

## 1. Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, voorstellen, overeenkomsten en daaruit voortvloeiende verbintenissen ter zake van levering van werkzaamheden, gebruikersrecht en/of producten door IT-Value (verder te noemen Opdrachtnemer) aan of ten behoeve van Opdrachtgever. In geval specifieke bepalingen in of bij de Overeenkomst strijdig zijn met deze Algemene Voorwaarden, prevaleren de bepalingen in of bij de Overeenkomst. Bepalingen die betrekking hebben op het verwerken van persoonsgegevens uit de getekende Verwerkersovereenkomst prevaleren boven eventuele bepalingen die in de Overeenkomst staan. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen. Afwijkingen hebben slechts betrekking op de Overeenkomst waarvoor zij zijn gemaakt. Algemene inkoop- of andere algemene voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Indien Opdrachtnemer samenwerkt met een Derde en/of Toeleverancier dan zijn de Algemene Voorwaarden van Derden en/of Toeleveranciers van toepassing.

## 2. Definities

Onder de volgende met een beginkapitaal aangegeven begrippen, zal het volgende worden verstaan: *Aansluiting*: de aansluiting van Opdrachtgever waardoor deze gebruik kan maken van de Werkzaamheden. *Apparatuur*: de apparatuur, inclusief de systeemsoftware, die op de locatie van de Opdrachtgever ten behoeve van de Werkzaamhedenverlening door Opdrachtnemer in bruikleen wordt gegeven. *Algemene Voorwaarden*: rechten en plichten die Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar afspreken. *Derde*: Inhuur of leverancier/partner. *Documentatie*: technische en functionele beschrijvingen, gebruikershandleidingen in welke vorm dan ook. *Gebruiker*: medewerker van Opdrachtgever die beschikt over een autorisatie. *Inspanningsverbintenis*: Opdrachtnemer of Derde die hun uiterste best doen om de Overeenkomst zo goed mogelijk na te komen en het gewenste resultaat te behalen. *Intellectueel Eigendom*: octrooi-, auteurs-, merk-, tekening- en modellenrechten en/of andere (intellectuele eigendom)rechten waaronder tevens begrepen rechten op databanken en topografieën van halfgeleiderproducten of andere voortbrengselen alsmede – al dan niet octrooieerbare – technische en/of commerciële knowhow, methoden en concepten. *Materialen*: alle informatiedragers waarop de Programmatuur is vastgelegd. *Meerwerk*: additionele werkzaamheden als bedoeld in artikel 9.4. *Onvolkomenheden*: het niet voldoen van de werkzaamheden aan de specificaties c.q. Service Levels zoals vastgelegd in of bij de Overeenkomst. *Opdrachtnemer*: Hieronder wordt verstaan, IT-Value die de overeenkomst aan gaat. *Opdrachtgever*: de contractant waarmee Opdrachtnemer een Overeenkomst aangaat. *Overeenkomst*: afspraken die gemaakt zijn tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de uit te voeren Werkzaamheden, gebruik licenties of andere zaken. *Personeel*: de door Opdrachtnemer voor de uitvoering van een Overeenkomst in te schakelen personeelsleden en/of hulpverleners die onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer zullen werken. *Programmatuur*: computerprogrammatuur waaronder mede begrepen systeemprogrammatuur, applicatiesoftware, scripts, koppelingen en user interfaces met bijbehorende documentatie en Materialen. *Resultaatverbintenis*: Opdrachtgever en Opdrachtnemer behalen het beoogde resultaat zoals vastgelegd in de Overeenkomst, onafhankelijk van de hoeveelheid inspanning hiervoor nodig is. *Service Levels*: Afspraken die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gemaakt zijn over de verwachte prestaties van de dienstverlening. *Toeleverancier*: de door Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde Derde. *Vertrouwelijke Informatie*: iedere mondeling of schriftelijk door een der partijen verstrekte informatie waarvan volstrekt duidelijk is dat deze vertrouwelijk is alsmede elke informatie waarvan de betreffende partij aandauidt dat deze als vertrouwelijk dient te worden behandeld; onder vertrouwelijk informatie zal in ieder geval worden verstaan, zonder dat deze opsomming als limitatief kan worden beschouwd: De identiteit van Opdrachtgever en andere zakelijke relaties c.q. potentiële klanten en zakelijke relaties / Namen, adressen en telefoonnummers van individuele contactpersonen / Inhoudelijke informatie, al dan niet gedetailleerd de Werkzaamheden, lopende contracten en gedane offertes / Berichtenverkeer en computergegevens / Persoonsgegevens / Prijstellingen, marketingstrategieën, productstrategieën en interne en externe werkwijzen / Technische en commerciële knowhow/ Gesteld budgetten, gemaakte begrotingen en andere niet openbare financiële informatie en Bestuursbeleid en andere zakelijke strategieën. *Verwerkersovereenkomst*: een overeenkomst tussen Verwerkersverantwoordelijke (Opdrachtgever) en Verwerker (Opdrachtnemer) waarin is vastgelegd hoe met Persoonsgegevens wordt omgegaan. *Voorstel*: een document dat werkzaamheden beschrijft en goedgekeurd moet worden door de Opdrachtgever, na akkoord van betrokken partijen overgaat in een Overeenkomst. *Werkzaamheden*: Alle werkzaamheden die Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst dient te verrichten.

## 3. Voorstellen en toestandkoming overeenkomsten

3.1 Alle voorstellen door Opdrachtnemer gedaan zijn veertien (14) dagen geldig en geheel vrijblijvend. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor een door haar gedaan aanbod binnen zeven (7) dagen na aanvaarding daarvan te herroepen. 3.2 Indien bij aanvaarding wordt afgeweken van het door Opdrachtnemer gedane voorstel, wordt deze aanvaarding door Opdrachtnemer aangemerkt als een uitnodiging tot het doen van een aanvullend voorstel. Indien Opdrachtgever

daarop wil ingaan, doet Opdrachtnemer een nieuw voorstel, waarop de artikelen 3.1 en 3.2 wederom van toepassing zullen zijn. 3.3 Tenzij Opdrachtnemer haar voorstel herroept, komt een Overeenkomst tot stand door schriftelijke aanvaarding door Opdrachtgever van het voorstel van Opdrachtnemer. De Overeenkomst kan ook langs elektronische weg worden gesloten. De Overeenkomst die al dan niet digitaal wordt gesloten komt pas tot stand nadat Opdrachtnemer de door de Opdrachtgever getekende overeenkomst heeft ontvangen. 3.4 De Opdrachtgever is gebonden nadat hij een uitgebracht voorstel heeft aanvaard. In afwijking van het bepaalde in artikel 6:225 lid 2 BW wijkt een tot aanvaarding strekkend antwoord op een aanbod daarvan slechts op ondergeschikte punten af, dan geldt dit antwoord als aanvaarding en komt de Overeenkomst overeenkomstig deze aanvaarding tot stand, tenzij de aanbieder onverwijld bezwaar maakt tegen de verschillen. 3.5 Gedane voorstellen gelden niet automatisch voor toekomstige Overeenkomsten. 3.6 Wanneer op verzoek van de Opdrachtgever gestart moet worden met het uitvoeren van de Overeenkomst zonder ondertekening hiervan dan is de voorwaarde dat er een bevestiging in de vorm van een e-mail moet worden gestuurd. Daarmee geeft de Opdrachtgever aan de Overeenkomst te willen bekrachtigen en er een formele start van de werkzaamheden wordt gedaan volgens de geldende tarieven en het eens is met de afspraken zoals deze zijn vastgelegd in de Overeenkomst. 3.7 Indien de Opdrachtgever de Overeenkomst verandert of aanvult in de Overeenkomst dient dit specifiek door de Opdrachtgever aangegeven te worden. Opdrachtnemer heeft dan het recht de Overeenkomst te ontbinden. 3.8 Indien blijkt dat door de Opdrachtgever aangeleverde informatie onjuist is dan heeft Opdrachtnemer het recht het voorstel aan te passen en een nieuwe Overeenkomst aan te gaan. 3.9 Alleen schriftelijke afspraken of toezeggingen gelden. Aan mondelinge of telefonische afspraken en toezeggingen kunnen partijen geen rechten ontleen. 3.10 Alle gegevens, informatie, materialen en documenten maken deel uit van de Overeenkomst, tenzij partijen anders zijn overeengekomen. 3.11 Indien Opdrachtnemer een aanbetaling verlangt dan komt de Overeenkomst tot stand nadat de Opdrachtgever de aanbetaling heeft voldaan.

## 4. Verplichtingen Opdrachtnemer

4.1 Voor zover in of bij de Overeenkomst niet uitdrukkelijk schriftelijk anders is bepaald, rust op Opdrachtnemer uitdrukkelijk een inspanningsverbintenis en geen resultaatverbintenis. 4.2 Opdrachtnemer zal zich inspannen om te bewerkstelligen dat de Werkzaamheden (blijven) voldoen aan de getekende SLA overeenkomsten en Service Levels. 4.3 Opdrachtnemer zal de gegevens van de Opdrachtgever beschouwen als strikt vertrouwelijk en zal deze niet openbaar maken aan Derden zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, behalve zoals vereist door de toepasselijke wet- en regelgeving. 4.4 Opdrachtnemer zal enkel toegang hebben tot de gegevens van de Opdrachtgever voor het uitvoeren van de overeengekomen Werkzaamheden zoals beschreven in de Overeenkomst. 4.5 Opdrachtnemer zal redelijke inspanningen leveren om de gegevens van de Opdrachtgever te beschermen tegen ongeautoriseerde toegang, openbaarmaking of vernietiging. Dit omvat het implementeren van beveiligingsmaatregelen zoals encryptie, en toegangscontrole. 4.6 Opdrachtnemer zal ervoor zorgen dat alleen geautoriseerd personeel toegang heeft tot de gegevens van de Opdrachtgever en dat dergelijk personeel gebonden is aan vertrouwelijkheidsverplichtingen. 4.7 Opdrachtnemer zal de gegevens van de Opdrachtgever bewaren gedurende de duur van de overeenkomst en gedurende een redelijke periode na beëindiging van de overeenkomst, tenzij anders overeengekomen met de Opdrachtgever. 4.8 Opdrachtnemer zal redelijke inspanningen leveren om te voldoen aan de overeengekomen Service Level Agreement (SLA). De SLA zal de gegarandeerde beschikbaarheid en de procedures voor het omgaan met uitvaltijden specificeren. 4.9 Opdrachtnemer kan gepland onderhoud uitvoeren die de beschikbaarheid kan beïnvloeden. Dergelijk onderhoud zal tijdig aan de Opdrachtgever worden gecommuniceerd. 4.10 In geval van een ongeplande uitval, zal Opdrachtnemer redelijke inspanningen leveren om deze zo snel mogelijk te herstellen. Eventuele verlies of schade als gevolg van dergelijke uitval zal worden behandeld in overeenstemming met de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. 4.11 In verband met de aard van de aangeboden Werkzaamheden zijn Opdrachtgever en Opdrachtnemer onderworpen en gebonden aan de regels, richtlijnen, het beleid en de technologie van Derden en/of Toeleveranciers. Alle Werkzaamheden worden uitgevoerd conform de regels en richtlijnen van de betreffende Derde en/of Toeleverancier. Gelet op het bepaalde in deze bepaling is Opdrachtnemer bevoegd om Werkzaamheden te wijzigen c.q. aan te passen, zonder dat de Opdrachtgever het recht heeft op ontbinding van de Overeenkomst of enige schadevergoeding. 4.12 Indien de Opdrachtgever de benodigde of gevraagde gegevens, materialen of informatie niet, niet tijdig of niet juist verstrekt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en de uit vertraging voortvloeiende kosten volgens de gebruikelijke tarieven in rekening te brengen bij Opdrachtgever. 4.13 Indien de Opdrachtgever bruikleen apparatuur ter beschikking heeft gesteld zal de Opdrachtnemer daar verantwoordelijk voor omgaan en alleen gebruiken voor de uitvoer van de werkzaamheden. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een verzekering tegen schade en diefstal.

## 5. Klachten

5.1 Klachten over de Werkzaamheden, moeten binnen acht (8) dagen na uitvoering hiervan schriftelijk bij Opdrachtnemer worden ingediend en gemotiveerd. Indien en van klachten kan via onze website: <https://www.Opdrachtnemer.nl/privacybeleid/>

[klachtenprocedure](#). Opdrachtnemer streeft er naar om binnen 5 dagen na ontvangst van de klacht contact met de Opdrachtgever op te nemen. 5.2 Opdrachtnemer heeft te allen tijde de mogelijkheid om een klacht te onderzoeken, passende maatregelen te nemen en voorstel te doen voor de afhandeling. 5.3 Wanneer een klacht ongegrond blijkt te zijn en Opdrachtnemer hiervoor kosten heeft gemaakt door bijvoorbeeld de inhuur van Derden en/of Toeleveranciers dan worden de kosten bij de Opdrachtgever in rekening gebracht.

#### **6. Wijzigingen van de werkzaamheden**

6.1 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd aan Opdrachtnemer schriftelijk te verzoeken de omvang van de door Opdrachtnemer conform de Overeenkomst te leveren Werkzaamheden in redelijkheid te wijzigen, echter uitsluitend indien partijen daarover tevoren overeenstemming hebben bereikt. 6.2 Opdrachtnemer zal binnen een redelijke termijn na een dergelijke wijzigingsinstructie schriftelijk specificeren welke consequenties de wijziging heeft met betrekking tot de Werkzaamheden en/of de Service Levels alsmede de kosten van de Werkzaamheden. 6.3 Indien Opdrachtnemer niet akkoord is met de voorgestelde wijzigingen en/of de Werkzaamheden al zijn uitgevoerd dan heeft Opdrachtnemer het recht de kosten hiervoor in rekening te brengen en prevaleert de Overeenkomst. Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op vergoeding van schade. 6.4 Opdrachtnemer is gerechtigd te allen tijde wijzigingen aan te brengen in de specificaties van de Werkzaamheden zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van Opdrachtgever en/of Gebruiker jegens Opdrachtnemer ontstaat. Opdrachtnemer zal in een dergelijk geval Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de wijzigingen.

#### **7. Verplichtingen Opdrachtgever**

7.1 Opdrachtgever is verplicht alle redelijkerwijze noodzakelijke medewerking te verlenen, noodzakelijk voor de levering van de Werkzaamheden zoals: het toegang geven tot systemen en locaties waarvoor werkzaamheden moeten worden uitgevoerd. 7.2 De Opdrachtgevers is verantwoordelijk voor een goed werkende aansluiting waardoor Opdrachtnemer niet wordt belemmerd in het uitvoeren van de Werkzaamheden zoals overeengekomen in de Overeenkomst. 7.3 De Werkzaamheden, zaken en gebruiksrechten welke Opdrachtgever aan Opdrachtnemer conform de Overeenkomst worden verleend of geleverd mogen slechts worden aangewend voor legale en legitieme doeleinden. Bovendien mogen deze slechts worden aangewend op zodanige wijze dat geen inbreuk wordt gemaakt op rechten van Derden en/of Toeleveranciers, waaronder begrepen doch niet beperkt tot rechten van Intellectueel Eigendom. 7.4 Opdrachtgever staat ervoor in dat Gebruiker te allen tijde de verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden slijpt en getrouw zal naleven. Voor zover sprake is van verplichtingen van Gebruiker zijn dit eveneens verplichtingen van Opdrachtgever. 7.5 Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis van wijzigingen in relevante gegevens betreffende de Opdrachtgever. 7.6 Opdrachtgever dient zich te houden aan de (technische) voorschriften, voorwaarden en procedures, welke door of namens Opdrachtnemer worden verstrekt. 7.7 Opdrachtgever zal zich ervan onthouden Opdrachtnemer te hinderen en/of schade toe te brengen aan de werkzaamheden van Opdrachtnemer. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's te gebruiken waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat dit de Werkzaamheden van Opdrachtnemer kan hinderen of schade kan toebrengen. 7.8 Het is Opdrachtgever en/of Gebruiker niet toegestaan om onrechtmatige content of andere onrechtmatige berichten of codes te verzenden of te plaatsen of voor handelingen en/of gedragingen te gebruiken die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, zelfregulering, de algemeen aanvaarde fatsoensnormen (waaronder de Netiquette), de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de navolgende handelingen en gedragingen: Spamming: het ongevraagd verzenden van e-mail met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd in nieuwsgroepen op het Internet posten van een bericht met eenzelfde inhoud; Het inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werken, rechten op databanken of het anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van Derden en/of Toeleveranciers; Het openbaar maken en/of verspreiden van (kinder)pornografie; Hacken: het zonder toestemming binnendringen van andere computers of computersystemen op het Internet. 7.9 Het is Opdrachtgever en/of Gebruiker niet toegestaan, de alle door Opdrachtnemer opgeleverde documenten of andere uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten aan Derden en/of Toeleveranciers over te dragen of aan Derden en/of Toeleveranciers in gebruik te geven, tenzij Opdrachtnemer hiervoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft gegeven. 7.10 Opdrachtgever is gehouden redelijke instructies van Opdrachtnemer aangaande Werkzaamheden op te volgen. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk niet toegestaan de door Opdrachtnemer uitgegeven software(scripts) aan Derden en/of Toeleveranciers ter beschikking te stellen. Opdrachtgever is aansprakelijk voor elk (on)bevoegd gebruik hiervan, waaronder in het bijzonder wordt begrepen de inloggegevens, door Derden en/of Toeleveranciers. 7.11 Opdrachtgever moet instaan voor de juistheid en volledigheid van verstrekte informatie, documenten enz. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor eventuele auteursrechten die hiermee gepaard gaan. 7.12: Indien voor het uitvoeren van werkzaamheden door de Opdrachtnemer apparatuur van Opdrachtgever in bruikleen wordt gegeven dan is de Opdrachtgever verplicht daar een overeenkomst voor op te stellen. De apparatuur dient tegen eventuele schade, verlies of diefstal verzekerd te zijn door de eigenaar van de apparatuur, de Opdrachtgever.

#### **8. Termijnen**

8.1 Overeengekomen termijnen voor het leveren van de Werkzaamheden door Opdrachtnemer gaan pas in, nadat de Opdrachtgever alle voor de uitvoering van de opdracht benodigde informatie en zaken aan Opdrachtnemer heeft verstrekt. 8.2 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn overeengekomen termijnen slechts indicatief zijn. 8.3 Opdrachtnemer is nimmer in verzuim door het verstrijken van overeengekomen termijnen. Daarvoor is steeds een schriftelijke ingebrekestelling vereist, waarbij aan Opdrachtnemer een redelijke termijn om alsnog na te komen wordt gegund, welke ten minste 30 dagen zal belopen. 8.4 Indien Opdrachtnemer voorziet dat zij aan een verplichting uit hoofde van de Overeenkomst niet zal kunnen voldoen binnen de daarvoor gesteld termijn, zal de Opdrachtgever terstond van de betreffende verfraging in de uitvoering van de Overeenkomst schriftelijk op de hoogte worden gesteld en daarbij aangeven de oorzaak van de verfraging, alsmede de door Opdrachtnemer voorgestelde maatregelen om de (dreigende) verfraging te voorkomen of ongedaan te maken. 8.5 Indien Opdrachtnemer een leveringstermijn overschrijdt dan dient de Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke te stellen. Hierbij krijgt Opdrachtnemer minimaal 4 weken de tijd om alsnog invulling te geven aan de Overeenkomst.

#### **9. Prijzen**

9.1 De met Opdrachtnemer of Derden en/of Toeleveranciers overeengekomen prijzen zijn altijd exclusief BTW. 9.2 De Opdrachtgever betaald aan Opdrachtnemer een vergoeding voor de Werkzaamheden, berekend volgens de geldende tarieven van Opdrachtnemer. 9.3 Opdrachtnemer hanteert jaarlijkse indexatie van de prijzen. Deze gaat per 1 januari van ieder kalender jaar in. Opdrachtnemer communiceert de nieuwe tarieven uiterlijk 1 maand voor het verstrijken van het kalenderjaar. Opdrachtnemer volgt hierin de Dienstenprijsindex (DPI). 9.4 Indien partijen gedurende de duur van de Overeenkomst schriftelijk overeenkomen dat aanvullende, niet bij de Overeenkomst beschreven werkzaamheden door of in opdracht van Opdrachtnemer zullen worden uitgevoerd, is er sprake van Meerwerk. Voor Meerwerk hanteert Opdrachtnemer de in de Overeenkomst genoemde tarieven. De kosten voor Meerwerk zijn door Opdrachtgever pas verschuldigd, nadat zij tot dit Meerwerk schriftelijk opdracht heeft verstrekt aan Opdrachtnemer, tenzij een schriftelijke opdracht redelijkerwijs niet kan worden afgewacht in verband met spoedeisende kwesties die onverwijld moeten worden opgelost. Partijen zullen alsdan overeenkomen dat het Meerwerk ofwel voor een vaste prijs geschiedt en gefactureerd wordt conform een nader overeen te komen betalingschema ofwel dat het Meerwerk op basis van nacalculatie geschiedt en maandelijks achteraf wordt gefactureerd. 9.5 Opdrachtnemer is afhankelijk van prijzen van Toeleveranciers, bijvoorbeeld licentiekosten. Indien er sprake is van prijsstijgingen van Toeleveranciers dan worden de prijzen van Opdrachtnemer eveneens verhoogd. Dit staat los van de jaarlijkse indexering die Opdrachtnemer door kan voeren.

#### **10. Facturatie en betaling**

10.1 De overeengekomen (periodieke) vergoeding dient door Opdrachtgever per maand bij te worden voldaan volgens de in de overeenkomst gemaakte afspraken. 10.2 Facturatie van Werkzaamheden die overeengekomen zijn moeten zonder enige korting of verrekening worden voldaan conform de overeengekomen betalingstermijnen zoals vastgesteld in de overeenkomst. 10.3 Facturering en betaling geschieden in Euro's. 10.4 Opdrachtnemer zal facturen digitaal aan Opdrachtgever toezenden onder vermelding van de posten waarop de factuur betrekking heeft en de periode waarin de Werkzaamheden zijn uitgevoerd. 10.5 Indien Opdrachtnemer de Werkzaamheden niet conform de Overeenkomst kan leveren door niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen omstandigheden (waaronder de omstandigheden genoemd in artikel 17), zullen de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever in stand blijven. 10.6 Indien Opdrachtgever de betreffende factuur zonder geldige reden niet na het verstrijken van de in artikel 10.7 bedoelde termijn heeft voldaan, is Opdrachtgever van rechtswege een rentevergoeding verschuldigd, berekend op jaarbasis, gelijk aan de samengestelde wettelijke handelsrente en zal hij tevens buitengerechtelijke incassokosten vergoeden welke worden vastgesteld op 15% van het onbetaald gebleven bedrag met een minimum van € 500,-. 10.7 Een klacht over de facturatie houdt niet in dat de Opdrachtgever het recht heeft om niet te voldoen aan de betalingsverplichting. 10.8 Wanneer in de Overeenkomst een betaling (al dan niet gefaseerd) is afgesproken met de opdrachtgever wordt de uitvoering (fase) hiervan niet gestart wanneer niet voldaan is aan de betalingen.

#### **11. Eigendomsvoorbehoud**

11.1 Alle door Opdrachtnemer geleverde zaken blijven eigendom van Opdrachtnemer totdat het verschuldigde onder de Overeenkomst volledig is betaald met inbegrip van eventueel verschuldigde rente en incassokosten. 11.2 Indien het geleverde (mede) een gebruiksrecht op Intellectuele Eigendomsrechten betreft, zoals in het geval van Programmatuur, wordt Opdrachtgever na betaling eigenaar hiervan en krijgt Opdrachtgever daarvoor een gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst en onder de in Overeenkomst opgenomen voorwaarden.

#### **12. Beveiliging**

12.1 Opdrachtnemer spant zich in om een adequate beveiliging van de werkzaamheden te realiseren binnen het domein van Opdrachtnemer. De Opdrachtgever heeft de verantwoordelijkheid en het risico voor adequate beveiliging van zijn eigen systemen, gegevens en andere – al dan niet gevoelige – informatie. 12.2 Opdrachtnemer staat ervoor in dat Personeel dat door of namens

Oprachtnemer betrokken is bij de uitvoering van de Overeenkomst de door Oprachtgever aangehouden beveiligingsprocedures in acht nemen, die ter kennis aan Oprachtnemer zijn gebracht. 12.3 Oprachtnemer staat ervoor in dat Personeel dat door of namens Oprachtnemer betrokken is bij de uitvoering van de Overeenkomst alle publiekrechtelijke voorschriften, onder meer als neergelegd in de Wet Persoonsregistraties c.q. de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht nemen. 12.4 Oprachtnemer host of verwerkt geen informatie waarbij bijzondere Persoonsgegevens worden geraadpleegd, bijvoorbeeld Zorginformatie. Beveiliging van deze gegevens is de verantwoordelijkheid van de Oprachtgever. en/of zijn leverancier

### 13. Intellectueel Eigendom

13.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal het Intellectuele Eigendom ten aanzien van eventuele zijdens Oprachtnemer ter beschikking gestelde Programmatuur, Documentatie en/of Materialen blijven berusten bij Oprachtnemer respectievelijk haar Derden en/of Toeleveranciers. 13.2 Oprachtgever verkrijgt slechts een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht tot gebruikmaking van de Programmatuur, Documentatie en/of Materialen. Het gebruiksrecht mag uitsluitend worden aangewend in het kader van het gebruik van de Werkzaamheden. 13.3 Het gebruiksrecht wordt gegeven voor de duur van de Overeenkomst (inclusief verlenging daarvan). De vergoeding voor het gebruiksrecht Programmatuur, Documentatie en/of Materialen wordt geacht te zijn begrepen in de prijs die Oprachtgever aan Oprachtnemer verschuldigd is uit hoofde van de Overeenkomst. 13.4 Het is Oprachtgever toegestaan voor back-up doeleinden één (1) kopie van de Programmatuur te (doen) vervaardigen. 13.5 Oprachtnemer vrijwaart Oprachtgever tegen aanspraken van Derden en/of Toeleveranciers uit hoofde van inbreuk op door die Derden en/of Toeleverancier gepretendeerde Intellectuele Eigendomsrecht met betrekking tot de Programmatuur, Documentatie en/of Materialen, tenzij de inbreuk is ontstaan door een wijziging of toevoeging of door anderszins onoorbaar gebruik en/of in strijd met bepaalde in de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden. Oprachtgever zal Oprachtnemer onvervuld informeren over dergelijke aanspraken van Derden en/of Toeleveranciers uit hoofde van Intellectuele Eigendomsrechten. Voor zover dit binnen haar macht ligt, verplicht Oprachtnemer zich tot het, op haar kosten, treffen van alle redelijke maatregelen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie van de Werkzaamheden. 13.6 Zodra de Overeenkomst (tussentijds) eindigt, zal Oprachtgever op eerste verzoek aan Oprachtnemer (dragers met) Programmatuur, Documentatie en/of Materialen waarop de Intellectuele Eigendomsrechten of eigendomsrecht bij Oprachtnemer c.q. haar Toeleveranciers berusten, Oprachtnemer retourneren. Dit moet binnen 3 maanden na beëindigen van de Overeenkomst plaatsvinden.

### 14. Geheimhouding

14.1 Onverminderd de in de Overeenkomst en Algemene Voorwaarden aan Oprachtgever toegekende bevoegdheden, zullen beide partijen vertrouwelijke Informatie geheim houden, onverschillig of deze schriftelijk dan wel mondeling is medegedeeld. 14.2 Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers welke hem ter beschikking staan, niet buiten het kader van hetgeen in de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden is toegestaan ter beschikking stellen aan Derden en/of Toeleveranciers en zijn Personeel en zover dit krachtens de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden is toegestaan aan hen slechts bekend maken voor zover dit toegestaan en nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties. 14.3 Partijen zullen hun Personeel en eventuele Derden en/of Toeleveranciers schriftelijk verplichten deze geheimhoudingsbepalingen na te leven. 14.4 Geen der partijen zal zonder schriftelijke toestemming van de andere partij in publicaties of reclame-uitingen van de details van de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden melding maken.

### 15. Overdracht rechten en verplichtingen; onder aanneming

15.1 Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden zonder schriftelijke toestemming van de andere partij aan een Derden en/of Toeleveranciers over te dragen. Oprachtgever is niet gerechtigd de Werkzaamheden ter beschikking te stellen aan Derden en/of Toeleveranciers. 15.2 Oprachtnemer is echter bevoegd haar rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden over te dragen aan een Derden en/of Toeleveranciers, waarover zij de zeggenschap uitoefent dan wel waarmee zij een samenwerkingsverband aangaat, indien en voor zover de belangen van Oprachtgever daardoor in redelijkheid niet worden geschaad en mits zij hiervan schriftelijk aan Oprachtgever kennis geeft. 15.3 Oprachtnemer is bevoegd voor de uitvoering van een Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden gebruik te maken van de Werkzaamheden van Toeleveranciers en andere Derden en/of Toeleveranciers. 15.4 Oprachtnemer betracht de grootst mogelijke zorgvuldigheid bij de keuze van haar Derden en/of Toeleveranciers.

### 16. Aansprakelijkheid

16.1 Indien één der partijen tekortschiet in de nakoming van één of meer van haar verplichtingen uit de Overeenkomst, Verwerkerovereenkomst en/of Algemene Voorwaarden, zal de andere partij haar deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige partij onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling zal schriftelijk (via aangetekende brief) en digitaal (via e-mail) geschieden, waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn zal worden gegund om alsnog haar verplichtingen na te

komen. 16.2 Oprachtgever is aansprakelijk voor schade die Oprachtnemer lijdt als gevolg van beschadiging en/of verlies van Apparatuur en/of Programmatuur, verstoring van de Werkzaamheden van Oprachtnemer, dan wel andere beschadigingen voor zover deze schade het gevolg is van nalatigheid en/of niet zorgvuldig handelen van Oprachtgever of zijn Personeel en/of handelingen van Oprachtgever of zijn Personeel die niet zijn toegestaan op basis van de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden. 16.3 Indien Oprachtnemer aansprakelijk is en voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen, is de vergoedingsplicht van Oprachtnemer beperkt tot kosten die vergoed worden vanuit de verzekering, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen wordt aangemerkt als één (1) gebeurtenis. Voor deze vergoeding komt uitsluitend de navolgend genoemde directe schade in aanmerking: Schade aan Programmatuur, Apparatuur, gegevensdragers, gegevensbestanden en configuratiegegevens binnen het domein van Oprachtnemer, waaronder verstaan wordt: materiële beschadiging alsmede gebrekkig of niet functioneren; Materiële schade aan (andere) eigendommen van Derden en/of Toeleveranciers; Kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen binnen het domein van Oprachtnemer in Apparatuur, Programmatuur, specificaties, Materialen, Documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van directe schade; Redelijke kosten door Oprachtgever gemaakt ter voorkoming of beperking van direct schade die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid van Oprachtnemer berust mag worden verwacht; Redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de schade waarop aansprakelijkheid mocht worden verwacht; Redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel; één en ander voor zover Oprachtgever een back-up van de betreffende noodzakelijke gegevens heeft gemaakt en voor zover de verzekeraar van Oprachtnemer deze schade vergoedt. 16.4 Iedere aansprakelijkheid van Oprachtnemer voor gevolgschade is uitgesloten. Onder gevolgschade wordt in dit geval verstaan: winstderving; Kosten gemaakt ter voorkoming, beperking of vaststelling van gevolgschade; Andere schade dan de directe schade genoemd in artikel 16.3, waaronder begrepen, echter niet beperkt tot, gevolgschade van verlies of beschadiging van gegevens. 16.5 De in artikel 16.3 opgenomen beperkingen komen te vervallen in geval van aanspraken van Derden en/of Toeleveranciers op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel en/of indien er sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Oprachtnemer en/of aan de zijde van Personeel van Oprachtnemer. De aansprakelijkheid van Oprachtnemer is in dat geval beperkt tot het bedrag dat wordt uitbetaald door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Oprachtnemer. 16.6 Oprachtnemer is niet verantwoordelijk voor verstoringen die niet onder de Werkzaamheden vallen zoals bepaald zijn in de Overeenkomst. 16.7 Oprachtnemer is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van uitval en/of onbereikbaarheid ten gevolge van redelijkerwijs benodigd onderhoud aan of in verband met de Werkzaamheden. 16.8 Oprachtnemer is niet aansprakelijk indien (achteraf) blijkt dat Oprachtgever fouten heeft gemaakt in de aangeleverde informatie, gegevens, bescheiden, etc die Oprachtnemer van de Oprachtgever heeft ontvangen. 16.9 Schade als genoemd in dit artikel dient zo spoedig mogelijk docht uiterlijk binnen twee (2) weken na het ontstaan daarvan aan Oprachtnemer schriftelijk (via aangetekende brief) en digitaal (via mail) te worden gemeld. Schade die niet binnen die termijn ter kennis van Oprachtnemer is gebracht, komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij Oprachtgever aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden. 16.10 Alle claims en rechtsvorderingen tegen Oprachtnemer verjaren c.q. vervallen, behoudens bepalingen van dwingend recht, na verloop van één (1) jaar na de dag waarop de schadeveroorzakende gebeurtenis zich voordoet c.q. de betreffende verplichting van Oprachtnemer opeisbaar wordt. 16.11 Oprachtgever vrijwaart Oprachtnemer voor alle aanspraken van Derden en/of Toeleveranciers uit welke hoofde dan ook verband houdende met of voortvloeiende uit het gebruik van Werkzaamheden en andere door Oprachtnemer zaken (inclusief aansprakelijkheid voor inbreuk op Intellectuele Eigendomsrechten, inbreuk op privacy, grensoverschrijdend gegevensverkeer) en zal aan Oprachtnemer alle voor haar uit die aanspraken voortvloeiende kosten, schades en boetes vergoeden.

### 17. Overmacht

17.1 Indien na de totstandkoming van de Overeenkomst omstandigheden ontstaan of bekend worden die Oprachtnemer bij het aangaan van de Overeenkomst niet kende, noch behoorde te kennen, als gevolg waarvan Oprachtnemer haar verplichtingen jegens Oprachtgever niet (tijdig) kan nakomen, treedt Oprachtnemer niet in verzuim en is zij gerechtigd haar verplichtingen op te schorten.

17.2 Indien sprake is van overmacht en daardoor nakoming door Oprachtnemer blijvend onmogelijk is, heeft Oprachtnemer het recht te vorderen dat de Overeenkomst zodanig wordt gewijzigd dat de uitvoering daarvan mogelijk blijft, tenzij dit in de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet van de Oprachtgever geëist kan worden en ontbinding gerechtvaardigd is. In laatstbedoeld geval wordt de Overeenkomst ontbonden zonder dat de Oprachtgever enig recht op schadevergoeding kan doen gelden. 17.3 Onder de hiervoor bedoelde omstandigheden worden mede verstaan elke van de wil van Oprachtnemer onafhankelijke omstandigheid die nakoming van de Overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert, waaronder docht niet beperkt tot storingen met betrekking tot de Werkzaamheden die niet in de Overeenkomst staan. Dit geldt ook voor uitval van elektriciteit, oorlog(gevaar), terroristische aanslagen, oproer, werkstakingen,

(natuur)rampen, ongevallen, overheidsmaatregelen, vertraagde /uitblijven van levering aan Opdrachtnemer (waaronder begrepen brandstof, energie en water), transport moeilijkheden, brand en storingen in het bedrijf van Opdrachtnemer en andere omstandigheden die buiten de macht van Opdrachtnemer liggen en redelijkerwijs niet voorzienbaar zijn.

17.4 Indien één der partijen gedurende een periode van meer dan dertig (30) werkdagen ten gevolge van overmacht niet kan nakomen c.q. niet toerekenbaar tekortschiet in haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst, heeft de andere partij het recht de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding zal ontstaan. Indien de niet-nakoming door Opdrachtnemer de continuïteit van de Werkzaamheden niet ernstig verstoort, zal de hiervoor genoemde termijn nog een met dertig (30) werkdagen worden verlengd.

#### 18 Opschortingsrechten

18.1 Opdrachtnemer heeft het recht de Werkzaamheden c.q. de gebruikersrechten c.q. de levering van andere zaken (tijdelijk) op te schorten, buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken, indien Opdrachtgever en/of Gebruiker enige verplichting jegens Opdrachtnemer niet nakomt dan wel in strijd handelt met de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever hiervan vooraf in kennis stellen, tenzij dit in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd. 18.2 Voor de gevolgen van het vorige lid zal Opdrachtnemer nooit aansprakelijk zijn jegens Opdrachtgever, Derden en/of Toeleveranciers.

#### 19. Persoonsgegevens

19.1 Opdrachtgever (Verwerkersverantwoordelijke) geeft bij deze toestemming aan Opdrachtnemer (Verwerker) zijn of haar persoonsgegevens op te nemen in de persoonsregistratie van Opdrachtnemer welke benodigd is voor haar administratie en beheerstaken. 19.2 Indien Opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt van de Opdrachtgever dan wordt de aard van de verwerking en het doel vastgelegd in de Verwerkersovereenkomst. 19.3 Na het einde van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer de door haar verzamelde en opgeslagen persoonlijke gegevens van Opdrachtgever behouden conform het vastgestelde bewaartermijn in de Verwerkersovereenkomst. 19.4 Een Verwerkersovereenkomst is verplicht wanneer persoonsgegevens verwerkt worden. Na het tekenen van de Overeenkomst indien nodig een Verwerkersovereenkomst opsturen. Deze getekend te worden 5 dagen voor aanvang van de Werkzaamheden zoals beschreven in de Overeenkomst. 19.5 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig ondertekenen van de Verwerkersovereenkomst. Indien Opdrachtgever afziet van een Verwerkersovereenkomst of meer tijd nodig om deze aan te leveren dan dient Opdrachtnemer tijdig (5 dagen voor aanvang van de werkzaamheden) via mail hiervan op de hoogte te worden gesteld.

#### 20. Duur en beëindiging van de Overeenkomst

20.1 De looptijd van de Overeenkomst gaat in op de in of bij de Overeenkomst vermelde datum voor een daarin tevens genoemde periode. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen, wordt de Overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd met een minimum van één (1) maand en kunnen beide partijen de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Voortijdige beëindiging leidt niet tot restitutie van reeds aan Opdrachtnemer betaalde gelden en laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet. 20.2 Behalve indien de Overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd, is tussentijdse opzegging van de Overeenkomst niet mogelijk, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen of bepaald in deze Algemene Voorwaarden. 20.3 Niettegenstaande het overigens bepaalde zijn gerechtigd zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst bij aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang de Overeenkomst te ontbinden: a. iedere partij, indien en zodra: Aan de andere partij (voorlopige) surséance van betaling wordt verleend en de (voorlopige) surséance van betaling langer dan één derde van de dan geleden looptijd of zes (6) maanden achtereenvolgens heeft geduurd; De andere partij in staat van faillissement wordt verklaard; De onderneming van de andere partij wordt geliquideerd dan wel wordt gestaakt; De andere partij niet (langer) in staat of bereid moet worden geacht haar verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden na te komen; b. Opdrachtnemer, indien Opdrachtgever: In gebreke blijft met (tijdige) betaling of een andere verplichting uit de Overeenkomst niet of niet stipt nakomt; Opdrachtnemer blijft niettemin gerechtigd op de gelden die hij heeft ontvangen of zou ontvangen bij toevoelende nakoming; In strijd met Intellectuele (Eigendoms)rechten van Derden en/of Toeleveranciers of toepasselijke wettelijke regels handelt; Oneigenlijk gebruik maakt van de Werkzaamheden van Opdrachtnemer. 20.4 Bij beëindiging van de Overeenkomst zal Opdrachtgever aan Opdrachtnemer alle in haar bezit zijnde eigendommen van Opdrachtnemer betreffende de Overeenkomst, behalve de Overeenkomst zelf, aan Opdrachtnemer retourneren en geen kopieën behouden. Voorts zal Opdrachtgever geen gebruik meer maken van de Werkzaamheden. 20.5 In geval Opdrachtgever in verzuim is en in gebreke blijft met (tijdige) betaling of een andere verplichting uit de Overeenkomst niet of niet stipt nakomt en Opdrachtnemer om die reden de Overeenkomst ontbindt of beëindigd wordt, is Opdrachtnemer gerechtigd om onverminderd haar andere rechten uit de Overeenkomst: Haar medewerking aan de overgang van de Werkzaamheden naar een andere leverancier op te schorten of daaraan voorwaarden te verbinden (waaronder volledige betaling en/of zekerheidsstelling) 20.6 Verplichtingen die naar hun aard

bestemd zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, zullen ook na het einde van de Overeenkomst blijven gelden.

#### 21. Non-Concurrentiebeding

21.1 Het is voor de Opdrachtgever verboden om gedurende de Overeenkomst of binnen 12 maanden na beëindiging van de Overeenkomst met Opdrachtnemer, een Overeenkomst met door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde medewerkers en/of medewerkers van Opdrachtnemer aan te gaan, of deze medewerkers op enigerlei andere wijze voor hem werkzaam te doen zijn (direct of indirect), al dan niet tegen betaling, tenzij Opdrachtnemer daar uitdrukkelijk schriftelijk mee heeft ingestemd. 12.2 Indien de Opdrachtgever, zonder toestemming van Opdrachtnemer binnen de gestelde termijn van 12 maanden of tijdens de looptijd van de Overeenkomst, een verbintenis aangaat met een Opdrachtnemer medewerker dan heeft Opdrachtnemer het recht een eenmalige boete van € 35.000 op te leggen aan de Opdrachtgever. Dit bedrag wordt vermeerderd met € 1.000 per dag wanneer de Opdrachtgever de verbintenis met de medewerker continueert.

#### 22. Geschillenbeslechting

22.1 Op de Overeenkomst en daardoor beheerste verbintenissen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. Ook indien Opdrachtgever gevestigd is in het buitenland. 22.2 Geschillen worden te alle tijde eerst onderling beslecht, als dit niet lukt dan kan de opdrachtgever of Opdrachtnemer besluiten het in de rechtbank aanhangig te maken. 22.3 Ter zake van eventuele geschillen is bij uitsluiting de rechtbank te Arnhem, behoudens indien de wet dwingend rechtelijk een andere rechtbank aanwijst.

#### 23. Slotbepalingen

23.1 Wijzigingen en aanvullingen op de Algemene Voorwaarden tussen partijen zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen en door beide partijen zijn ondertekend. 23.2 Kennisgevingen die partijen op grond van een Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk plaats. 23.3 Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd. De nietigheid of niet-rechtsgeldigheid van één der bepalingen van een Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. Partijen verplichten zich reeds nu voor alsdan met elkaar in overleg te treden over nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of niet-rechtsgeldige bepalingen, waarbij zoveel mogelijk de strekkingen van de nietige of niet-rechtsgeldige bepalingen behouden blijft. 23.4 Ingeval van fusies, herindelingen en/of verzelfstandigingen aan de zijde van de Opdrachtgever, blijven de afspraken van de Overeenkomst van kracht. 23.5 Gedurende de duur van de Overeenkomst zullen partijen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, (een) medewerker(s) van deze andere partij in dienst nemen, dan wel anderszins voor zich laten werken. 23.6 Indien één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. In geval van nietigheid van één of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden zullen partijen gebonden zijn door regels van zoveel mogelijk overeenkomstige strekking, welke niet aan nietigheid bloot staan. 23.7 Opdrachtnemer heeft het recht de Algemene Voorwaarden te wijzigen indien noodzakelijk.