, die door de ontbinding direct en indirect ontstaan.

3.1.4 Artikel A.4. Procedure na beëindiging

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

A.4.2 Alle door **Opdrachtgever** aangeleverde gegevens, bestanden en data blijven te allen tijde eigendom van **Opdrachtgever**. Alle door **Opdrachtnemer** ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen blijven eigendom van **Opdrachtnemer**, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-exclusieve, niet-overdraagbare gebruikslicentie op de Materialen voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.

3.1.5 Artikel A.5. Prijzen

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

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

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

A.5.4 **Opdrachtnemer** is gerechtigd elk moment de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een Schriftelijke kennisgeving aan **Opdrachtgever** aan te passen voor Prestaties die zullen worden geleverd op een tijdstip dat ten minste twee maanden na de datum van deze kennisgeving ligt.

A.5.5 **Opdrachtnemer** is gerechtigd de prijzen jaarlijks aan de hand van de consumentenprijsindex van het Centraal Bureau voor de Statistiek te verhogen, zonder de mogelijkheid voor **Opdrachtgever** om de Overeenkomst op te zeggen.

A.5.6 Prijzen kunnen daarnaast te allen tijde door **Opdrachtnemer** tussentijds worden verhoogd indien de tarieven van haar toeleveranciers stijgen, zonder de mogelijkheid voor **Opdrachtgever** om de Overeenkomst op te zeggen.

3.1.6 Artikel A.6. Betalingsvoorwaarden

A.6.1. Alle facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum volledig te zijn voldaan, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Gedeeltelijke betaling geldt niet als volledige betaling.

A.6.2. Betaling geldt uitsluitend als ontvangen wanneer het volledige bedrag aantoonbaar is bijgeschreven op de bankrekening van **Opdrachtnemer**.

A.6.3. Bij verzuim verzendt **Opdrachtnemer** een eerste herinnering met een betalingstermijn van 7 dagen. Indien betaling uitblijft volgt een tweede herinnering met eveneens een 7 dagen termijn.

A.6.4. Na afloop van de tweede betalingstermijn worden alle diensten onmiddellijk geschorst, zonder verdere aankondiging. Alle gevolgen van opschorting komen volledig voor risico van **Opdrachtgever**.

A.6.5. Bij overschrijding van de betalingstermijn is **Opdrachtgever** van rechtswege in verzuim, zonder nadere ingebrekestelling. **Opdrachtnemer** kan zonder waarschuwing per direct overgaan tot opschorting van diensten.

A.6.6. Alle betalingsverplichtingen blijven volledig van kracht tijdens opschorting. **Opdrachtgever** heeft geen recht op restitutie, korting of compensatie gedurende opschorting.

A.6.7. Opdrachtnemer is nimmer verplicht diensten te behouden, actief te houden of te verlengen wanneer betaling uitstaat, waaronder domeinnamen, hosting, cloudlicenties en telefonie.

A.6.8. Indien een automatische incasso mislukt, dient **Opdrachtgever** het volledige bedrag binnen 48 uur handmatig te voldoen. Een mislukte incasso geldt als wanbetaling.

A.6.9. Alle kosten die externe leveranciers (zoals Microsoft, AWS, registrars of telecomproviders) in rekening brengen door te late betaling, blokkering, opschorting of heractivatie worden volledig doorbelast aan **Opdrachtgever**.

A.6.10. Opdrachtgever is vanaf de eerste dag na vervaldatum buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd.

A.6.11. Een betwisting van (een deel van) de factuur schort de betalingsverplichting voor het overige, niet-betwiste gedeelte niet op.

A.6.12. Opdrachtnemer mag **Opdrachtgever** bij structureel te late betaling verplichten tot vooruitbetaling of automatische incasso, zonder opzegtermijn of aanvullende overeenkomst.

A.6.13. Alle reconnectie-, heractivatie- en administratiekosten wegens opschorting of beëindiging worden volledig doorbelast aan **Opdrachtgever**.

A.6.14. Tijdens opschorting van dienstverlening is **Opdrachtnemer** niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van systemen of data.

De gevolgen van opschorting, waaronder beperkte toegang tot systemen of data, vallen onder verantwoordelijkheid van **Opdrachtgever**.

A.6.15. Opdrachtnemer is niet verplicht om data, mailboxen, databases, configuraties of bestanden te bewaren of te herstellen indien de opschorting het gevolg is van niet-betaling door **Opdrachtgever**. **Opdrachtnemer** zal dergelijke gegevens maximaal 14 dagen na de datum van opschorting bewaren, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

A.6.16. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor vertraging in het herstellen of heractiveren van diensten na opschorting, ongeacht de oorzaak.

A.6.17. Indien **Opdrachtgever** geen geldige en actieve Service Level Agreement (SLA) heeft afgesloten, heeft **Opdrachtgever** géén recht op:

- vaste responstijden of hersteltijden;
- monitoring, beheer of preventief onderhoud;
- beschikbaarheid of uptime;
- herstel van storingen of uitval;
- back-ups, bewaartermijnen of dataherstel;
- escalaties naar leveranciers of derde partijen.

Zonder SLA worden storingen, incidenten en ondersteuningsverzoeken uitsluitend uitgevoerd op basis van beschikbaarheid, tegen het geldende uurtarief, zonder enige tijds- of resultaatverplichting.

Opdrachtnemer is zonder SLA niet aansprakelijk voor schade, vertraging, dataverlies, beveiligingsincidenten of onbeschikbaarheid van diensten.

Indien **Opdrachtnemer** een SLA heeft geadviseerd en **Opdrachtgever** dit advies niet opvolgt, komen alle risico's volledig voor rekening van **Opdrachtgever**.

Een SLA werkt nooit met terugwerkende kracht; rechten gelden uitsluitend vanaf de ingangsdatum van de SLA.

3.1.7 Artikel A.7. Meerwerk

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

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

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

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

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

3.1.8 Artikel A.8. Aansprakelijkheid

A.8.1 De aansprakelijkheid van **Opdrachtnemer** voor directe schade geleden door **Opdrachtgever** als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door **Opdrachtnemer** van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met **Opdrachtgever** overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van **Opdrachtnemer**, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan de vergoedingen die **Opdrachtgever** onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 25.000 euro (exclusief BTW).

A.8.2 De totale aansprakelijkheid van **Opdrachtnemer** voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan 500.000 euro per schade toebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

A.8.3 Aansprakelijkheid van **Opdrachtnemer** voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijf)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

A.8.4 Buiten de in Artikel A.8.1, Artikel A.8.2 en Artikel A.8.3 genoemde gevallen rust op **Opdrachtnemer** geen enkele aansprakelijkheid voor schade, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van **Opdrachtnemer**.

A.8.5 De aansprakelijkheid van **Opdrachtnemer** wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien **Opdrachtgever** **Opdrachtnemer** onmiddellijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn voor het verhelpen van de tekortkoming, en **Opdrachtnemer** ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat **Opdrachtnemer** in staat is adequaat te reageren.

A.8.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat **Opdrachtgever** de schade binnen 15 dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij **Opdrachtnemer** meldt.

A.8.7 **Opdrachtgever** vrijwaart **Opdrachtnemer** voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een Gebrek in het Project/Dienst welke door **Opdrachtgever** aan een derde is geleverd en welke mede bestond uit door **Opdrachtnemer** geleverde zaken, Materialen of resultaten, behoudens indien en voor zover **Opdrachtgever** bewijst dat de schade is veroorzaakt door die zaken, Materialen of resultaten. **Opdrachtgever** vrijwaart **Opdrachtnemer** tevens tegen aanspraken betreffende het niet-naleven van licenties door **Opdrachtgever** en/of derden (waaronder Gebruikers) die onder **Opdrachtgevers** verantwoordelijkheid vallen.

A.8.8 **Opdrachtnemer** is niet aansprakelijk voor tekortkomingen, storingen, vertragingen, beveiligingsincidenten of dataverlies veroorzaakt door diensten, systemen of infrastructuur van derden, waaronder maar niet beperkt tot Microsoft 365, Azure, Amazon Web Services, Google Cloud, KPN, Ziggo, softwareleveranciers, datacenters of andere externe platforms.

Voor deze diensten gelden uitsluitend de SLA's, prestaties en beschikbaarheid van de betreffende leverancier. **Opdrachtnemer** heeft hierop geen invloed en kan hiervoor niet aansprakelijk worden gehouden.

A.8.9 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het juist en rechtmatig gebruiken van alle softwarelicenties, accounts en abonnementen binnen zijn organisatie. Dit geldt ook wanneer **Opdrachtnemer** deze heeft geleverd, geïnstalleerd of geadviseerd.

Opdrachtnemer ondersteunt **Opdrachtgever** uiteraard graag bij het kiezen en beheren van licenties, maar kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele aanspraken, boetes of naheffingen van leveranciers of rechthebbenden die voortvloeien uit onjuist of onvoldoende gelicentieerd gebruik door **Opdrachtgever** of gebruikers onder diens verantwoordelijkheid.

3.1.9 Artikel A.9. Storingen en overmacht

A.9.1 Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende Partij zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 24 uur na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de wederpartij Schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.

A.9.2 Onder de in lid 1 bedoelde omstandigheden kan bijvoorbeeld worden verstaan: (a) storingen van internet of andere telecommunicatiefaciliteiten, (b) tekortkomingen door partijen van wie **Opdrachtnemer** bij de verlening van de Diensten afhankelijk is, (c) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of Materialen waarvan **Opdrachtgever** het gebruik aan **Opdrachtnemer** heeft voorgeschreven, (d) het niet beschikbaar zijn van één of meer personeelsleden (door ziekte of andere buiten de macht van Werkgever gelegen omstandigheden) en (e) overheidsmaatregelen. (f) grootschalige cyberincidenten, waaronder begrepen ransomware-aanvallen, DDoS aanvallen, hacking, datalekken, beveiligingsinbreuken of overige verstoringen; (g) storingen, beperkingen, vertragingen of uitval bij cloud- en SaaS-leveranciers, waaronder maar niet beperkt tot Microsoft 365, Azure, AWS, Google Cloud of andere externe platforms waarop **Opdrachtnemer** voor de uitvoering van de Diensten afhankelijk is.

A.9.3 Tijdens een overmachtsituatie worden de verplichtingen van de betreffende partij opgeschort voor de duur van de overmachtssituatie, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding gehouden zijn. De verplichting tot melding van overmacht zoals genoemd in lid 1 blijft onverminderd van kracht. Zodra de overmacht situatie is geëindigd, hervatten partijen hun verplichtingen zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is.

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

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

A.9.6 Onder Overmacht wordt tevens verstaan elke verstoring veroorzaakt door of als gevolg van externe factoren waar Opdrachtnemer geen invloed op heeft, waaronder maar niet beperkt tot routeringsproblemen op het internet, storingen in DNS-infrastructuur, certificaatautoriteiten (CA's), SSL/TLS-certificaatfouten, upstream-netwerken, transit-providers en algemene internetcongestie of -uitval.

A.9.7 Technische wijzigingen, regressies, service-wijzigingen of functionaliteitswijzigingen door leveranciers van Opdrachtnemer, zoals Microsoft, Google, Amazon, KPN of andere cloud- en SaaS-diensten, worden eveneens aangemerkt als Overmacht. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor gevolgen van wijzigingen die door deze leveranciers worden doorgevoerd.

A.9.8 Overmacht omvat tevens verstoringen die ontstaan door fouten, beperkingen, uitval of wijzigingen bij leveranciers van softwarelicenties, API's, authenticatie-systemen (zoals OAuth of MFA-providers), region-of-zone-storingen bij cloudproviders of beveiligingsincidenten bij derde partijen waarvan Opdrachtnemer afhankelijk is.

A.9.9 Zero-day kwetsbaarheden, kritieke beveiligingslekken of beveiligingsincidenten waarvoor (nog) geen patches, updates of workarounds beschikbaar zijn bij leveranciers worden eveneens als Overmacht beschouwd. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit dergelijke beveiligingsproblemen zolang er geen oplossing beschikbaar is van de betreffende leverancier.

3.1.10 Artikel A.10. Rechten en intellectuele eigendom

A.10.1 Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van het Project ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen berusten uitsluitend bij **Opdrachtnemer** of diens licentiegevers.

A.10.2 Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal **Opdrachtgever** de programmatuur, Diensten of andere Materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.

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

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

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

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

A.10.7 Voorbeelden van inbreuken bij beheer

Onder inbreuken als bedoeld in Artikel A.10.5 vallen onder meer, maar niet uitsluitend:

- het kopiëren, overnemen of hergebruiken van door Opdrachtnemer ontwikkelde configuraties, scripts, automatiseringen, monitoring-instellingen, beheertemplates of andere technische inrichtingen;
- het vermenigvuldigen, verspreiden of gebruiken van door Opdrachtnemer opgestelde documentatie, netwerktekeningen, handleidingen, beveiligingsrichtlijnen of configuratiebestanden;
- het overzetten, exporteren of hergebruiken van door Opdrachtnemer ingerichte

beheersystemen, policies, MDM-profielen, Intune-configuraties, groepsbeleidsinstellingen, cloud-tenantconfiguraties of beveiligingsinstellingen in andere omgevingen of bij derden;

- het gebruiken, doorgeven of misbruiken van inloggegevens, accounts, beheerportalen, API-sleutels of tooling die door Opdrachtnemer beschikbaar zijn gesteld;
- het (laten) kopiëren, dupliceren of migreren van door Opdrachtnemer ingerichte cloudomgevingen, workflows, automatische processen of serverconfiguraties naar andere dienstverleners of derden, zonder Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.

A.10.8 Beheerrechten van Opdrachtgever

Indien Opdrachtgever of een derde namens Opdrachtgever beschikt over administrator-, root-, beheer- of andere elevated-rechten binnen een omgeving die door Opdrachtnemer wordt beheerd, erkent Opdrachtgever dat hierdoor sprake is van gedeeld beheer.

Opdrachtnemer is uitsluitend verantwoordelijk voor wijzigingen die aantoonbaar door haarzelf zijn uitgevoerd. Alle overige wijzigingen worden geacht te zijn verricht door Opdrachtgever of door gebruikers onder diens verantwoordelijkheid, tenzij Opdrachtgever objectief bewijs van het tegendeel levert.

Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor incidenten, beveiligingsproblemen, uitval, configuratiefouten, dataverlies, licentieconflicten of prestatieproblemen die (mede) zijn veroorzaakt door handelingen van Opdrachtgever of door derden die namens Opdrachtgever beheerrechten hebben.

Herstelwerkzaamheden die voortvloeien uit beheerhandelingen van Opdrachtgever of diens gebruikers worden uitgevoerd als meerwerk tegen het op dat moment geldende tarief.

3.1.11 Artikel A.11. Verwerking persoonsgegevens

A.11.1 Indien **Opdrachtnemer** in het kader van de Diensten persoonsgegevens verwerkt namens **Opdrachtgever**, kwalificeert **Opdrachtgever** als verwerkingsverantwoordelijke en **Opdrachtnemer** als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

A.11.2 Voor dergelijke verwerkingen geldt een afzonderlijke verwerkersovereenkomst. Indien geen aparte verwerkersovereenkomst is gesloten, gelden de bepalingen van dit artikel als de vereiste afspraken op grond van artikel 28 AVG.

A.11.3 Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking, rekening houdend met de stand van de techniek en de aard van de verwerking.

A.11.4 Opdrachtnemer waarborgt dat personen die onder zijn verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken, een geheimhoudingsplicht hebben.

A.11.5 Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van **Opdrachtgever**, tenzij **Opdrachtnemer** wettelijk verplicht is gegevens te verwerken.

A.11.6 Opdrachtgever staat ervoor in dat de verwerking van persoonsgegevens op rechtmatige wijze plaatsvindt en dat zij de noodzakelijke grondslagen, toestemmingen en informatieverplichtingen naleeft.

A.11.7 Opdrachtnemer zal, voor zover redelijk, ondersteuning bieden bij AVG-verplichtingen van **Opdrachtgever**, zoals verzoeken van betrokkenen, datalekmeldingen en DPIA's. Werkzaamheden hiervoor kunnen als meerwerk worden gefactureerd.

A.11.8 Indien **Opdrachtgever** wijziging, verwijdering of export van persoonsgegevens verlangt, verleent **Opdrachtnemer** hieraan medewerking voor zover redelijk en technisch mogelijk. Kosten hiervoor kunnen afzonderlijk in rekening worden gebracht.

A.11.9 Opdrachtnemer mag subverwerkers inzetten, mits deze vergelijkbare verplichtingen opgelegd krijgen. **Opdrachtgever** wordt op verzoek geïnformeerd over de relevante subverwerkers.

A.11.10 Opdrachtnemer meldt zonder onredelijke vertraging een beveiligingsincident dat betrekking heeft op persoonsgegevens, zodra dit redelijkerwijs mogelijk is en voor zover dit betrekking heeft op systemen onder beheer van **Opdrachtnemer**.

3.1.12 Artikel A.12. Geheimhouding

A.12.1 Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.

A.12.2 Opdrachtnemer zal geen kennisnemen van gegevens die **Opdrachtgever** opslaat en/of verspreidt via de Diensten van **Opdrachtnemer**, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of de kwaliteit van het Project, of **Opdrachtnemer** daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal **Opdrachtnemer** zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.

A.12.3 Deze verplichting blijft ook bestaan na bevinding van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstrekken partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

3.1.13 Artikel A.13. Wijziging Algemene Voorwaarden

A.13.1 Indien het een duurovereenkomst betreft, behoudt **Opdrachtnemer** zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden en alle Modules daaruit te wijzigen of aan te vullen.

A.13.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de Website van **Opdrachtnemer** of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

A.13.3 Indien **Opdrachtgever** een wijziging in deze Algemene Voorwaarden niet wil accepteren, dient hij dit binnen dertig (30) dagen na kennisgeving Schriftelijk kenbaar te maken. Indien geen bezwaar wordt gemaakt, worden de gewijzigde voorwaarden geacht te zijn aanvaard.

A.13.4 Opdrachtgever erkent dat hij bij eerdere opdrachten akkoord is gegaan met deze Algemene Voorwaarden en dat gewijzigde versies, mits conform artikel A.13 kenbaar gemaakt, automatisch van toepassing zijn op alle lopende en toekomstige diensten, zonder dat opnieuw expliciet akkoord vereist is.

3.1.14 Artikel A.14. Geschillenregeling

A.14.1 Op de Overeenkomst, alsmede op de hieruit voortvloeiende of hiermee samenhangende overeenkomsten en overige rechtshandelingen, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

A.14.2 Partijen zullen zich inspannen om geschillen of meningsverschillen eerst in onderling overleg op te lossen, voordat zij overgaan tot het starten van formele procedures zoals mediation, arbitrage of gerechtelijke stappen

A.14.3 In geval van een geschil, verplichten Partijen zich mee te werken aan Mediation en verbinden zich er toe elk de helft van de kosten van de Mediation te dragen.

A.14.4 Mediation bestaat uit twee fases. In de eerste fase onderzoeken partijen een mogelijke oplossing waarin beide partijen zich kunnen vinden. Indien hierover akkoord wordt bereikt, zal de mediator het akkoord vatten in een vaststellingsovereenkomst. Indien het onmogelijk is gebleken in de eerste fase tot een akkoord te komen dat voor beide partijen aanvaardbaar is, vat een tweede fase aan. In de tweede fase zal de mediator een akkoord uitwerken dat beide partijen bindt en dat eveneens door de mediator wordt weergegeven in een vaststellingsovereenkomst.

3.1.15 Artikel A.15. Slotbepalingen module algemeen

A.15.1 Indien enige bepaling uit deze Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.

A.15.2 Mochten er geschillen naar aanleiding van de Overeenkomst ontstaan die niet via de geschillenregeling opgelost kunnen worden, dan zullen deze worden voorgelegd aan de bevoegde Rechtbank Zeeland-West-Brabant.

A.15.3 Informatie en mededelingen op de Website van **Opdrachtnemer** zijn onder voorbehoud van fouten en daar kunnen geen rechten aan worden ontleend.

A.15.4 De door **Opdrachtnemer** ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authenticiteit (waaronder logfiles), behoudens tegenbewijs te leveren door **Opdrachtgever**.

A.15.5 Teneinde haar dienstverlening te promoten is **Opdrachtnemer** gerechtigd aan derden te tonen welke Projecten zij aan **Opdrachtgever** levert, tenzij de redelijke belangen van **Opdrachtgever** zulks onaanvaardbaar maken of Schriftelijk anders is overeengekomen.

A.15.6 Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht derden te betrekken bij de uitvoering van de Overeenkomst.

A.15.7 Opdrachtnemer en **Opdrachtgever** kunnen hun rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan derden overdragen.

A.15.8 Opdrachtgever mag gedurende de Overeenkomst en tot twaalf (12) maanden daarna geen medewerkers of ingehuurde specialisten van **Opdrachtnemer** in dienst nemen, benaderen of anderszins inzetten zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van **Opdrachtnemer**. Bij overtreding is **Opdrachtgever** een direct opeisbare boete verschuldigd van €25.000 per persoon, vermeerderd met €2.500 per dag dat de overtreding voortduurt.

3.1.16 Artikel A.16. Zelf aangeschafte hardware + advies/zoekopdrachten

A.16.1 Wanneer **Opdrachtgever** zelf hardware of apparatuur aanschaft bij een derde partij, is **Opdrachtnemer** niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de kwaliteit, staat, prestaties, compatibiliteit, veiligheid, functionaliteit of juiste werking daarvan.

A.16.2 Indien **Opdrachtgever** **Opdrachtnemer** vraagt mee te denken, mee te zoeken of advies te geven over hardware, blijft **Opdrachtgever** volledig verantwoordelijk voor de uiteindelijke keuze en aanschaf. Advies houdt geen geschiktheidsgarantie of verantwoordelijkheid van **Opdrachtnemer** in.

A.16.3 Het zoeken, vergelijken, testen of adviseren over hardware valt niet binnen enige SLA en wordt uitgevoerd tegen het geldende uurtarief, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.

A.16.4 **Opdrachtnemer** geeft geen garantie dat door **Opdrachtgever** geselecteerde hardware geschikt is voor diens systemen, bedrijfsvoering of toekomstige behoeften, ook niet indien **Opdrachtnemer** hierover heeft geadviseerd.

A.16.5 Onderhoud, diagnose, configuratie of herstel van hardware die niet door **Opdrachtnemer** is geleverd valt niet binnen een SLA en wordt uitsluitend uitgevoerd op basis van nacalculatie en tegen het geldende uurtarief.

A.16.6 **Opdrachtnemer** mag ondersteuning beperken of weigeren wanneer door **Opdrachtgever** geselecteerde hardware technisch ongeschikt, verouderd, onveilig, instabiel of niet compatibel is met de Diensten van **Opdrachtnemer**.

A.16.7 **Opdrachtnemer** is niet aansprakelijk voor schade, kosten, beveiligingsincidenten, prestatieproblemen of dataverlies die (mede) worden veroorzaakt door hardware die door **Opdrachtgever** zelf is geselecteerd, aangeschaft, ingesteld of gebruikt, ook indien **Opdrachtnemer** eerder advies heeft verstrekt.

3.1.17 Artikel A.17 Fair Use Supportgebruik

A.17.1 Ondersteuning binnen SLA's is gebaseerd op normaal, redelijk en gemiddeld zakelijk gebruik per gebruiker of per werkplek. Dit houdt in dat **Opdrachtnemer** uitgaat van een gebruiksniveau dat passend is bij de omvang en activiteiten van **Opdrachtgever**.

A.17.2 Van overmatig gebruik is sprake wanneer het aantal supportverzoeken, meldingen of benodigde uren structureel hoger ligt dan redelijk is of significant afwijkt van vergelijkbare dienstomgevingen zoals door **Opdrachtnemer** wordt beoordeeld. In dergelijke gevallen neemt **Opdrachtnemer** contact op met **Opdrachtgever** om gezamenlijk een passende oplossing te bespreken.

A.17.3 Indien overmatig gebruik aanhoudt, kan **Opdrachtnemer**:

- extra uren in rekening brengen tegen het geldende uurtarief;
- verzoeken die buiten Fair Use vallen als betaalde werkzaamheden behandelen;
- de prioriteit van niet-kritieke meldingen aanpassen;
- **Opdrachtgever** adviseren over overstap naar een hoger SLA-niveau;
- in uitzonderlijke gevallen ondersteuning beperken voor niet-kritieke verzoeken indien het overmatige gebruik leidt tot verstoring van de dienstverlening.

A.17.4 **Opdrachtnemer** registreert supportverzoeken en tijdsbesteding in een servicedesksysteem. Deze registratie vormt de bewijsbasis voor het beoordelen van Fair Use en wordt geacht juist te zijn, tenzij **Opdrachtgever** aantoonbaar tegenbewijs levert.

3.1.18 Artikel A.18 Uptime en afhankelijkheid van derden

A.18.1 **Opdrachtnemer** geeft geen enkele garantie over de beschikbaarheid of uptime van Diensten, tenzij dit uitdrukkelijk en Schriftelijk is overeengekomen in een als zodanig aangeduide SLA. Indien geen SLA van toepassing is, kan **Opdrachtgever** geen rechten ontlenen aan genoemde uptime-percentages of andere indicaties van beschikbaarheid.

A.18.2 Voor Diensten die (mede) afhankelijk zijn van externe leveranciers, waaronder maar niet beperkt tot Microsoft, Amazon Web Services, Google, KPN, Ziggo, telecomoperators of datacenterproviders, gelden uitsluitend de beschikbaarheid, prestaties en SLA's van die leveranciers. **Opdrachtnemer** heeft op deze diensten geen invloed en verstrekt hiervoor geen uptimegarantie.

A.18.3 Eventueel door **Opdrachtnemer** genoemde uptimepercentages hebben uitsluitend betrekking op systemen en Diensten die volledig door **Opdrachtnemer** zelf worden beheerd. Deze percentages gelden niet voor Diensten die afhankelijk zijn van externe platforms, netwerken of derden.

A.18.4 **Opdrachtnemer** is niet aansprakelijk voor schade, gevolgschade, dataverlies, kosten of andere gevolgen die het resultaat zijn van storingen, vertragingen, uitval of verminderde prestaties van externe cloud-, hosting-, netwerk- of telecomleveranciers.

3.1.19 Artikel A.19 Back-ups en dataverantwoordelijkheid

A.19.1 Opdrachtnemer is alleen verantwoordelijk voor het maken of bewaren van Back-ups wanneer dit schriftelijk is overeengekomen in een SLA of aanvullende overeenkomst.

A.19.2 Tenzij anders overeengekomen, blijft **Opdrachtgever** zelf volledig verantwoordelijk voor het maken, testen, controleren en bewaren van back-ups van eigen data.

A.19.3 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor dataverlies wanneer **Opdrachtgever** geen back-updienst heeft afgenomen.

A.19.4 Indien back-updiensten zijn overeengekomen, gelden uitsluitend de frequentie, retentie en herstelafspraken die in de SLA zijn vastgelegd.

3.1.20 Artikel A.20 Cybersecurity

A.20.1 Opdrachtnemer neemt passende technische en organisatorische maatregelen om een goede beveiliging van de Diensten te waarborgen, maar kan geen volledige bescherming garanderen tegen cyberaanvallen, malware, datalekken of onbevoegde toegang.

A.20.2 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor basisbeveiliging binnen de eigen organisatie, zoals het gebruik van sterke wachtwoorden, het inschakelen van multi-factor authenticatie (MFA), het opvolgen van beveiligingsadviezen en het uitvoeren van updates op systemen die niet door **Opdrachtnemer** worden beheerd.

A.20.3 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade of kosten die ontstaan door cyberincidenten, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding.

A.20.4 Herstelwerkzaamheden na beveiligingsincidenten vallen niet binnen een SLA en worden uitgevoerd tegen het geldende uurtarief, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

3.1.21 Artikel A.21 Escape & Off boarding Policy

A.21.1 Bij beëindiging van een Overeenkomst of SLA blijft **Opdrachtnemer** uitsluitend verplicht tot werkzaamheden die vallen binnen de resterende looptijd en volledig door **Opdrachtgever** zijn voldaan.

A.21.2 Ondersteuning bij off boarding, migratie of overdracht naar een andere ICT-dienstverlener maakt geen onderdeel uit van een SLA en wordt altijd uitgevoerd als meerwerk tegen het geldende uurtarief, zonder SLA-responstijden of prioriteiten.

A.21.3 Opdrachtnemer is niet verplicht om configuraties, scripts, documentatie, beveiligingsinstellingen, RMM-profielen, Intune/MDM-politicies, monitoringconfiguraties, tooling of interne processen over te dragen aan derden, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.

A.21.4 Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor monitoring, beveiliging, incidentafhandeling, back-ups, beschikbaarheid of continuïteit nadat de opzegtermijn van het SLA is verstreken.

A.21.5 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van alle benodigde accounts, toegangscodes, wachtwoorden, documentatie en autorisaties voor de nieuwe ICT-dienstverlener.

A.21.6 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor dataverlies, storingen, beveiligingsincidenten of uitval die ontstaan tijdens of na de overdracht naar een andere ICT-dienstverlener.

A.21.7 Opdrachtnemer mag offboarding weigeren of uitstellen indien **Opdrachtgever** openstaande facturen heeft, of indien overdracht risico's oplevert voor beveiliging, infrastructuur of continuïteit.

A.21.8 Data die onder beheer van **Opdrachtnemer** stond wordt na beëindiging maximaal 14 dagen bewaard, conform Artikel A.6.15, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

A.21.9 Opdrachtnemer is niet verplicht toegang te verlenen aan derde ICT-dienstverleners voordat alle betalingsverplichtingen volledig zijn voldaan.

A.21.10 Na afronding van de overdracht biedt Opdrachtnemer gedurende een periode van maximaal veertien (14) dagen beperkte ondersteuning voor vragen met betrekking tot de uitgevoerde overdracht. Deze ondersteuning valt niet onder een SLA, wordt uitsluitend verleend op basis van beschikbaarheid ("best effort") en wordt separaat gefactureerd tegen het op dat moment geldende uurtarief van Opdrachtnemer.

A.21.11 Alle werkzaamheden in het kader van offboarding, migratie, overdracht of begeleidende ondersteuning worden volledig in rekening gebracht aan **Opdrachtgever**. Alle kosten, waaronder arbeid, voorbereiding, documentatie, export, dataverwerking, communicatie met derden, herconfiguraties en eventuele kosten van leveranciers of platforms, zijn volledig voor rekening van **Opdrachtgever** en worden gefactureerd tegen het geldende uurtarief van **Opdrachtnemer**, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

4. MODULE B. HOSTING/ DOMEIN

4.1 Artikel B.1. Aanverwante diensten

B.1.1 Na de totstandkoming van de overeenkomst zal **Opdrachtnemer** zo spoedig mogelijk de dienst uitvoeren conform de offerte, rekening houdend met de redelijke wensen van **Opdrachtgever**.

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

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

B.1.4 Opdrachtgever dient al het nodige te doen en te laten om een tijdige en juiste installatie. Dit omvat het tijdig beschikbaar stellen van vereiste gegevens en faciliteiten.

B.1.5 Opdrachtgever zal geen informatie publiceren of aanbieden via de servers die in strijd is met het Nederlands recht. Waaronder informatie die smadelijk, bedreigend, beledigend, discriminerend, of in strijd met privacywetgeving is.

B.1.6 Het is **Opdrachtgever** niet toegestaan om de diensten van **Opdrachtnemer** te gebruiken op een wijze die:

1. leidt tot overbelasting, misbruik of onredelijke belasting van servers, netwerken, VOIP-platforms, opslag, bandbreedte of andere resources;
2. het normale functioneren van de Diensten van **Opdrachtnemer** of derden kan verstoren of beperken;
3. resulteert in abnormaal hoge traffic, CPU-gebruik, dataverbruik, sessies, API-calls, VOIP-belverkeer of ongebruikelijke piekbelasting;
4. misbruik maakt van beveiligingslekken, bugs, exploits, misconfiguraties of onbevoegde toegangstechnieken;
5. geautomatiseerde scripts, crawlers, scrapers of bots inzet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van **Opdrachtnemer**;
6. leidt tot massaal e-mailverkeer, bulkverzending, SPAM of ongewenste marketingcommunicatie;
7. zonder toestemming diensten aanbiedt aan derden of commerciële hosting/doorverkoop uitvoert via de Diensten van **Opdrachtnemer**;
8. bijdraagt aan DDoS-aanvallen, port scans, brute-force scans of netwerkverkenning.

Opdrachtnemer is gerechtigd om bij misbruik direct maatregelen te treffen, waaronder het beperken van resources, blokkeren van verkeer, tijdelijke onderbreking van de Dienst of opschorting van de gehele Overeenkomst, zonder dat **Opdrachtnemer** aansprakelijk is voor eventuele gevolgen.

B.1.7 Opdrachtgever is verplicht passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om:

- accounts, wachtwoorden en toegangscode's te beschermen;
- onbevoegde toegang tot systemen, VOIP-accounts, hosting, e-mail of Cloud omgevingen te voorkomen;
- misbruik door gebruikers, medewerkers of derden te voorkomen

Opdrachtgever moet **onmiddellijk** melding maken aan **Opdrachtnemer** bij:

1. **onbevoegde toegang** tot accounts, systemen of persoonsgegevens;
2. **datalekken**, vermoedelijke datalekken of beveiligingsinbreuken;
3. **misbruik of fraude** via VOIP, internet, hosting, e-mail of API's;
4. verlies, diefstal of misbruik van wachtwoorden of authenticatiemiddelen;
5. gecompromitteerde websites, malware-infecties, defacements of hacking;
6. een vermoeden dat derden toegang hebben verkregen tot vertrouwelijke gegevens.

Indien **Opdrachtgever** nalaat tijdig melding te maken van beveiligingsincidenten of misbruik, is **Opdrachtnemer** niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit het incident of de gevolgen daarvan.

Opdrachtnemer kan in het belang van stabiliteit, veiligheid en continuïteit onmiddellijk maatregelen nemen, waaronder blokkeren van accounts, uitschakelen van functionaliteiten, isoleren van systemen.

B.1.8 Indien **Opdrachtnemer** op grond van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie, toezichthouder of een wettelijke verplichting werkzaamheden moet verrichten met betrekking tot de Dienst en/of een bepaalde Gebruiker, zullen alle daaraan verbonden kosten aan **Opdrachtgever** in rekening worden gebracht.

B.1.9 Opdrachtnemer zal in geval van een rechtsgeldige opzegging van de Overeenkomst op verzoek van **Opdrachtgever**, waarvan het verzoek voor of bij de opzegging moet zijn ingediend, zich inspannen medewerking te verlenen om overdracht naar een andere dienstverlener mogelijk te maken, tenzij dit vanwege de aard van de betreffende Dienst niet mogelijk is. Voorgaande geldt alleen indien **Opdrachtgever** aan al haar (betaal)verplichtingen onder de Overeenkomst heeft voldaan.

B.1.10 Voor de in het vorige lid bedoelde medewerking zal **Opdrachtnemer** haar op dat moment geldende uurtarief voor **Opdrachtgever** hanteren. Alle kosten van de overdracht naar een andere dienstverlener komen voor rekening van de **Opdrachtgever**.

B.1.11 Na afloop of beëindiging van de Overeenkomst zullen alle data en accounts van **Opdrachtgever** worden verwijderd, tenzij anders overeengekomen.

4.2 Artikel B.2. Domainnamen en IP-adressen

B.2.1 Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam en/ of IP-adres zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende Domeinnaamleveranciers, waaronder Stichting Internet Domeinregistratie Nederland en RIPE. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam en/ of IP-adres.

B.2.2 Opdrachtgever kan uitsluitend uit de bevestiging per e-mail van **Opdrachtnemer**, waarin wordt vermeld dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.

B.2.3 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het verliezen door **Opdrachtgever** van diens recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/ of verkregen, behoudens in geval van opzet of grove schuld van **Opdrachtnemer**.

B.2.4 Opdrachtnemer heeft het recht de domeinnaam en/ of het IP-adres ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer **Opdrachtgever** aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat **Opdrachtgever** in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.

4.3 Artikel B.3. Beschikbaarheid van de dienst

B.3.1 Opdrachtnemer zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door **Opdrachtnemer** opgeslagen data te realiseren, maar biedt hierover geen garanties tenzij anders is overeengekomen in de offerte dan wel de elektronische bestelprocedure middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA). Voor zover niet in een dergelijke SLA anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.

B.3.2 Opdrachtnemer stelt alleen back-ups ter beschikking indien dit expliciet is overeengekomen. Tenzij anders overeengekomen blijft **Opdrachtgever** zelf verantwoordelijk voor het maken van back-ups

B.3.3 Opdrachtnemer kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die **Opdrachtgever** mag gebruiken in het kader van de Diensten. **Opdrachtgever** zal de limieten niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen daarvan uitdrukkelijk regelt. Bij overschrijding van dit maximum is **Opdrachtnemer** bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die in de Overeenkomst worden vermeld. Indien er geen opslag- en/of datalimiet wordt overeengekomen, geldt de fair use policy van **Opdrachtnemer**.

5. MODULE C. HARDWARE

5.1 Artikel C.1. Levering en eigendom

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

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

C.1.3 De eigendom op de Hardware gaat over van de **Opdrachtnemer** (of haar leveranciers) naar de **Opdrachtgever** op het moment van levering aan het door de **Opdrachtgever** bij de opdracht opgegeven leveringsadres, doch enkel als de facturen voor de levering van de Hardware volledig zijn voldaan door de **Opdrachtgever**.

5.2 Artikel C.2 Garantie

C.2.1 Op de geleverde Hardware is uitsluitend de garantie van toepassing zoals verstrekt door de betreffende fabrikant of leverancier. Opdrachtnemer biedt geen aanvullende garanties, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.

C.2.2 De garantieperiode, garantietype (carry-in, pick-up & return, onsite) en garantievoorwaarden worden volledig bepaald door de fabrikant. Opdrachtgever stemt in met deze voorwaarden.

C.2.3 Garanties gelden uitsluitend voor materiaal- en fabricagefouten. Defecten die zijn ontstaan door onjuist gebruik, val- of stootschade, vocht-, hitte- of stroomschade, overspanning, onjuiste installatie, slijtage, softwarematige oorzaken of ongeautoriseerde wijzigingen vallen niet onder de garantie.

C.2.4 De garantie vervalt onmiddellijk indien Opdrachtgever zelf of via derden reparaties uitvoert, de Hardware opent, wijzigt, beschadigt of onderdelen vervangt zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer of de fabrikant.

C.2.5 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het maken van back-ups en het veiligstellen van data voordat Hardware wordt aangeboden voor garantieonderzoek. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor verlies van gegevens of configuraties als gevolg van garantie- of reparatiewerkzaamheden.

C.2.6 Indien de fabrikant of leverancier redelijke onderzoekskosten rekent voor garantieaanvragen die niet onder garantie vallen, worden deze kosten volledig doorbelast aan Opdrachtgever.

C.2.7 De garantietermijn wordt niet verlengd of opnieuw gestart door reparatie, herinstallatie, vervanging of RMA-afhandeling, tenzij de fabrikant dit uitdrukkelijk vermeldt.

C.2.8 Op Software, besturingssystemen, licenties, configuraties en instellingen is geen garantie van toepassing. Garanties op Software worden uitsluitend bepaald door de licentievoorwaarden van de betreffende leverancier.

C.2.9 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor defecten die voortkomen uit externe factoren zoals virussen, malware, ransomware, cyberincidenten of verkeerde configuraties door Opdrachtgever of derden.

5.3 Artikel C.3. Retourneren

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

C.3.2 Alle kosten die verband houden met het retourneren van Hardware in het kader van de garantieregeling, waaronder maar niet beperkt tot verzend-, transport-, verpakkings- en verzekeringskosten, zijn volledig voor rekening van **Opdrachtgever**, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.

5.4 Artikel C.4. RMA-procedure & Vervanging

C.4.1 Indien Hardware defect blijkt binnen de garantieperiode, zal **Opdrachtnemer** een RMA-procedure starten bij de fabrikant of leverancier. RMA-afhandeling wordt uitgevoerd volgens de voorwaarden en termijnen van deze derde partij.

C.4.2 **Opdrachtnemer** garandeert geen doorlooptijd of uitkomst van een RMA-procedure. Doorlooptijden zijn volledig afhankelijk van de betreffende fabrikant of leverancier.

C.4.3 Vervangende Hardware wordt alleen geleverd indien de fabrikant dit aanbiedt. **Opdrachtnemer** is niet verplicht tijdelijke vervangende Hardware te leveren, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. Indien tijdelijke Hardware beschikbaar is, kunnen hieraan huur-, transport- of servicekosten verbonden zijn.

C.4.4 Indien het defect door de fabrikant wordt beschouwd als “buiten garantie” (bijvoorbeeld door schade, verkeerd gebruik of externe factoren), worden alle kosten voor inspectie, verzending, diagnose, reparatie en retourzending doorbelast aan Opdrachtgever.

C.4.5 Indien Hardware een “No Fault Found” melding krijgt (geen defect aangetroffen), kunnen diagnostische kosten en transportkosten worden gefactureerd aan Opdrachtgever.

C.4.6 Indien Hardware niet meer leverbaar is of end-of-life is verklaard, kan de fabrikant een alternatief model of vervangend product aanbieden. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor verschillen in specificaties tussen oud en nieuw model.

C.4.7 RMA-verwerking kan extra tijd in beslag nemen indien **Opdrachtgever** onvoldoende informatie verstrekt, zoals serienummers, foutcodes, diagnosegegevens of bewijs van aankoop.

C.4.8 Voor zakelijke klanten gelden geen wettelijke bedenktijd of herroepingsrechten. Retourneren buiten garantie is alleen mogelijk indien **Opdrachtgever** en **Opdrachtnemer** dit Schriftelijk overeenkomen.

C.4.9 Indien **Opdrachtgever** hardware wenst te laten ophalen, kunnen hiervoor service- of voorrijkosten in rekening worden gebracht, tenzij de fabrikant dit kosteloos faciliteert.

C.4.10 Opdrachtnemer kan een retour of RMA weigeren indien Hardware:

- a. zichtbaar door Opdrachtgever is beschadigd;
- b. incompleet is;
- c. duidelijk buiten garantie valt;
- d. niet correct verpakt is;
- e. niet voldoet aan de voorwaarden van de fabrikant.

6. MODULE D. HARDWARE LEASE

6.1 Artikel D.1. Levering

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

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

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

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

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

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

6.2 Artikel D.2. Duur en beëindiging

D.2.1 De Overeenkomst wordt door **Opdrachtgever** aangegaan voor een minimumduur van twaalf (12) maanden. Hierna wordt de Overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste drie (3) maanden. De opzegging van de Overeenkomst door **Opdrachtgever** dan wel **Opdrachtnemer** dient Schriftelijk te geschieden.

6.3 Artikel D.3. Gebruik

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.4 Artikel D.4. Verplichtingen Opdrachtgever

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

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

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

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

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

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

6.5 Artikel D.5. Beëindiging

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

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

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

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

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

7. MODULE E. TELEFONIE/ TELECOM/ INTERNET

Indien de Dienst (mede) strekt tot het leveren van telefonie over een computernetwerk (bijvoorbeeld in de vorm van VoIP), mobiele telefonie, mobiele data, SIM-kaarten of het faciliteren van een internetverbinding, gelden de afspraken zoals neergelegd in deze module, onverminderd het bepaalde in andere relevante modules.

7.1 Artikel E.1. Uitvoering van de dienst

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

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

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

7.2 Artikel E.2. Duur van de overeenkomst

E.2.1 De overeenkomst voor telefonie-, VOIP-, telecom-, mobiele telefonie-, SIM-kaarten- of internetdiensten wordt aangegaan voor een initiële contractduur van zesendertig (36) maanden, tenzij Schriftelijk een andere looptijd is overeengekomen. Na afloop van de initiële periode wordt de overeenkomst stilzwijgend per maand verlengd, behoudens opzegging met een opzegtermijn van drie (3) maanden.

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

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

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

7.3 Artikel E.3. Dienstverlening en beschikbaarheid

E.3.1 Alle diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij in de Schriftelijke Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat is toegezegd.

E.3.2 Opdrachtnemer biedt geen garanties over uptime of beschikbaarheid, tenzij vastgelegd in een Schriftelijke SLA.

E.3.3 Door **Opdrachtnemer** gemeten beschikbaarheid en serviceniveau gelden als volledig bewijs, behoudens tegenbewijs.

E.3.4 Opdrachtnemer spant zich in om toegang te bieden tot netwerken van derden. Wettelijke en contractuele voorwaarden van die derden zijn van toepassing.

E.3.5 De beschikbaarheid van de Dienst is mede afhankelijk van externe factoren, zoals de internetverbinding van **Opdrachtgever**.

7.4 Artikel E.4. Onderhoud

E.4.1 Opdrachtnemer mag de Dienst (tijdelijk) buiten gebruik stellen voor onderhoud of verbeteringen. Schadevergoeding is uitgesloten, tenzij anders overeengekomen in een SLA.

E.4.2 Uitwijk- of noodvoorzieningen worden alleen geleverd indien uitdrukkelijk overeengekomen.

E.4.3 Opdrachtnemer mag technische wijzigingen doorvoeren ter bevordering van de continuïteit. Schade door wijzigingen wordt niet vergoed.

7.5 Artikel E.5. Verbruik en kosten

E.5.1 Opdrachtgever dient de Dienst op correcte wijze te gebruiken. Excessief gebruik kan in rekening worden gebracht.

E.5.2 Opdrachtnemer kan limieten stellen aan belverbruik. Overschrijding wordt extra gefactureerd.

E.5.3 Extra gebruikskosten worden maandelijks gespecificeerd in rekening gebracht.

E.5.4 Indien geen limiet is overeengekomen, geldt een Fair Use Policy.

E.5.5 Opdrachtnemer kan tarieven wijzigen, afhankelijk van leverancierskosten of jaarlijks éénmaal anderszins.

7.6 Artikel E.6. Nummerbeheer

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

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

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

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

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

7.7 Artikel E.7. Persoonsgegevens

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

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

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

E.7.4 Hetgeen is bepaald in de artikelen A.10.6 en A.11.5 is van overeenkomstige toepassing op de in deze Module opgenomen diensten.

7.8 Artikel E.8. Mobiele telefonie, mobiele data & SIM-kaarten

E.8.1 Indien **Opdrachtnemer** mobiele telefoniediensten, mobiele data of SIM-kaarten levert, gelden de bepalingen van deze module aanvullend op alle overige artikelen van Module E en Module A.

E.8.2 Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de SIM-kaart(en), waaronder begrepen: nationaal en internationaal belverkeer, mobiele data, roaming, premiumdiensten, internationale toeslagen en overige verbruiksgebonden kosten. Alle hieruit voortvloeiende kosten worden volledig doorbelast aan **Opdrachtgever**.

E.8.3 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor misbruik, verlies, diefstal of onbevoegd gebruik van SIM-kaarten. **Opdrachtgever** dient verlies, diefstal of misbruik onmiddellijk Schriftelijk te melden. Alle kosten die vóór de melding zijn gemaakt, blijven volledig voor rekening van **Opdrachtgever**.

E.8.4 Indien **Opdrachtgever** de datalimiet, bundels of fair-use-grenzen overschrijdt, worden de meerkosten automatisch doorbelast conform de tarieven van de mobiele netwerkleverancier. **Opdrachtnemer** heeft geen invloed op deze tarieven.

E.8.5 Voor roaming buiten de EU (of in landen met afwijkende tariefstructuren) worden kosten berekend volgens de tarieven van de betreffende mobiele leverancier. **Opdrachtgever** is zelf verantwoordelijk voor het beheren van roaminginstellingen.

E.8.6 Opdrachtnemer is gerechtigd SIM-kaarten tijdelijk te blokkeren bij misbruik, vermoeden van fraude, ongebruikelijk dataverbruik, beveiligingsrisico's of aanhoudende overschrijdingen van fair use, zonder hiervoor aansprakelijk te zijn.

E.8.7 Bij beëindiging van de Overeenkomst vervalt het recht op gebruik van de SIM-kaart en wordt deze per direct gedeactiveerd. Eventuele resterende databundels, belminuten of tegoeden worden niet gecrediteerd.

E.8.8 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor alle kosten totdat de SIM-kaart daadwerkelijk is gedeactiveerd bij de mobiele netwerkleverancier. Eventuele vertragingen bij leveranciers vallen niet onder verantwoordelijkheid van **Opdrachtnemer**.

E.8.9 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor netwerkstoringen, dekkingsproblemen, snelheid, performance of uitval die worden veroorzaakt door mobiele netwerkleveranciers.

8. MODULE F. WEBSITEONTWIKKELING

8.1 Artikel F.1. Toepasselijkheid

F.1.1 Deze module is van toepassing op alle werkzaamheden van **Opdrachtnemer** betreffende:

Ontwerp en ontwikkeling van websites; realisatie, configuratie en inrichting van CMS-systemen (zoals WordPress); aanpassingen, uitbreidingen of migraties van bestaande websites; technische implementatie van thema's, plug-ins en front-end componenten. Hosting, e-mail en domeinregistratie vallen onder Module B. Opschorting en betalingsverplichtingen vallen onder Artikel A.6.

F.1.2 Opdrachtnemer ontwikkelt websites op basis van een inspanningsverplichting, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. De omvang van de dienstverlening wordt bepaald door de schriftelijke overeenkomst, offerte of opdrachtbevestiging. Werkzaamheden die niet in de overeenkomst zijn opgenomen gelden als meerwerk en worden afzonderlijk gefactureerd. **Opdrachtnemer** mag gebruikmaken van standaardcomponenten, thema's of plug-ins indien dit bijdraagt aan een efficiënte uitvoering.

F.1.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor tijdige, volledige rechtenvrije aanlevering van alle benodigde content. **Opdrachtgever** garandeert dat alle aangeleverde content vrij is van rechten van derden. **Opdrachtnemer** is niet aansprakelijk voor schade of claims die voortvloeien uit door **Opdrachtgever** aangeleverde content.

F.1.4 Alle door **Opdrachtnemer** ontwikkelde materialen blijven eigendom van **Opdrachtnemer** totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden. De website wordt pas eigendom van **Opdrachtgever** nadat alle facturen volledig zijn betaald. Tot volledige betaling heeft **Opdrachtgever** slechts een tijdelijke en herroepbare licentie om de website te gebruiken. Auteursrechten en broncode blijven eigendom van **Opdrachtnemer**, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Bronbestanden worden alleen verstrekt op verzoek en kunnen extra kosten met zich meebrengen.

F.1.5 Na oplevering start een acceptatieperiode van 7 dagen waarin **Opdrachtgever** de website kan testen. Binnen deze 7 dagen kan **Opdrachtgever** wijzigingen of correcties melden; **Opdrachtnemer** zal deze binnen redelijkheid uitvoeren. Indien binnen deze termijn geen schriftelijke melding van gebreken wordt gedaan, wordt de website geacht volledig geaccepteerd te zijn.

F.1.6 Opdrachtnemer herstelt fouten die aantoonbaar door **Opdrachtnemer** zijn veroorzaakt binnen 30 dagen na acceptatie. Fouten veroorzaakt door externe factoren vallen niet onder de garantie. Garantie vervalt indien **Opdrachtgever** zelf wijzigingen aanbrengt in code, thema's, plug-ins of instellingen.

F.1.7 Zonder SLA voert **Opdrachtnemer** geen onderhoud, updates, beveiligingsupdates, thema- of plug-inupdates uit. Gebruik van verouderde software is volledig voor risico van

Opdrachtgever. Zonder SLA vindt geen monitoring of prestatiecontrole plaats.
Opdrachtnemer maakt zonder SLA geen back-ups van websites, bestanden, databases of configuraties. De volledige back-upverantwoordelijkheid ligt bij **Opdrachtgever**.

F.1.8 Opdrachtgever is na oplevering volledig verantwoordelijk voor beveiliging, updates, back-ups en onderhoud. Zonder SLA is **Opdrachtnemer** niet verantwoordelijk voor beveiliging, storingen, dataverlies of malware. Tenzij schriftelijk overeengekomen maakt **Opdrachtnemer** geen back-ups na oplevering.

F.1.9 Koppelingen worden ontwikkeld op basis van beschikbare documentatie.
Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor wijzigingen of storingen in externe diensten. Herstelwerkzaamheden door updates of wijzigingen van derden worden als meerwerk gefactureerd.

F.1.10 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade door beveiligingsincidenten, verouderde software, plug-ins, thema's, hostingstoringen, externe koppelingen of downtime buiten invloed van **Opdrachtnemer**. Indirecte schade, winstverlies en reputatieschade zijn uitgesloten.

F.1.11 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor fouten, storingen, beveiligingsincidenten, incompatibiliteit of functionaliteitsproblemen die ontstaan als gevolg van updates of wijzigingen in systemen van derden, waaronder maar niet beperkt tot WordPress, thema's, plug-ins, API's of externe diensten. Herstelwerkzaamheden als gevolg van dergelijke updates vallen altijd onder meerwerk.

8.2 Artikel F.2. Overdracht aan Derden

F.2.1 Overdracht of migratie vindt uitsluitend plaats na volledige betaling van alle facturen.

F.2.2 Export of verplaatsing van bestanden of configuraties wordt gezien als meerwerk.

F.2.3 Indien **Opdrachtgever Opdrachtnemer** verzoekt om websites, databases of configuraties over te dragen aan een derde partij, wordt dit altijd gezien als meerwerk en uitgevoerd tegen het geldende uurtarief.

F.2.4 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het correct aanleveren, overdragen en beschikbaar stellen van alle gegevens, accounts, wachtwoorden, configuraties, toegangscodes en overige informatie die noodzakelijk is voor het uitvoeren van een migratie.

Onvolledige of foutieve aanlevering kan leiden tot vertraging, aanvullende kosten of fouten waarvoor **Opdrachtgever** zelf verantwoordelijk is.

F.2.5 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor fouten, dataverlies, onvolledige overdrachten, incompatibiliteit of configuratieproblemen die ontstaan tijdens of na een migratie indien deze worden veroorzaakt door factoren buiten de invloed van **Opdrachtnemer**, waaronder maar niet beperkt tot: foutieve of ontbrekende gegevens van **Opdrachtgever**, beperkingen bij derde leveranciers, technische limieten, prestatieproblemen van verouderde systemen of fouten in bronomgevingen.

F.2.6 Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen geeft **Opdrachtnemer** geen garanties ten aanzien van zoekmachineoptimalisatie (SEO), vindbaarheid, indexatie, PageSpeed-score, laadtijd of overige prestatie-indicatoren. Resultaten zijn mede afhankelijk van factoren buiten de invloed van **Opdrachtnemer**, waaronder hosting, updates, contentkwaliteit en configuraties van derden.

9. MODULE G. SLA & SUPPORTVOORWAARDEN

9.1 Artikel G.1. SLA & Supportvoorwaarden

G.1.1 Deze module bevat algemene voorwaarden voor het verlenen van support. Deze module is géén SLA en bevat geen serviceniveaus, responstijden of garanties.

G.1.2 Ondersteuning wordt standaard geleverd op basis van beschikbaarheid (“best effort”), tenzij **Opdrachtgever** een afzonderlijk en Schriftelijk SLA heeft afgesloten.

G.1.3 SLA-afspraken zijn uitsluitend van toepassing indien deze afzonderlijk zijn overeengekomen en gelden alleen voor systemen en omgevingen die volledig door **Opdrachtnemer** worden beheerd.

G.1.4 Zonder afzonderlijk SLA kan **Opdrachtgever** geen rechten ontleen aan monitoring, prioriteit, escalaties, onderhoudsafspraken of enige vorm van gegarandeerde reactietijd.

9.2 Artikel G.2. Fair Use Policy voor Supporturen

G.2.1 Support dient op een normaal, zakelijk en redelijk niveau gebruikt te worden, passend bij het aantal afgenomen werkplekken en diensten.

G.2.2 Overmatig gebruik is elke vorm van supportgebruik dat duidelijk afwijkt van wat redelijk is, waaronder maar niet beperkt tot:

- a. uitzonderlijk hoge aantallen supportmeldingen;
- b. herhaalde meldingen zonder opvolging door **Opdrachtgever**;
- c. vragen die voortkomen uit gebrek aan interne kennis;
- d. verzoeken die project- of migratiewerk betreffen;
- e. disproportioneel gebruik door één gebruiker.

G.2.3 Bij overmatig gebruik informeert **Opdrachtnemer Opdrachtgever** en licht de bevindingen toe.

G.2.4 Bij aanhoudend overmatig gebruik mag **Opdrachtnemer**:

- a. extra uren factureren;
- b. verzoeken als meerwerk behandelen;
- c. de prioriteit van niet-kritieke meldingen verlagen;
- d. aanvullende diensten adviseren.

G.2.5 De registratie van meldingen en uren door **Opdrachtnemer** geldt als bewijs, tenzij **Opdrachtgever** aantoonbaar tegenbewijs levert.

9.3 Artikel G.3. Werktijden, bereikbaarheid & inspanningsverplichting

G.3.1 Support wordt geleverd tijdens Werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.

G.3.2 Alle support wordt verleend op basis van een inspanningsverplichting.

Opdrachtnemer garandeert geen reactietijd, oplostijd of beschikbaarheid, tenzij in een afzonderlijk SLA overeengekomen.

G.3.3 Support buiten kantoortijden valt niet onder standaard support en kan worden gefactureerd tegen het geldende spoed- of buiten-kantooruren tarief.

9.4 Artikel G.4. Systemen buiten beheer & uitsluitingen

G.4.1 Support is niet van toepassing op systemen, software of hardware die niet door **Opdrachtnemer** beheerd worden of die verouderd, onveilig of end-of-life zijn.

G.4.2 Support en eventuele SLA-afspraken zijn niet van toepassing tijdens opschorting wegens wanbetaling conform Artikel A.6.

G.4.3 Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor verstoringen veroorzaakt door externe leveranciers zoals Microsoft 365, Azure, AWS, Google Cloud, KPN, Ziggo of datacenters.

G.4.4 Support is uitgesloten bij cyberaanvallen, exploits, DDoS-aanvallen, ransomware, overmacht of andere omstandigheden buiten invloed van **Opdrachtnemer**.