



ALGEMENE VOORWAARDEN

VERSIE 2026

1. INLEIDING

Dit document bevat de Algemene Voorwaarden van **ATTComputer B.V.**, gevestigd aan de Hulsboschstraat 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 Telecom**Diensten** 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 – Telefonie, 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**.

Deze Algemene Voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op **Overeenkomsten** met zakelijke **Partijen** die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Opdrachtnemer sluit geen **Overeenkomsten** met consumenten in de zin van artikel 6:230g BW, tenzij uitdrukkelijk en **Schriftelijk** anders overeengekomen.

Inhoud

Inleiding.....	2
2. DEFINITIES	4
3. MODULE A. ALGEMEEN.....	5
4. MODULE B. HOSTING/ DOMEIN.....	26
5. MODULE C. HARDWARE	30
6. MODULE D. HARDWARE LEASE	33
7. MODULE E. TELEFONIE/ TELECOM/ INTERNET	36
8. MODULE F. WEBSITEONTWIKKELING.....	40
9. MODULE G. SLA & SUPPORTVOORWAARDEN	43

2. DEFINITIES

De onderstaande definities gelden voor deze Algemene Voorwaarden en alle Modules, tenzij uit de context anders blijkt.

Opdrachtnemer

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

Opdrachtgever

De natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, dan wel rechtspersoon, die een **Overeenkomst** sluit met **Opdrachtnemer**.

Partijen

Opdrachtgever en **Opdrachtnemer** gezamenlijk.

Overeenkomst

Elke afspraak, opdracht, offerte, Service Level Agreement (SLA), opdrachtbevestiging of andere (aanvullende) **Overeenkomst** tussen **Partijen**.

Diensten

Alle door **Opdrachtnemer** geleverde werkzaamheden en **Diensten**, waaronder maar niet uitsluitend beheer, **Support**, hosting, cloudoplossingen, cybersecurity, telefonie, internet **Diensten**, installatie en migraties.

Project

Een specifieke uitvoering van **Diensten** door **Opdrachtnemer** met een afgebakend begin en einde, al dan niet resulterend in een oplevering (Werk).

Producten

Door **Opdrachtnemer** geleverde zaken en digitale **Producten**, waaronder hardware, software, licenties en apparatuur.

Werk/ Oplevering

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

Acceptatie

Het moment waarop **Opdrachtgever** het opgeleverde Werk uitdrukkelijk of stilzwijgend goedkeurt. Van stilzwijgende **Acceptatie** is sprake indien **Opdrachtgever** niet binnen de overeengekomen **Acceptatie** termijn wezenlijke gebreken meldt of het Werk in gebruik neemt.

SLA (Service Level Agreement)

Een aanvullende **Schriftelijk Overeenkomst** waarin specifieke serviceniveaus worden vastgelegd, waaronder maar niet uitsluitend responstijden, beheerafspraken, monitoring, onderhoud en prioritering.

Support

Ondersteuning bij **Incidenten**, storingen, vragen of andere verzoeken met betrekking tot de **Diensten**.

Incident

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

Derdenleverancier

Een externe partij waarvan **Opdrachtnemer** afhankelijk is, waaronder maar niet uitsluitend leveranciers zoals Microsoft, Google, Amazon, KPN, Ziggo of datacenters.

Werkdagen

Maandag tot en met vrijdag van 08:30 tot 17:30 uur, met uitzondering van in Nederland erkende nationale feestdagen.

Schriftelijk

Onder “**Schriftelijk**” wordt mede verstaan elektronische communicatie, waaronder maar niet uitsluitend e-mail, klantportaal, sms en WhatsApp.

3. TOEPASSELIJKHEID

De onderstaande bepalingen zijn van toepassing op deze Algemene Voorwaarden en alle Modules, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen of uit de context anders blijkt.

3.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, werkzaamheden, opdrachten, **Overeenkomsten** en leveringen van **Opdrachtnemer**, ongeacht de aard en omvang daarvan.

3.2 Deze Algemene Voorwaarden gelden tevens voor alle vervolgoopdrachten, aanvullende opdrachten en nadere **Overeenkomsten** tussen **Opdrachtgever** en **Opdrachtnemer**.

3.3 Afwijkingen van en aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en **Schriftelijk** tussen **Partijen** zijn overeengekomen.

3.4 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere (algemene) voorwaarden van **Opdrachtgever** wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

3.5 Indien één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. **Partijen** zullen in dat geval in overleg treden om vervangende bepalingen overeen te komen die zoveel mogelijk aansluiten bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

3.6 In geval van strijdigheid tussen documenten geldt de rangorde zoals opgenomen in artikel A.1.5.

3.7 Voor bepalingen met betrekking tot specifieke **Diensten**, waaronder maar niet uitsluitend hosting, hardware, telecom, internet **Diensten**, websiteontwikkeling en **Support**, wordt verwezen naar de desbetreffende modules in deze Algemene Voorwaarden.

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. Indien **Opdrachtgever** echter op andere wijze instemt met de offerte, of indien **Opdrachtnemer** met de uitvoering van de werkzaamheden is gestart, wordt de offerte geacht te zijn aanvaard.

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

A.1.4 Bepalingen of voorwaarden van **Opdrachtnemer** 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 In geval van strijdigheid tussen documenten geldt de volgende rangorde:

- a. de **Overeenkomst** (inclusief opdrachtbevestiging en bijlagen);
- b. aanvullende **Schriftelijk** afspraken tussen **Partijen**;
- c. de Service Level Agreement (SLA);
- d. de specifieke Modules van deze Algemene Voorwaarden;
- e. deze Algemene Voorwaarden (Module A – Algemeen).

Indien en voor zover bepalingen uit hogere rangorde-documenten afwijken van lagere rangorde-documenten, prevaleren de bepalingen uit het document met de hogere rangorde.

3.1.2 Artikel A.2. Uitvoering van Diensten & informatieverstrekking

A.2.1 **Opdrachtnemer** voert de overeengekomen **Diensten** (waaronder een eventueel **Project**) uit en spant zich in om deze tijdig en correct te realiseren. **Opdrachtgever** is verantwoordelijk voor het tijdig en volledig aanleveren van alle benodigde gegevens, informatie en medewerking die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de **Diensten**. Indien **Opdrachtgever** hierin tekortschiet, is **Opdrachtnemer** gerechtigd de uitvoering van de **Diensten** op te schorten en/of de daaruit voortvloeiende vertraging en extra kosten in rekening te brengen.

A.2.2 Indien **Opdrachtgever** het in artikel A.2.1 bepaalde nalaat, is **Opdrachtnemer** gerechtigd de daardoor ontstane extra werkzaamheden en kosten in rekening te brengen. Tevens kan dit leiden tot vertraging in de uitvoering van het **Project**.

A.2.3 Eventuele vertraging van het **Project**, veroorzaakt door **Opdrachtnemer**, 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 **Schriftelijk** wijze.

A.2.4 Indien deze situatie zich voordoet, zal **Opdrachtnemer** **Opdrachtgever** tijdig informeren over de eventuele gevolgen en bijkomende kosten.

A.2.5 Het Werk wordt geacht te zijn geaccepteerd indien **Opdrachtgever** niet binnen veertien (14) kalenderdagen na oplevering **Schriftelijk** wezenlijke gebreken meldt, of indien **Opdrachtgever** het Werk eerder in gebruik neemt.

A.2.6 Na **Acceptatie** wordt het Werk geacht te zijn opgeleverd en zijn de bijbehorende facturen opeisbaar; wijzigingen na **Acceptatie** vallen onder Meerwerk.

A.2.7 **Opdrachtnemer** is gerechtigd **Diensten**, systemen, platforms of configuraties te wijzigen indien dit noodzakelijk is voor beveiliging, continuïteit, compliance, technische ontwikkelingen of wijzigingen bij derden.

A.2.8 Dergelijke wijzigingen geven **Opdrachtgever** geen recht op schadevergoeding of ontbinding, mits de functionaliteit in redelijkheid behouden blijft.

3.1.3 Artikel A.3. Duur, beëindiging en ontbinding

A.3.1 Een eenmalige opdracht eindigt automatisch wanneer de werkzaamheden zijn uitgevoerd en **Opdrachtgever** alle kosten daarvoor heeft betaald.

A.3.2 In afwijking van artikel A.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 Indien de dienstverlening mede bestaat uit het leveren van licenties van derden, gelden de voorwaarden van de betreffende leverancier. Deze licenties worden aangegaan voor de overeengekomen contractduur en kunnen gedurende deze periode niet tussentijds worden beëindigd of verminderd, tenzij de leverancier dit toestaat of dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid anders vereist.

A.3.4 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.3.5 Indien de ontbinding aan **Opdrachtgever** toerekenbaar is, is **Opdrachtnemer** gerechtigd tot vergoeding van de schade, die door de ontbinding direct en indirect ontstaan.

A.3.6 Opdrachtnemer is gerechtigd, voor zover dit redelijkerwijs van haar kan worden verlangd en gelet op de aard en ernst van de tekortkoming, de **Overeenkomst** geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder verplichting tot schadevergoeding, **Schriftelijk** te ontbinden of op te schorten, indien:

- Na het sluiten van de **Overeenkomst** omstandigheden ter kennis van **Opdrachtnemer** komen die goede grond geven te vrezen dat **Opdrachtgever** zijn verplichtingen niet zal nakomen;
- **Opdrachtgever** de verplichtingen uit de **Overeenkomst** niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
- **Opdrachtgever** bij het sluiten van de **Overeenkomst** is verzocht zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
- Door vertraging aan de zijde van **Opdrachtgever** niet langer van **Opdrachtnemer** kan worden gevergd dat de **Overeenkomst** onder de oorspronkelijke overeengekomen condities wordt uitgevoerd;
- **Opdrachtgever** overlijdt, surseance van betaling aanvraagt of aangifte tot faillietverklaring doet;
- Het faillissement van **Opdrachtgever** wordt uitgesproken;
- De activiteiten van **Opdrachtgever** worden stilgelegd of geliquideerd;
- Op enig vermogensbestanddeel van **Opdrachtgever** beslag wordt gelegd;
- Zich omstandigheden voordoen van dien aard dat nakoming van de **Overeenkomst** onmogelijk wordt of ongewijzigde instandhouding daarvan in redelijkheid niet van **Opdrachtnemer** kan worden gevergd.

Het voorgaande geldt, tenzij toepassing daarvan naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

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 **Opdrachtnemer** ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen blijven eigendom van **Opdrachtnemer**, tenzij **Schriftelijk** anders overeengekomen.

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 **Opdrachtnemer** 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 prijzen en tarieven aan te passen met een aankondigingstermijn van minimaal twee (2) maanden. Prijsaanpassingen worden **Schriftelijk** of elektronisch kenbaar gemaakt aan **Opdrachtgever**.

A.5.5 **Opdrachtnemer** is gerechtigd prijsverhogingen van **Derdenleveranciers** — waaronder maar niet beperkt tot softwarelicenties, cloud- en infrastructuur**Diensten** — direct en volledig door te berekenen aan **Opdrachtgever**. Dergelijke doorberekeningen gelden niet als prijsverhoging in de zin van artikel A.5.6. **Opdrachtnemer** zal deze wijzigingen, voor zover redelijkerwijs mogelijk, onderbouwen op basis van gewijzigde inkoop- of leverancierskosten.

A.5.6 Indien een prijsverhoging — anders dan de indexering of doorberekening als bedoeld in artikel A.5.5 — leidt tot een verhoging van meer dan 15% op jaarbasis, heeft **Opdrachtgever** het recht de **Overeenkomst Schriftelijk** op te zeggen tegen de datum waarop de prijsverhoging ingaat, met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste één (1) maand. Dit opzeggingsrecht vervalt indien **Opdrachtgever** niet binnen veertien (14) dagen na de aankondiging **Schriftelijk** bezwaar maakt.

A.5.7 **Opdrachtnemer** is gerechtigd tarieven periodiek te herzien en aan te passen. Voor zover niet anders bepaald in dit artikel, worden dergelijke wijzigingen tijdig en **Schriftelijk** aan **Opdrachtgever** medegedeeld.

3.1.6 Artikel A.6. Betalingsverplichtingen en opschorting

A.6.1. **Opdrachtnemer** hanteert automatische incasso als voorkeursmethode voor betalingen. Indien automatische incasso niet mogelijk is of wordt geweigerd, geldt een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum. 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, verzendt **Opdrachtnemer** een tweede herinnering met eenzelfde termijn van 7 dagen.

A.6.4 Na afloop van de tweede betalingstermijn is **Opdrachtnemer** gerechtigd de dienstverlening geheel of gedeeltelijk op te schorten wegens niet-betaling.

A.6.5 Onverminderd het verzenden van herinneringen zoals bedoeld in artikel A.6.3 is **Opdrachtgever** bij overschrijding van de betalingstermijn van rechtswege in verzuim, zonder nadere ingebrekestelling. Vanaf dat moment is **Opdrachtgever** wettelijke handelsrente verschuldigd over het openstaande bedrag.

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 niet verplicht **Diensten** te behouden, actief te houden of te verlengen wanneer betaling uitstaat, waaronder domeinnamen, hosting, cloudlicenties en telefonie, voor zover dit redelijkerwijs en technisch mogelijk is.

A.6.8. Een mislukte incasso geldt als wanbetaling, tenzij **Opdrachtgever** aantoont dat de mislukking niet aan **Opdrachtgever** is toe te rekenen.

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 buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd conform de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten en de daarbij behorende staffel, zoals van tijd tot tijd wettelijk vastgesteld.

A.6.11 Een betwisting van (een deel van) de factuur schort de betalingsverplichting voor het overige, niet-betwiste gedeelte niet op. Een geschil met betrekking tot een factuur of de uitvoering van de **Overeenkomst** geeft **Opdrachtgever** geen recht om betaling op te schorten, te verminderen of uit te stellen.

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. **Opdrachtnemer** zal zich echter, voor zover redelijk en technisch mogelijk, inspannen om verlies van data te beperken, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.

A.6.15 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor verlies van data als gevolg van opschorting wegens niet-betaling, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid. **Opdrachtnemer** zal gegevens maximaal veertien (14) dagen na opschorting bewaren, tenzij:

- een langere bewaartermijn voortvloeit uit een SLA;
- wettelijke bewaarplichten anders vereisen;
- of **Partijen Schriftelijk** anders zijn 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 Alle betalingen dienen zonder opschorting, korting, verrekening of inhouding te geschieden, tenzij dwingendrechtelijke bepalingen anders voorschrijven.

A.6.18 Opdrachtnemer is niet verplicht medewerking te verlenen aan overdracht, migratie of vrijgave van systemen, data, licenties of **Diensten** zolang **Opdrachtgever** niet volledig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.

A.6.19 Alle vorderingen van **Opdrachtnemer** op **Opdrachtgever** zijn onmiddellijk en volledig opeisbaar indien **Opdrachtgever** in verzuim is met enige betalingsverplichting, ongeacht de aard of samenhang van de betreffende vorderingen.

A.6.20 Opdrachtnemer is gerechtigd de uitvoering van de **Overeenkomst** geheel of gedeeltelijk op te schorten indien:

- a. **Opdrachtgever** niet voldoet aan zijn verplichtingen uit de **Overeenkomst**;
- b. sprake is van (vermoedens van) misbruik, onrechtmatig gebruik of strijd met wet- en regelgeving;
- c. de veiligheid, integriteit of continuïteit van systemen, netwerken of dienstverlening in gevaar komt;
- d. **Opdrachtnemer** dit noodzakelijk acht ter bescherming van haar belangen of die van derden.

A.6.21 Opschorting kan plaatsvinden zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder dat **Opdrachtnemer** gehouden is tot schadevergoeding.

A.6.22 Opschorting laat de betalingsverplichtingen van **Opdrachtgever** onverlet.

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 **Schriftelijk** 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 **Opdrachtnemer** is niet verantwoordelijk voor uitloop van de in de oorspronkelijke offerte genoemde levertermijnen als gevolg van meerwerk.

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.

A.7.6 Indien sprake is van spoedeisende, noodzakelijke of beveiligingsgerelateerde werkzaamheden, is **Opdrachtnemer** gerechtigd deze werkzaamheden zonder voorafgaande **Schriftelijk** goedkeuring van **Opdrachtgever** uit te voeren. Deze werkzaamheden worden in dat geval aangemerkt als meerwerk en volledig in rekening gebracht.

3.1.8 Artikel A.8. Aansprakelijkheid

A.8.1 De aansprakelijkheid van **Opdrachtnemer** is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico, per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt beschouwd.

Indien om welke reden dan ook geen uitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat **Opdrachtgever** in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft betaald, met een maximum van €25.000 (exclusief BTW), per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt beschouwd.

A.8.2 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie, verlies van data, verlies van klanten, reputatieschade en schade door bedrijfs- of productiestilstand, ongeacht de grondslag van de aansprakelijkheid.

A.8.3 De in dit artikel opgenomen beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid gelden niet indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van **Opdrachtnemer**.

A.8.4 De aansprakelijkheid van **Opdrachtnemer** wegens een toerekenbare tekortkoming ontstaat slechts indien **Opdrachtgever Opdrachtnemer** onverwijld en deugdelijk **Schriftelijk** in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn wordt geboden om de tekortkoming te herstellen, en **Opdrachtnemer** ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten.

A.8.5 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat **Opdrachtgever** de schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes (6) maanden na het ontstaan daarvan, **Schriftelijk** bij **Opdrachtnemer** meldt.

A.8.6 Opdrachtgever vrijwaart **Opdrachtnemer** voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit het gebruik van de door **Opdrachtnemer** geleverde **Diensten** of **Producten**, tenzij de schade uitsluitend het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van **Opdrachtnemer**.

A.8.7 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit tekortkomingen, storingen of uitval van derden waarvan **Opdrachtnemer** afhankelijk is bij de uitvoering van de **Overeenkomst**, waaronder maar niet beperkt tot leveranciers van software, cloud- en infrastructuur**Diensten**, telecomproviders, datacenters en internetproviders. **Opdrachtnemer** is evenmin aansprakelijk voor schade als gevolg van onderbrekingen, vertragingen of beveiligings**Incidenten** bij dergelijke derden.

A.8.8 De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden eveneens ten gunste van werknemers van **Opdrachtnemer** en door haar ingeschakelde derden.

A.8.9 Onverminderd het overige in dit artikel bepaalde, is **Opdrachtnemer** niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het niet naleven door **Opdrachtgever** van instructies, adviezen of gebruiksrichtlijnen, noch voor schade die voortvloeit uit handelingen van **Opdrachtgever** of door hem ingeschakelde derden.

A.8.10 De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien en voor zover dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

A.8.11 Iedere aansprakelijkheid van **Opdrachtnemer** vervalt indien **Opdrachtgever** zelf wijzigingen aanbrengt in door **Opdrachtnemer** geleverde systemen, configuraties of beveiligingsinstellingen, tenzij de schade aantoonbaar uitsluitend het gevolg is van een tekortkoming van **Opdrachtnemer**.

A.8.12 Opdrachtnemer is in geen geval aansprakelijk voor verlies van data, tenzij dit het directe gevolg is van opzet of grove nalatigheid van de bedrijfsleiding van **Opdrachtnemer**.

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 de wederpartij zo spoedig mogelijk, doch binnen een redelijke termijn, **Schriftelijk** van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.

A.9.2 Onder de in lid 1 bedoelde omstandigheden worden onder meer, maar niet uitsluitend, verstaan:

- Storingen van internetverbindingen of andere telecommunicatiefaciliteiten;
- Tekortkomingen van derden van wie **Opdrachtnemer** bij de uitvoering van de **Diensten** afhankelijk is;
- Gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of Materialen waarvan **Opdrachtgever** het gebruik aan **Opdrachtnemer** heeft voorgeschreven;
- Het niet beschikbaar zijn van één of meer personeelsleden van **Opdrachtnemer** als gevolg van ziekte of andere buiten de macht van **Opdrachtnemer** gelegen omstandigheden;
- Overheidsmaatregelen die nakoming belemmeren;
- Grootschalige cyber**Incidenten**, waaronder maar niet beperkt tot ransomware-aanvallen, DDoS-aanvallen, hacking, datalekken, beveiligingsinbreuken of overige verstoringen;
- 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 Overmachtsituatie 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 Overmachtsituatie 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 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor overmachtsituaties als bedoeld in artikel A.9.2, voor zover deze buiten haar redelijke invloedssfeer vallen.

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 zal de door **Opdrachtnemer** ter beschikking gestelde programmatuur niet verveelvoudigen, openbaar maken, wijzigen of aan derden ter beschikking stellen, tenzij dit uitdrukkelijk **Schriftelijk** is toegestaan.

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 **Opdrachtgever** toegestaan technische maatregelen te nemen, zoals wachtwoorden of versleuteling, ter bescherming van de Materialen. Indien **Opdrachtnemer** de Materialen heeft beveiligd door middel van technische maatregelen, is het **Opdrachtgever** niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen, te omzeilen 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 Bij overtreding van de bepalingen in dit artikel verbeurt **Opdrachtgever** aan **Opdrachtnemer** een direct opeisbare boete van € 5.000 per overtreding en € 500 per dag dat de overtreding voortduurt, tot een maximum van € 50.000 per overtreding. In geval van opzet of bewuste roekeloosheid bedraagt de boete € 25.000 per overtreding en € 1.000 per dag, tot een maximum van € 100.000 per overtreding. Deze boetes gelden als redelijke vooraf vastgestelde schadevergoeding, onverminderd het recht van **Opdrachtnemer** op volledige schadevergoeding en onverminderd het recht van de rechter tot matiging.

A.10.7 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 **Schriftelijk** toestemming van **Opdrachtnemer**.

A.10.8 Indien **Opdrachtgever** of derden namens **Opdrachtgever** beschikken over administrator-, beheer- of andere verhoogde toegangsrechten binnen systemen of omgevingen die (mede) door **Opdrachtnemer** worden beheerd, is sprake van gedeeld beheer.

Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor alle handelingen die door haarzelf of door derden onder haar verantwoordelijkheid worden uitgevoerd.

Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, storingen, beveiligings**Incidenten**, dataverlies of andere gevolgen die voortvloeien uit handelingen van **Opdrachtgever** of derden met dergelijke toegangsrechten.

Bij **Incidenten**, wijzigingen of verstoringen wordt de oorzaak vastgesteld op basis van logging, registraties en ander objectief bewijs. Indien uit dit bewijs blijkt dat de oorzaak (mede) ligt bij **Opdrachtgever** of derden, komen alle daaruit voortvloeiende kosten en gevolgen volledig voor rekening van **Opdrachtgever**.

Herstelwerkzaamheden en onderzoek naar de oorzaak van **Incidenten**, storingen of wijzigingen worden uitgevoerd als meerwerk tegen het op dat moment geldende tarief van **Opdrachtnemer**, tenzij aantoonbaar blijkt dat de oorzaak uitsluitend aan **Opdrachtnemer** is toe te rekenen.

3.1.11 Artikel A.11. Verwerking van 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 verwerkers**Overeenkomst**. Indien geen aparte verwerkers**Overeenkomst** 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 de verantwoordelijkheid van **Opdrachtnemer** persoonsgegevens verwerken, een geheimhoudingsplicht hebben.

A.11.5 Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van **Opdrachtgever**, tenzij **Opdrachtnemer** wettelijk verplicht is deze 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 beveiligings**Incident** dat betrekking heeft op persoonsgegevens, zodra dit redelijkerwijs mogelijk is en voor zover dit betrekking heeft op systemen onder beheer van **Opdrachtnemer**.

A.11.11 Opdrachtnemer is gerechtigd telefoongesprekken en andere communicatie op te nemen voor doeleinden van verificatie van opdrachten, kwaliteitsbewaking, training en bewijsvoering. **Opdrachtgever** stemt hiermee in.

Deze opnames kunnen worden gebruikt als bewijs bij geschillen of ter onderbouwing van gemaakte afspraken.

Opnames worden vertrouwelijk behandeld en niet langer bewaard dan noodzakelijk voor het doel waarvoor deze zijn gemaakt, tenzij een wettelijke bewaarplicht anders vereist.

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 **Opdrachtnemer** 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 de macht van **Opdrachtnemer** ligt.

A.12.3 Deze verplichting blijft ook bestaan na beëindiging van de **Overeenkomst** om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstrekende 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 duur**Overeenkomst** 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** tijdig bezwaar maakt en **Partijen** geen overeenstemming bereiken, blijven voor de lopende **Overeenkomst** de laatst overeengekomen voorwaarden gelden tot het moment van beëindiging.

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, van toepassing zijn op alle lopende en toekomstige **Diensten**, met inachtneming van het opzeggingsrecht als bedoeld in artikel A.13.5.

A.13.5 Indien een wijziging van deze Algemene Voorwaarden wezenlijk nadelig is voor **Opdrachtgever**, heeft **Opdrachtgever** het recht de **Overeenkomst Schriftelijk** op te zeggen vóór de datum waarop de wijziging in werking treedt.

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 in eerste instantie in onderling overleg op te lossen.

A.14.3 Indien **Partijen** niet binnen een redelijke termijn tot een oplossing komen, kunnen zij gezamenlijk besluiten het geschil voor te leggen aan een onafhankelijke mediator.

A.14.4 Indien mediation niet leidt tot een oplossing, of **Partijen** besluiten geen mediation toe te passen, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Zeeland-West-Brabant.

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

A.15.3 Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht derden te betrekken bij de uitvoering van de **Overeenkomst**.

A.15.4 Opdrachtnemer is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de **Overeenkomst** geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een aan haar gelieerde onderneming of rechtsopvolger, mits de continuïteit van de dienstverlening daardoor niet wezenlijk wordt aangetast.

A.15.5 In aanvulling op het voorgaande geldt dat de registratie van meldingen, gewerkte uren, gespreksopnames, tickets, logbestanden en verrichte werkzaamheden in de systemen van **Opdrachtnemer** als volledig bewijs tussen **Partijen** gelden, behoudens aantoonbaar tegenbewijs door **Opdrachtgever**.

A.15.6 Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de **Overeenkomst** en tot twaalf (12) maanden na beëindiging daarvan geen medewerkers of ingeschakelde derden van **Opdrachtnemer** direct of indirect benaderen voor indiensttreding of samenwerking, tenzij **Opdrachtnemer** hiervoor vooraf **Schriftelijk** toestemming heeft gegeven.

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** verzoekt te adviseren over hardware, blijft **Opdrachtgever** volledig verantwoordelijk voor de uiteindelijke keuze en aanschaf. Aan adviezen van **Opdrachtnemer** kunnen geen rechten worden ontleend.

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 **Opdrachtnemer** geselecteerde hardware geschikt is voor de systemen, bedrijfsvoering of toekomstige behoeften van **Opdrachtgever**, ook niet indien **Opdrachtnemer** hierover heeft geadviseerd.

A.16.5 Opdrachtnemer mag ondersteuning beperken of weigeren wanneer door **Opdrachtnemer** geselecteerde hardware technisch ongeschikt, verouderd, onveilig, instabiel of niet compatibel is met de **Diensten** van **Opdrachtnemer**.

A.16.6 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, kosten, beveiligingsIncidenten, prestatieproblemen of dataverlies die (mede) worden veroorzaakt door hardware die door **Opdrachtgever** is geselecteerd, aangeschaft, ingesteld of gebruikt, ook indien **Opdrachtnemer** hierover heeft geadviseerd.

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 **Support**verzoeken, meldingen of benodigde uren structureel hoger ligt dan redelijk is, of significant afwijkt van vergelijkbare dienstomgevingen.

Bij de beoordeling van overmatig gebruik baseert **Opdrachtnemer** zich op objectieve maatstaven en vergelijkbare gebruiksniveaus binnen soortgelijke omgevingen.

A.17.3 In dergelijke gevallen neemt **Opdrachtnemer** contact op met **Opdrachtgever** om gezamenlijk een passende oplossing te bespreken.

A.17.4 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.17.5 **Opdrachtnemer** registreert **Support**verzoeken en tijdsbesteding in een servicedesksysteem. Deze registraties, waaronder maar niet beperkt tot tickets, logbestanden en communicatie, vormen de basis voor het beoordelen van Fair Use en worden geacht juist te zijn, tenzij **Opdrachtgever** aantoonbaar tegenbewijs levert.

A.17.6 **Opdrachtnemer** bepaalt zelfstandig de volgorde, planning en prioriteit van werkzaamheden en **Incident**afhandeling.

- **Opdrachtnemer** houdt bij deze prioritering rekening met onder meer de aard, ernst en impact van het **Incident**, de continuïteit van dienstverlening, de beschikbaarheid van capaciteit en afhankelijkheden van derden;
- **Opdrachtgever** kan geen rechten ontleen aan de volgorde of prioriteit waarin werkzaamheden worden uitgevoerd, tenzij **Schriftelijk** en uitdrukkelijk anders is overeengekomen in een SLA;
- **Opdrachtnemer** handelt hierbij naar eigen inzicht, rekening houdend met de redelijke belangen van **Opdrachtgever**, zonder gehouden te zijn tot enige specifieke prioritering.

3.1.18 Artikel A.18 Uptime en afhankelijkheid van derden

A.18.1 **Opdrachtnemer** geeft geen garanties 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 ontleen aan genoemde uptimepercentages 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, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid van **Opdrachtnemer**.

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** 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-up**Diensten** 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 de 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 cyber**Incidenten**, tenzij sprake is van opzet, bewuste roekeloosheid of grove nalatigheid van de bedrijfsleiding.

A.20.4 Herstelwerkzaamheden na beveiligings**Incidenten** vallen niet binnen een SLA en worden uitgevoerd tegen het geldende uurtarief, tenzij **Schriftelijk** anders overeengekomen.

A.20.5 Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het treffen en handhaven van adequate beveiligingsmaatregelen binnen zijn organisatie, waaronder maar niet beperkt tot het gebruik van sterke wachtwoorden, multifactor-authenticatie (MFA), tijdige installatie van updates, endpointbeveiliging, toegangsbeheer en bewustwording van medewerkers.

A.20.6 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:

- onvoldoende beveiligingsmaatregelen aan de zijde van **Opdrachtgever**;
- onzorgvuldig of onjuist gebruik van systemen door **Opdrachtgever** of diens gebruikers;
- het niet of niet tijdig opvolgen van adviezen, waarschuwingen of aanbevelingen van **Opdrachtnemer** met betrekking tot beveiliging, beheer of gebruik van de **Diensten**.

3.1.21 Artikel A.21 Escape & Offboarding Policy

A.21.1 Bij beëindiging van de **Overeenkomst** of een SLA is **Opdrachtnemer** uitsluitend gehouden tot het uitvoeren van werkzaamheden die expliciet zijn overeengekomen en volledig door **Opdrachtgever** zijn voldaan. Na beëindiging bestaat geen verplichting tot voortzetting van dienstverlening, ondersteuning of beheer, tenzij **Schriftelijk** anders overeengekomen.

A.21.2 Ondersteuning bij offboarding, migratie of overdracht naar een andere ICT-dienstverlener maakt geen onderdeel uit van de **Overeenkomst** of SLA en wordt uitsluitend uitgevoerd als meerwerk tegen het geldende uurtarief.

A.21.3 Opdrachtnemer bepaalt, binnen redelijke grenzen en naar eigen inzicht, de planning, volgorde en capaciteit van offboarding- en overdrachtswerkzaamheden, zonder gebonden te zijn aan enige termijn of resultaatsverplichting.

A.21.4 Opdrachtnemer zal, tegen vergoeding en op basis van beschikbaarheid, redelijke medewerking verlenen aan overdracht van **Diensten**, data of systemen naar een andere dienstverlener, tenzij dit aantoonbaar onredelijke risico's oplevert voor beveiliging, infrastructuur of continuïteit.

A.21.5 Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor monitoring, beheer, beveiliging, back-ups, beschikbaarheid of continuïteit van systemen na beëindiging van de **Overeenkomst** of het verstrijken van de opzegtermijn.

A.21.6 Opdrachtnemer zal, voor zover redelijk en technisch mogelijk, de bij haar beschikbare accounts, toegangscode, documentatie en autorisaties aanleveren ten behoeve van de overdracht.

A.21.7 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor dataverlies, storingen, beveiligings**Incidenten** of uitval die ontstaat tijdens of na de overdracht naar een andere ICT-dienstverlener.

A.21.8 Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor het tijdig veiligstellen, exporteren en overdragen van data. **Opdrachtnemer** zal **Opdrachtgever** hier vooraf op attenderen.

A.21.9 Data die onder beheer van **Opdrachtnemer** stond wordt na beëindiging maximaal veertien (14) dagen bewaard, tenzij **Schriftelijk** anders overeengekomen of een wettelijke bewaarplicht anders vereist. Na het verstrijken van deze termijn kan data onherroepelijk worden verwijderd, zonder enige aansprakelijkheid van **Opdrachtnemer**.

A.21.10 Opdrachtnemer is gerechtigd medewerking aan overdracht op te schorten totdat alle openstaande betalingsverplichtingen van **Opdrachtgever** volledig zijn voldaan, tenzij **Opdrachtnemer** wettelijk verplicht is medewerking te verlenen.

A.21.11 Na afronding van de overdracht biedt **Opdrachtnemer** gedurende maximaal veertien (14) dagen beperkte ondersteuning voor vragen met betrekking tot de uitgevoerde overdracht. Deze ondersteuning wordt verleend op basis van beschikbaarheid en wordt afzonderlijk gefactureerd tegen het geldende uurtarief.

A.21.12 Alle werkzaamheden in het kader van offboarding, migratie, overdracht en bijbehorende ondersteuning worden volledig in rekening gebracht aan **Opdrachtgever**. Hieronder vallen onder meer arbeid, voorbereiding, documentatie, export, dataverwerking, communicatie met derden, herconfiguraties en eventuele kosten van leveranciers of platforms.

A.21.13 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat **Opdrachtgever** nalaat tijdig medewerking te verlenen aan overdracht, migratie of dataveiligstelling.

A.21.14 Het bepaalde in dit artikel geldt onverminderd en in samenhang met artikel A.22.

A.21.15 Opdrachtnemer is niet verplicht tot het verstrekken van documentatie, configuratieoverzichten, interne werkinstructies, kennisoverdracht of andere bedrijfsinformatie, tenzij dit redelijkerwijs noodzakelijk is voor de overdracht en **Opdrachtgever** volledig aan zijn verplichtingen heeft voldaan. Indien dergelijke werkzaamheden worden verricht, worden deze aangemerkt als meerwerk en afzonderlijk in rekening gebracht.

3.1.22 Artikel A.22 Aanvullende bepalingen over verantwoordelijkheid en rangorde

A.22.1 De rangorde van documenten wordt bepaald **Overeenkomstig** artikel A.1.5. Bepalingen uit een Service Level Agreement (SLA) prevaleren uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk en **Schriftelijk** afwijken van de betreffende bepalingen.

A.22.2 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat buiten haar feitelijke invloedssfeer, waaronder mede begrepen situaties waarin **Opdrachtgever** of door haar ingeschakelde derden toegang hebben tot systemen of wijzigingen uitvoeren.

A.22.3 Opdrachtnemer is uitsluitend gehouden tot het verrichten van werkzaamheden zoals expliciet overeengekomen en is niet verplicht tot aanvullende ondersteuning, nazorg of werkzaamheden buiten deze scope.

3.1.23 Artikel A.23 Geen garanties zonder SLA

A.23.1 Tenzij uitdrukkelijk en **Schriftelijk** anders overeengekomen in een Service Level Agreement (SLA), worden alle **Diensten** geleverd op basis van een inspanningsverplichting.

A.23.2 Zonder SLA geeft **Opdrachtnemer** geen garanties ten aanzien van beschikbaarheid, uptime, responstijden, hersteltijden, monitoring, onderhoud, beveiliging, back-ups of databehoud.

A.23.3 Ook zonder SLA zal **Opdrachtnemer** zich inspannen om de **Diensten** zorgvuldig en naar beste vermogen uit te voeren.

A.23.4 Werkzaamheden zonder SLA worden uitgevoerd op basis van beschikbaarheid en tegen het geldende uurtarief, zonder gegarandeerde tijds- of resultaatverplichting.

A.23.5 Opdrachtnemer is zonder SLA uitsluitend aansprakelijk conform de beperkingen zoals opgenomen in artikel A.8.

A.23.6 Opdrachtgever blijft te allen tijde verantwoordelijk voor het gebruik van de **Diensten**, de inrichting van haar systemen en het treffen van passende beveiligings- en back-upmaatregelen, tenzij uitdrukkelijk en **Schriftelijk** anders overeengekomen.

3.1.24 Artikel A.24 Bewijs, administratie en communicatie

A.24.1 De administratie, logbestanden, registraties en systemen van **Opdrachtnemer** gelden als volledig en bindend bewijs van de door **Opdrachtnemer** verrichte werkzaamheden, communicatie, storingen, meldingen en gebruik van **Diensten**, behoudens tegenbewijs door **Opdrachtgever**.

A.24.2 Onder administratie wordt mede verstaan, maar niet uitsluitend:

- tickets en meldingen;
- e-mailcommunicatie;
- logbestanden;
- monitoringgegevens;
- systeemregistraties;
- en overige digitale vastleggingen.

A.24.3 Elektronische communicatie, waaronder e-mail, klantportalen en berichtenverkeer, geldt als **Schriftelijk** bewijs van afspraken en communicatie tussen **Partijen**.

A.24.4 Opdrachtgever erkent dat de systemen en registraties van **Opdrachtnemer** leidend zijn bij de vaststelling van de uitvoering van de **Overeenkomst**, tenzij **Opdrachtgever** tegenbewijs levert.

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 mogelijk te maken, waaronder het tijdig beschikbaar stellen van benodigde gegevens, toegang en faciliteiten.

B.1.5 Opdrachtnemer 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:

- Leidt tot overbelasting, misbruik of onredelijke belasting van servers, netwerken, VOIP-platforms, opslag, bandbreedte of andere resources;
- Het normale functioneren van de **Diensten** van **Opdrachtnemer** of derden kan verstoren of beperken;
- Resulteert in abnormaal hoge traffic, CPU-gebruik, dataverbruik, sessies, API-calls, VOIP-belverkeer of ongebruikelijke piekbelasting;
- Misbruik maakt van beveiligingslekken, bugs, exploits, misconfiguraties of onbevoegde toegangstechnieken;
- Geautomatiseerde scripts, crawlers, scrapers of bots inzet zonder voorafgaande **Schriftelijk** toestemming van **Opdrachtnemer**;
- Leidt tot massaal e-mailverkeer, bulkverzending, SPAM of ongewenste marketingcommunicatie;
- Zonder toestemming **Diensten** aanbiedt aan derden of commerciële hosting/doorverkoop uitvoert via de **Diensten** van **Opdrachtnemer**;
- 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 aansprakelijk te zijn 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 cloudomgevingen te voorkomen;
- Misbruik door gebruikers, medewerkers of derden te voorkomen.

Opdrachtgever dient onmiddellijk melding te maken aan **Opdrachtnemer** bij:

- Onbevoegde toegang tot accounts, systemen of persoonsgegevens;
- Datalekken, vermoedelijke datalekken of beveiligingsinbreuken;
- Misbruik of fraude via VOIP, internet, hosting, e-mail of API's;
- Verlies, diefstal of misbruik van wachtwoorden of authenticatiemiddelen;
- Gecompromitteerde websites, malware-infecties, defacements of hacking;
- Een vermoeden dat derden toegang hebben verkregen tot vertrouwelijke gegevens.

Indien **Opdrachtgever** nalaat tijdig melding te maken van beveiligings**Incidenten** 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 het blokkeren van accounts, uitschakelen van functionaliteiten of 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, worden alle daaraan verbonden kosten in rekening gebracht aan **Opdrachtgever**.

B.1.9 Voor ondersteuning bij overdracht naar een andere dienstverlener geldt artikel A.21.

B.1.10 Voor de in het vorige lid bedoelde medewerking zal **Opdrachtnemer** haar op dat moment geldende uurtarief hanteren.

Alle kosten van de overdracht naar een andere dienstverlener komen voor rekening van **Opdrachtgever**.

B.1.11 Na afloop of beëindiging van de **Overeenkomst** zullen alle data en accounts van **Opdrachtgever** worden verwijderd, tenzij **Schriftelijk** 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 Opdrachtnemer 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 uitsluitend voor de duur dat **Opdrachtgever** in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een **Schriftelijk** 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 deze 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 **Opdrachtgever** indien deze is bezorgd aan het door **Opdrachtgever** bij de opdracht opgegeven leveringsadres en deze bezorging is aanvaard door **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 van de Hardware gaat over van **Opdrachtnemer** (of haar leveranciers) naar **Opdrachtgever** op het moment van levering aan het door **Opdrachtgever** bij de opdracht opgegeven leveringsadres, doch uitsluitend indien de facturen voor de levering van de Hardware volledig zijn voldaan door **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 **Schriftelijk** 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, cyber **Incidenten** of verkeerde configuraties door **Opdrachtgever** of derden.

5.3 Artikel C.3. Retourneren

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

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 **Opdrachtnemer** en **Opdrachtgever** 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 deze is bezorgd aan het door **Opdrachtgever** bij de opdracht opgegeven leveringsadres en deze bezorging is aanvaard door **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 of software, tenzij **Schriftelijk** anders overeengekomen.

Indien naast de Hardware ook software of licenties worden geleverd, zal in de **Overeenkomst** duidelijk worden vermeld welke gebruikersrechten **Opdrachtgever** verkrijgt, om welke onderdelen het gaat en onder welke voorwaarden deze worden geleverd.

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 en 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.

D.1.7 De Hardware blijft te allen tijde eigendom van **Opdrachtnemer** gedurende de looptijd van de **Overeenkomst**. **Opdrachtgever** verkrijgt uitsluitend een gebruiksrecht zoals omschreven in deze module. Eigendom gaat nimmer over op **Opdrachtgever** als gevolg van de huur **Overeenkomst**.

Indien het faillissement van **Opdrachtgever** wordt uitgesproken, surseance van betaling wordt aangevraagd, of beslag wordt gelegd op vermogensbestanddelen van **Opdrachtgever**, is **Opdrachtnemer** gerechtigd de Hardware onmiddellijk en zonder rechterlijke tussenkomst terug te vorderen. **Opdrachtgever** verleent hierbij reeds nu voor alsdan onherroepelijk medewerking aan de terugname van de Hardware.
Opdrachtgever is niet bevoegd de Hardware te verpanden, te bezwaren of anderszins als zekerheid te gebruiken ten behoeve van derden.

6.2 Artikel D.2. Duur en beëindiging

D.2.1 De **Overeenkomst** wordt aangegaan voor een minimumduur van twaalf (12) maanden. Hierna wordt de **Overeenkomst** voortgezet voor onbepaalde tijd.

Na het einde van de minimumduur kan de **Overeenkomst** wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste drie (3) maanden.

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

6.3 Artikel D.3. Gebruik

D.3.1 **Opdrachtgever** mag de Hardware uitsluitend gebruiken binnen zijn eigen onderneming en voor het doel waarvoor de Hardware is bestemd.

D.3.2 Het is **Opdrachtgever** zonder **Schriftelijk** toestemming van **Opdrachtnemer** niet toegestaan de Hardware onder te verhuren of anderszins ter beschikking te stellen aan derden.

Opdrachtgever zal de Hardware niet als onderpand of zekerheidsobject gebruiken.

D.3.3 **Opdrachtgever** zal de Hardware gebruiken zoals een goed huurder betaamt en alle instructies opvolgen.

D.3.4 Indien **Opdrachtgever** gebreken ontdekt, dient **Opdrachtgever** dit onverwijld **Schriftelijk** te melden aan **Opdrachtnemer**.

D.3.5 **Opdrachtgever** is volledig aansprakelijk voor schade aan de Hardware die is ontstaan anders dan door normaal gebruik.

D.3.6 **Opdrachtgever** mag de Hardware niet aanpassen zonder **Schriftelijk** toestemming van **Opdrachtnemer**.

D.3.7 **Opdrachtnemer** mag deze toestemming weigeren of hieraan voorwaarden verbinden.

D.3.8 Schade die ontstaat door aanpassingen komt volledig voor rekening van **Opdrachtgever**.

D.3.9 **Opdrachtgever** is verplicht beslag op de Hardware direct te melden aan **Opdrachtnemer** en alle relevante informatie te verstrekken.

6.4 Artikel D.4. Verplichtingen Opdrachtnemer

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 **Opdrachtnemer** zijn te vergen.

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

- Bij het aangaan van de huur **Overeenkomst** door **Opdrachtgever** zijn aanvaard;
- Ontstaan zijn door toedoen van **Opdrachtgever**, diens personeel of bezoekers;
- Het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik van de Hardware;
- Het gevolg zijn van gebruik in strijd met artikel D.3.

D.4.3 Indien **Opdrachtnemer** een gebrek als bedoeld in het voorgaande lid alsnog herstelt, is **Opdrachtnemer** gerechtigd de kosten hiervan 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. **Opdrachtnemer** 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 **Opdrachtnemer** geen recht op vervangende Hardware.

6.5 Artikel D.5. Beëindiging

D.5.1 Opdrachtgever is verplicht de Hardware bij beëindiging van de **Overeenkomst** ter beschikking te stellen aan **Opdrachtnemer**.

Eventuele transportkosten komen voor rekening van **Opdrachtgever**.

D.5.2 Opdrachtgever is verplicht de Hardware in dezelfde staat op te leveren, met uitzondering van normale slijtage.

D.5.3 Indien **Opdrachtgever** weigert mee te werken aan de eindinspectie, wordt de inspectie geacht te zijn goedgekeurd.

D.5.4 Indien bij de eindinspectie gebreken worden vastgesteld die niet onder normale slijtage vallen, worden de herstelkosten in rekening gebracht aan **Opdrachtgever**.

D.5.5 Opdrachtgever is bij beëindiging zelf verantwoordelijk voor het veiligstellen van data en het maken van back-ups.

Opdrachtnemer biedt geen garantie dat data na teruggave nog beschikbaar is.

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 verantwoordelijk voor het juiste gebruik van deze apparatuur, tenzij **Schriftelijk** anders overeengekomen.

7.2 Artikel E.2. Duur van de Overeenkomst

E.2.1 De **Overeenkomst** voor telefonie-, VOIP-, telecom- of internet **Diensten** wordt aangegaan voor een initiële contractduur van zesendertig (36) maanden, tenzij **Schriftelijk** anders overeengekomen. Na afloop van de initiële periode wordt de **Overeenkomst** stilzwijgend telkens per maand verlengd. **Opdrachtgever** kan de **Overeenkomst** na de initiële periode **Schriftelijk** opzeggen met een opzegtermijn van drie (3) maanden.

E.2.2 Opdrachtnemer kan de **Overeenkomst** na afloop van de initiële contractperiode te allen tijde **Schriftelijk** opzeggen met een opzegtermijn van één (1) maand.

E.2.3 De opzegging van de **Overeenkomst** door **Opdrachtnemer** dan wel **Opdrachtgever** 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 **Schriftelijk Overeenkomst** uitdrukkelijk een resultaat is toegezegd.

E.3.2 Opdrachtnemer biedt geen garanties over uptime of beschikbaarheid, tenzij vastgelegd in een **Schriftelijk** 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 aan **Opdrachtgever**.

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

E.5.5 Opdrachtnemer kan tarieven wijzigen, afhankelijk van leverancierskosten of jaarlijkse indexatie.

7.6 Artikel E.6. Nummerbeheer

E.6.1 Opdrachtnemer 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 **Opdrachtnemer**, voor zover mogelijk, de instructies van **Opdrachtgever**.

Opdrachtnemer is gerechtigd eenmalige kosten voor nummerbehoud in rekening te brengen aan **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 uitsluitend te gebruiken binnen het geografische gebied waarvoor dit nummer is bestemd.

Opdrachtgever vrijwaart **Opdrachtnemer** voor alle gevolgen bij niet-naleving hiervan.

E.6.4 Indien **Opdrachtnemer** dit noodzakelijk acht voor de werking van de Dienst of naleving van wet- en regelgeving, is **Opdrachtnemer** gerechtigd het telefoonnummer van **Opdrachtgever** te wijzigen.

Opdrachtnemer zal hierbij zoveel mogelijk rekening houden met de belangen van **Opdrachtgever**, zonder verplichting tot schadevergoeding.

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

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 Overtreding van de bepalingen in deze module door **Opdrachtgever** wordt aangemerkt als een toerekenbare tekortkoming. **Opdrachtnemer** is in dat geval gerechtigd de Dienst geheel of gedeeltelijk op te schorten of te beëindigen, onverminderd haar recht op volledige schadevergoeding.

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

E.8.1 Indien **Opdrachtnemer** mobiele telefonie **Diensten**, 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 belverkeer, data, roaming en overige kosten.

E.8.3 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor misbruik, verlies of diefstal van SIM-kaarten. **Opdrachtgever** dient dit onmiddellijk **Schriftelijk** te melden.

E.8.4 Overschrijding van bundels of limieten wordt automatisch doorbelast aan **Opdrachtgever**.

E.8.5 Roamingkosten worden berekend volgens tarieven van de leverancier en zijn volledig voor rekening van **Opdrachtgever**.

E.8.6 Opdrachtnemer is gerechtigd SIM-kaarten te blokkeren bij misbruik of risico's.

E.8.7 Bij beëindiging vervalt het gebruiksrecht van de SIM-kaart en wordt deze gedeactiveerd.

E.8.8 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor kosten totdat de SIM-kaart volledig is gedeactiveerd.

E.8.9 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor storingen of beperkingen van mobiele netwerkleveranciers.

8. MODULE F. WEBSITEONTWIKKELING

8.1 Artikel F.1. Toepasselijkheid

F.1.1 Opdrachtnemer verricht werkzaamheden op basis van een inspanningsverplichting, tenzij **Schriftelijk** uitdrukkelijk een resultaatverplichting is overeengekomen.

De omvang van de dienstverlening wordt bepaald door de **Schriftelijk Overeenkomst**, offerte of opdrachtbevestiging. Werkzaamheden die buiten deze scope vallen, worden uitgevoerd als meerwerk en separaat gefactureerd.

Opdrachtnemer is gerechtigd gebruik te maken van standaardcomponenten, thema's of plug-ins indien dit bijdraagt aan een efficiënte uitvoering van de werkzaamheden.

F.1.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor tijdige, volledige en rechtenvrije aanlevering van alle benodigde content.

Opdrachtgever garandeert dat alle aangeleverde content vrij is van rechten van derden en vrijwaart **Opdrachtnemer** tegen aanspraken van derden.

Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade of claims die voortvloeien uit door **Opdrachtgever** aangeleverde content.

F.1.3 Alle door **Opdrachtnemer** ontwikkelde materialen blijven eigendom van **Opdrachtnemer** totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden.

Na volledige betaling verkrijgt **Opdrachtgever** een gebruiksrecht zoals overeengekomen. Auteursrechten en broncode blijven bij **Opdrachtnemer**, tenzij **Schriftelijk** anders overeengekomen.

F.1.4 Na oplevering start een **Acceptatie** periode van veertien (14) dagen waarin **Opdrachtgever** de website kan testen. Binnen deze termijn kan **Opdrachtgever** wijzigingen of correcties melden; **Opdrachtnemer** zal deze binnen redelijkheid uitvoeren. Indien binnen deze termijn geen **Schriftelijk** melding van gebreken wordt gedaan, wordt de website geacht volledig geaccepteerd te zijn.

F.1.5 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 of door derden wijzigingen aanbrengt in code, thema's, plug-ins of instellingen.

F.1.6 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.1.7 Na oplevering is **Opdrachtgever** volledig verantwoordelijk voor beveiliging, updates, back-ups en onderhoud, tenzij **Schriftelijk** anders overeengekomen in een SLA.

Opdrachtnemer is zonder SLA niet aansprakelijk voor beveiligings**Incidenten**, storingen, dataverlies of malware.

F.1.8 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.1.9 **Opdrachtnemer** is niet aansprakelijk voor schade door beveiligings**Incidenten**, verouderde software, plug-ins, thema's, hostingstoringen, externe koppelingen of downtime buiten invloed van **Opdrachtnemer**. Indirecte schade, winstverlies en reputatieschade zijn uitgesloten.

F.1.10 **Opdrachtnemer** is niet aansprakelijk voor fouten, storingen, beveiligings**Incidenten**, 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 Indien **Partijen** een oplevering zijn overeengekomen, zal **Opdrachtnemer** de werkzaamheden als opgeleverd beschouwen op het moment dat deze aan **Opdrachtgever** ter beschikking zijn gesteld.

F.2.2 **Opdrachtgever** dient de opgeleverde werkzaamheden binnen een redelijke termijn te controleren en eventuele gebreken **Schriftelijk** te melden.

F.2.3 Indien **Opdrachtgever** niet binnen deze termijn reageert, worden de werkzaamheden geacht te zijn geaccepteerd.

F.2.4 Geringe gebreken die de werking niet wezenlijk beïnvloeden, vormen geen reden voor afkeuring of opschorting van **Acceptatie**.

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 **Opdrachtnemer**, 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.

F.2.7 Opdrachtnemer is uitsluitend gehouden tot het realiseren van functionaliteiten en specificaties zoals expliciet **Schriftelijk** overeengekomen. Wensen, verwachtingen of interpretaties van **Opdrachtgever** die niet expliciet zijn vastgelegd, maken geen onderdeel uit van de **Overeenkomst**.

F.2.8 Wijzigingen, aanvullingen of uitbreidingen na aanvang of oplevering van de werkzaamheden worden aangemerkt als meerwerk en afzonderlijk in rekening gebracht tegen het geldende uurtarief.

F.2.9 Opdrachtnemer garandeert geen volledige compatibiliteit met alle browsers, apparaten of softwareversies. Ondersteuning is beperkt tot gangbare en actuele versies van veelgebruikte browsers en systemen.

F.2.10 Na oplevering is **Opdrachtnemer** niet verantwoordelijk voor onderhoud, updates, beveiliging of werking van de website, tenzij hiervoor een afzonderlijke **Overeenkomst** of SLA is afgesloten.

F.2.11 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van aangeleverde content, waaronder teksten, afbeeldingen en gegevens. **Opdrachtnemer** is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit onjuiste of onrechtmatige content.

F.2.12 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor prestaties, storingen of beperkingen die voortvloeien uit hostingomgevingen, software van derden of externe integraties, tenzij deze uitdrukkelijk onder beheer van **Opdrachtnemer** vallen.

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 **Opdrachtnemer** 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 Support Uren

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 **Support** gebruik dat duidelijk afwijkt van wat redelijk is, waaronder maar niet beperkt tot:

- uitzonderlijk hoge aantallen **Support** meldingen;
- herhaalde meldingen zonder opvolging door **Opdrachtnemer**;
- vragen die voortkomen uit gebrek aan interne kennis;
- verzoeken die **Project**- of migratiewerk betreffen;
- 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**:

- verzoeken als meerwerk behandelen;
- de prioriteit van niet-kritieke meldingen verlagen;
- aanvullende **Diensten** adviseren.
- extra uren factureren;

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 08:30 tot 17:30 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**.

G.4.5 Indien **Opdrachtgever** geen Service Level Agreement (SLA), onderhouds**Overeenkomst** of andere **Schriftelijk Support Overeenkomst** met **Opdrachtnemer** heeft afgesloten, worden werkzaamheden uitsluitend uitgevoerd op verzoek van **Opdrachtgever** en uitsluitend indien en voor zover de planning en beschikbare capaciteit van **Opdrachtnemer** dit toelaten.

G.4.6 Voor **Opdrachtgevers** zonder SLA gelden geen overeengekomen responstijden, oplostijden, beschikbaarheidsgaranties of prioriteitsafhandeling. **Opdrachtnemer** bepaalt naar eigen inzicht en zonder verplichting de volgorde waarin werkzaamheden worden uitgevoerd.

G.4.7 Werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van nacalculatie tegen het op het moment van uitvoering geldende uurtarief, zoals opgenomen in de tarievenlijst van **Opdrachtnemer**. **Opdrachtnemer** is gerechtigd deze tarieven periodiek te wijzigen.

G.4.8 Iedere afzonderlijke **Support** aanvraag, storing, wijziging, adviesvraag of ander verzoek wordt gefactureerd met een minimale tijdseenheid van vijftien (15) minuten, voor zover dit gebruikelijk en redelijk is binnen de branche. Indien de werkzaamheden korter duren dan vijftien (15) minuten, kan desondanks vijftien (15) minuten in rekening worden gebracht. Daarna wordt de bestede tijd afgerond en gefactureerd in opeenvolgende tijdseenheden van vijftien (15) minuten.

G.4.9 Onder werkzaamheden als bedoeld in dit artikel worden onder meer verstaan, doch niet uitsluitend:

- telefonische ondersteuning;
- ondersteuning op afstand (remote **Support**);
- ondersteuning per e-mail;
- storingsonderzoek;
- configuratiewijzigingen;
- installatie-, migratie- en implementatiewerkzaamheden;
- systeem- en netwerkbeheer;
- overleg met **Opdrachtgever**, leveranciers of andere derden;
- advieswerkzaamheden;
- en overige technische werkzaamheden.

G.4.10 Werkzaamheden op locatie worden gefactureerd met een minimale afname van één (1) uur. Daarna wordt de bestede tijd afgerond en gefactureerd in opeenvolgende tijdseenheden van vijftien (15) minuten.

G.4.11 Reistijd van en naar de locatie van **Opdrachtgever** wordt als werktijd aangemerkt en tegen het geldende uurtarief gefactureerd. Daarnaast is **Opdrachtgever** gehouden de daadwerkelijk gemaakte reis-, parkeer-, tol-, veer-, verblijf- en overige noodzakelijke kosten aan **Opdrachtnemer** te vergoeden.

G.4.12 Indien **Opdrachtgever** gedurende de uitvoering van werkzaamheden aanvullende werkzaamheden, wijzigingen, onderzoeken of verzoeken doet die buiten de oorspronkelijke melding of opdracht vallen, worden deze aangemerkt als meerwerk of als een nieuw **Incident** en afzonderlijk gefactureerd conform de geldende tarieven van **Opdrachtnemer**.

G.4.13 **Opdrachtnemer** is gerechtigd werkzaamheden voor **Opdrachtgevers** zonder SLA te weigeren, uit te stellen of op te schorten indien de beschikbare capaciteit daartoe aanleiding geeft, zonder dat **Opdrachtnemer** gehouden is tot enige schadevergoeding.

G.4.14 Tenzij **Schriftelijk** anders is overeengekomen, wordt iedere afzonderlijke melding, **Supportaanvraag** of ieder afzonderlijk verzoek als een afzonderlijk **Incident** beschouwd en **Overeenkomstig** dit artikel gefactureerd.

9.5 Artikel G.5. Speedwerkzaamheden en werkzaamheden buiten kantooruren

G.5.1 Onder speedwerkzaamheden worden verstaan: werkzaamheden die op verzoek van **Opdrachtgever** met voorrang en/of buiten de reguliere **Support**tijden dienen te worden uitgevoerd.

G.5.2 Opdrachtnemer is niet verplicht speedwerkzaamheden of werkzaamheden buiten kantooruren uit te voeren en kan dergelijke verzoeken naar eigen inzicht weigeren of uitstellen.

G.5.3 Indien **Opdrachtnemer** instemt met het uitvoeren van speedwerkzaamheden of werkzaamheden buiten kantooruren, worden deze uitgevoerd tegen het op dat moment geldende speed- en/of buiten-kantoor tarief, zoals opgenomen in de tarievenlijst van **Opdrachtnemer**.

G.5.4 Voor speedwerkzaamheden gelden geen gegarandeerde responstijden of oplostijden, tenzij **Schriftelijk** anders overeengekomen.

Opdrachtnemer bepaalt naar eigen inzicht de prioriteit, inzet van middelen en wijze van uitvoering van speedwerkzaamheden.

G.5.5 Alle kosten die voortvloeien uit speedwerkzaamheden, waaronder maar niet uitsluitend extra inzet van personeel, externe leveranciers of versnelde levering van **Diensten**, komen volledig voor rekening van **Opdrachtgever**.

9.6 Artikel G.6. Meerwerk en aanvullende werkzaamheden (algemeen)

G.6.1 Onder meerwerk wordt verstaan: alle werkzaamheden en **Diensten** die niet uitdrukkelijk zijn overeengekomen in de **Overeenkomst**, SLA, offerte of andere **Schriftelijk** afspraken tussen **Partijen**.

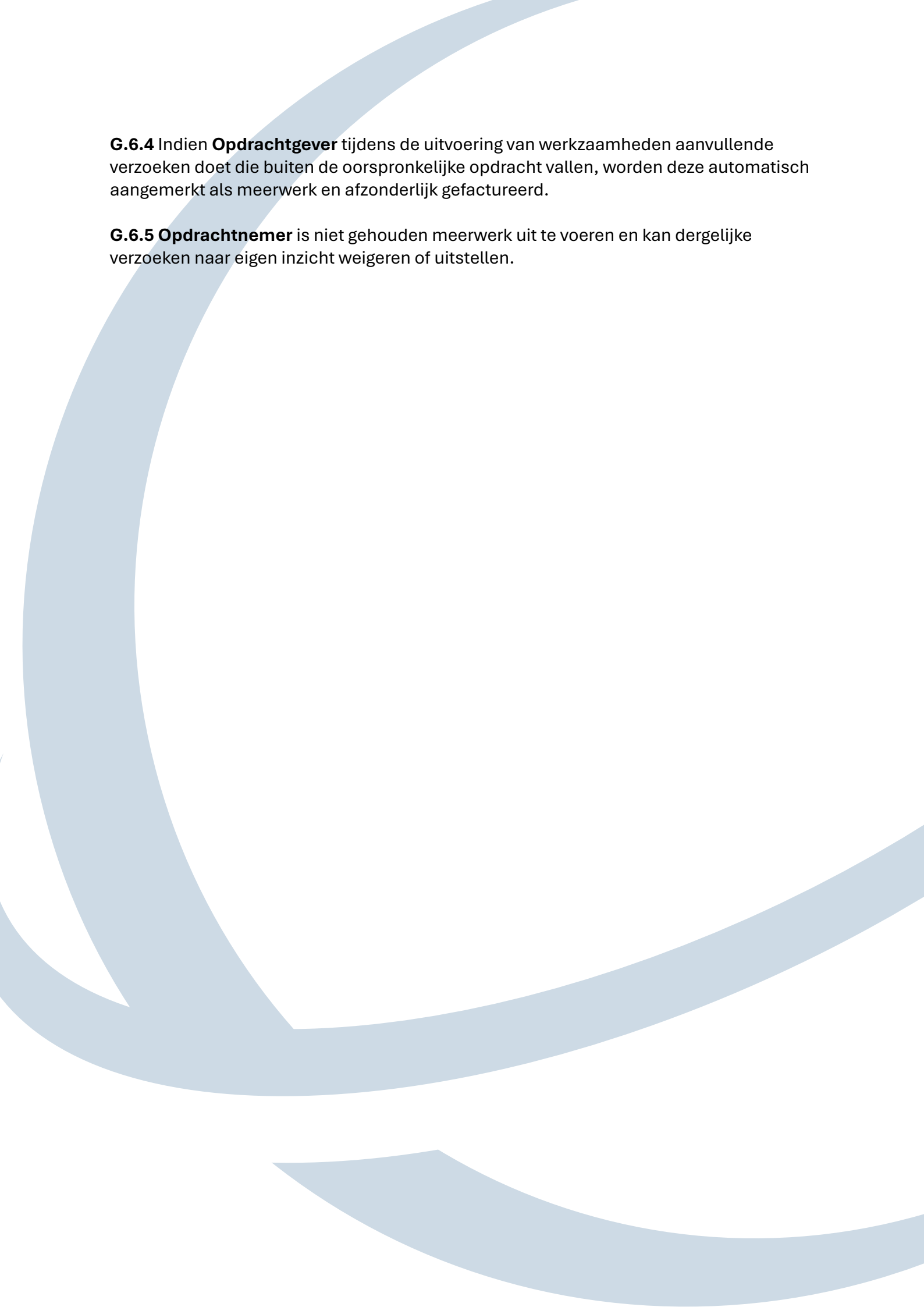
G.6.2 Meerwerk wordt uitgevoerd op basis van nacalculatie tegen het op het moment van uitvoering geldende uurtarief van **Opdrachtnemer**, tenzij **Schriftelijk** anders overeengekomen.

G.6.3 Opdrachtnemer is gerechtigd om voorafgaand aan de uitvoering van meerwerk een aanvullende offerte uit te brengen. Indien **Opdrachtgever** hiermee instemt, wordt het meerwerk **Overeenkomstig** uitgevoerd.

Indien meerwerk voortvloeit uit:

- onvolledige of onjuiste informatie van **Opdrachtgever**;
- wijzigingen in wensen of eisen van **Opdrachtgever**;
- handelingen of nalatigheid van **Opdrachtgever** of derden;
- of omstandigheden buiten de invloedssfeer van **Opdrachtnemer**,

Komen de daaruit voortvloeiende werkzaamheden en kosten volledig voor rekening van **Opdrachtgever**.



G.6.4 Indien **Opdrachtgever** tijdens de uitvoering van werkzaamheden aanvullende verzoeken doet die buiten de oorspronkelijke opdracht vallen, worden deze automatisch aangemerkt als meerwerk en afzonderlijk gefactureerd.

G.6.5 Opdrachtnemer is niet gehouden meerwerk uit te voeren en kan dergelijke verzoeken naar eigen inzicht weigeren of uitstellen.