

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	1
ARTIKEL 1. BEDRIJFSGEGEVENS.....	2
ARTIKEL 2. ALGEMENE BEPALINGEN.....	2
ARTIKEL 3. TOTSTANDKOMING, LOOPTIJD EN VERLENGING VAN OVEREENKOMST.....	3
ARTIKEL 4. OPZEGGING, OPSCHORTING EN ONTBINDING VAN OVEREENKOMST	3
ARTIKEL 5. TARIEVEN, FACTURATIE EN BETALING	3
ARTIKEL 6. AANSPRAKELIJKHEID	6
ARTIKEL 7. OVERMACHT	9
ARTIKEL 8. MEDEWERKING AFNEMER	9
ARTIKEL 9. PRIVACY, GEGEVENSVERWERKING EN BEVEILIGING	10
ARTIKEL 10. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST.....	11
ARTIKEL 12. LEVERINGSTERMIJN	12
ARTIKEL 14. GARANTIE	13
ARTIKEL 15. MEERWERK	14
ARTIKEL 16. BACK-UPS.....	15
ARTIKEL 17. DIENSTEN DERDEN	15
ARTIKEL 19. WIJZIGINGEN.....	16
ARTIKEL 20. NIETIGHEID	16
ARTIKEL 21. GEHEIMHOUDING & CONCURRENTIEBEDING	17
ARTIKEL 22. INTELLECTUEEL EIGENDOM.....	17
ARTIKEL 23. SLOTBEPALINGEN	18

Artikel 1. Bedrijfsgegevens

Bedrijfsnaam	Becs IT Services B.V. (Kvk- nummer 13039480)
Adres	Schoutlaan 12
Postcode	6002 EA
Plaats	Weert
E-Mail	info@becs.nl
Telefoonnummer	+31 495 456 420

Artikel 2. Algemene bepalingen

1. Becs IT Services B.V., statutair gevestigd te (6002 EA) Weert aan de Schoutlaan 12 in Nederland en kantoorhoudende te Weert, hierna te noemen 'Leverancier'.
2. De algemene voorwaarden bestaan uit alle artikelen en bepalingen in dit document en zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en overige (rechts)handelingen van Leverancier waarbij Leverancier diensten en/of goederen levert of gaat leveren aan, en/of werkzaamheden verricht of gaat verrichten ten behoeve van Afnemer.
3. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Afnemer zijn niet van toepassing, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen met daarbij een expliciet akkoord van de bij Leverancier tekenbevoegde persoon.
4. In geval van een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden wordt afgeweken, blijven de overige bepalingen onverkort van toepassing.
5. Wanneer deze Algemene Voorwaarden (rechts-)bescherming bieden aan Leverancier, kunnen ook haar leidinggevend en/of de bedrijfsleiding en door Leverancier voor de uitvoering van een overeenkomst ingeschakelde derden, een beroep op deze bescherming doen.
6. De volgende documenten zijn van toepassing, in de volgende volgorde van rangorde in geval van strijdigheid tussen documenten:
 - a. De Offerte
 - b. Algemene voorwaarden - Becs IT Services 2025
 - c. Microsoft Cloud Overeenkomst (in de meest recente versie)
 - d. Microsoft SLA - Microsoft Online Diensten (in de meest recente versie)
 - e. Becs IT Services eXperience Level Agreement versie 1.6
 - f. Becs IT Services Verwerkersovereenkomst versie 4

- g. NLDigital Voorwaarden 2020 zoals gedeponereerd bij de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht

Artikel 3. Totstandkoming, looptijd en verlenging van Overeenkomst

1. Een Overeenkomst tussen Leverancier en Afnemer komt tot stand door ondertekening, door beide Partijen, van een Offerte van Leverancier.
2. De overeenkomst vangt aan vanaf datum ondertekening door Leverancier en Afnemer. De looptijd van deze overeenkomst bedraagt tenminste 12 kalendermaanden gerekend vanaf de eerstvolgende maand na datum ondertekening van de overeenkomst ("Initiële looptijd"). Na afloop van deze initiële looptijd wordt de overeenkomst telkens automatisch verlengd met periodes gelijk aan de Initiële looptijd en minimaal met 12 maanden, tenzij een van de Partijen met in achtneming van een opzegtermijn van ten minste 3 maanden voor het einde van de overeenkomst schriftelijk opzegt.

Artikel 4. Opzegging, opschorting en ontbinding van Overeenkomst

1. Leverancier en Afnemer kunnen een Overeenkomst die voor een bepaalde tijd is aangegaan niet tussentijds ontbinden.
2. Leverancier is wel gerechtigd de Overeenkomst, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst vereist is, geheel of gedeeltelijk op te schorten of buitengerechtelijk te ontbinden, indien:
 - a. Afnemer enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt;
 - b. Afnemer zijn activiteiten stillegt of beëindigt, surseance van betaling of zijn eigen faillissement aanvraagt dan wel in staat van faillissement wordt verklaard;
 - c. Er zich omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst dan wel ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet van Leverancier kan worden gevergd.

Artikel 5. Tarieven, facturatie en betaling

1. Alle prijzen van Leverancier zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (BTW). Reizen, reis-, parkeer- en verblijfkosten, meerwerk en andere aan de werkzaamheden gebonden bijzondere kosten zijn niet in de prijzen en tarieven inbegrepen en worden door Leverancier separaat in rekening gebracht.
2. Leverancier hanteert onderstaande toeslagpercentages in het geval van werkzaamheden welke zich buiten de openstelling bevinden:
 - a. Maandag t/m vrijdag van 19.00 tot 24.00 en op zaterdag van 07.00 tot 24.00 uur: 150%
 - b. Maandag t/m vrijdag van 24.00 tot 07.00 uur en op zon- en feestdagen van 00.00 tot 24.00 uur: 200%
3. Leverancier brengt de door Afnemer verschuldigde bedragen als volgt in rekening;
 - a. Voor periodiek verschuldigde bedragen ontvangt Afnemer een factuur in de eerste week van de in rekening te brengen periode.
 - b. Facturatie geschiedt steeds per maand vooraf vanaf de ingangsdatum van het contract. Op alle facturen hanteren wij een betalingstermijn van 14 dagen na de factuurdatum.
 - c. Eenmalig verschuldigde bedragen voor projectwerkzaamheden worden met eenzelfde betalingswijze en-termijn, op de volgende manier in rekening gebracht:
 - i. bedragen tot en met 7500 euro: bij opdrachtverstrekking 100%;
 - ii. bedragen vanaf 7500 euro: bij opdrachtverstrekking 40%, bij aanvang werkzaamheden 40%, bij oplevering 20%.
 - d. Eenmalig verschuldigde bedragen voor incidentele diensten en/of uitgevoerde werkzaamheden, eventueel meerwerk dat niet in initiële planning en offerte is opgenomen, anders dan onder dit artikel lid 4c genoemd, worden op basis van Nacalculatie achteraf in rekening gebracht met een maximale frequentie van één keer per week.
 - e. Eenmalig verschuldigde bedragen voor overige zaken en leveringen zoals hard- en software, worden bij opdrachtverstrekking in rekening gebracht. Levering vindt enkel plaats na betaling van de factuur.
4. Indien Afnemer de verschuldigde bedragen niet binnen de voor hem geldende betalingstermijn voldoet of deze niet tijdig door Leverancier geïncasseerd kunnen worden, is

Afnemer in verzuim zonder dat daartoe een ingebrekestelling nodig is. Indien Afnemer geen lopende Managed Services Overeenkomst heeft afgesloten bij Leverancier, worden jaarlijkse servicekosten in rekening gebracht. Deze bedragen 149,00 euro per jaar. Deze servicekosten komen te vervallen indien zij kunnen worden verrekend met de onderliggende, afgenomen Managed Services Overeenkomst.

5. Bezwaren tegen gefactureerde bedragen dienen vóór het verstrijken van de betalingstermijn schriftelijk door Afnemer aan Leverancier kenbaar te worden gemaakt, bij gebreke waarvan de juistheid van de gefactureerde bedragen na het verstrijken van de betalingstermijn komt vast te staan.
6. Leverancier is te allen tijde gerechtigd om schriftelijk en met inachtneming van een termijn van ten minste een maand elke verandering van de factoren die op de prijsstelling van Leverancier van invloed zijn, waaronder aankooprijzen, licentierijzen, valutakoersen, in- en uitvoerrechten, verzekeringstarieven, vrachttarieven en overige heffingen of belastingen, per direct door te berekenen aan Afnemer. Een aanpassing zoals bedoeld in dit artikel, geeft Afnemer niet het recht de Overeenkomst (tussentijds) te beëindigen.
7. Leverancier is gerechtigd om de tarieven jaarlijks per 1 januari aan te passen op basis van (i) het door het Centraal Bureau voor de Statistiek gepubliceerde Consumentenprijsindexcijfer (CPI, referentie 2015=100 of de opvolger daarvan), (ii) door toeleveranciers aan Leverancier doorbelaste tariefstijgingen en (iii) relevante ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. Een aanpassing zoals bedoeld in dit artikel geeft Afnemer niet het recht de Overeenkomst (tussentijds) te beëindigen. Afnemer wordt uiterlijk op 1 december schriftelijk geïnformeerd over de voorgenomen aanpassing van de tarieven. . Het in dit artikel lid 11 en dit artikel lid 12 bepaalde laat onverlet het recht van Leverancier om overeengekomen prijzen en tarieven, na Afnemer daarvan minimaal 30 dagen van tevoren op de hoogte te hebben gesteld, te verhogen. Afnemer heeft in dat geval, met uitzondering van hetgeen is bepaald in dit artikel lid 11 en dit artikel lid 12, het recht de onderdelen van de Overeenkomst waarop deze prijsverhoging van toepassing is, met een opzegtermijn van 3 maanden, op te zeggen mits de prijsverhoging hoger is dan 15% van de op dat moment geldende prijzen.
8. Indien Leverancier ten behoeve van haar dienstverlening derden moet inschakelen voor ondersteuning, komen deze kosten voor rekening van Afnemer. Leverancier zal voor inschakeling van Derde de afnemer informeren over welke Derde wordt ingeschakeld en

welke kosten daarmee gepaard gaan. Leverancier behoudt het recht om een eventuele opslag

9. Alle door Leverancier afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter.. Aan een door Leverancier afgegeven begroting of voorcalculatie kunnen door Afnemer nimmer rechten worden ontleend.

Artikel 6. Aansprakelijkheid

1. De totale aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, of uit welke hoofde dan ook, waaronder mede begrepen garantieverplichtingen en vrijwaringen, is te allen tijde beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst in verband waarmee of waaronder de aansprakelijkheid is ontstaan overeengekomen prijs (excl. Btw). Indien zich meerdere (cyber)schadegevallen voordoen bij de uitvoering van één project of ten gevolge van één feit wordt dit aangemerkt als een samenhangende reeks (cyber)schadegevallen; een reeks samenhangende (cyber)schadegevallen geldt als één gebeurtenis. De totale cumulatieve aansprakelijkheid onder alle Overeenkomsten tezamen waarbinnen zich (cyber)schadegevallen voordoen en gedurende de gehele looptijd daaronder, zal nooit meer dan € 50.000 (zegge: vijftigduizend euro) bedragen.
2. Leverancier heeft zich ter zake van schade verzekerd. Leverancier is niet aansprakelijk voor verdere schade en zal deze verdere schade ook niet vergoeden, die Afnemer uit hoofde van met Leverancier gesloten overeenkomst, hoe en uit welke hoofde dan ook ontstaan, zulks met inbegrip van mogelijke aanspraken op Afnemer van derden, mocht lijden, dan door deze verzekering gedekt wordt en daadwerkelijk vergoed vermeerderd met het eigen risico van de leverancier, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
3. Afnemer erkent en aanvaardt dat het van vitaal belang is om passende verzekeringen af te sluiten ter dekking van potentiële cyberschade. In het geval dat de Afnemer geen adequate verzekering heeft afgesloten om dergelijke schade te dekken, vrijwaart de Afnemer de Leverancier van alle aansprakelijkheid voor enige directe, indirecte, incidentele, gevolg- of speciale schade, verlies of kosten die voortvloeien uit of verband houden met cyberschade die de Afnemer kan lijden.

4. Onder directe schade zoals waarnaar gerefereerd in dit artikel lid 1 wordt uitsluitend verstaan:
 - a. redelijke kosten die Afnemer zou moeten maken om de prestatie van Leverancier aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van Afnemer (geheel of gedeeltelijk) wordt ontbonden;
 - b. redelijke kosten, gemaakt ter herstel van schade, voor zover Afnemer aantoont dat deze kosten hebben geleid tot herstel van schade én Leverancier, na schriftelijk verzoek daartoe, niet zelf een tijdige oplossing kan aanbieden ter herstel van schade;
 - c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van de Overeenkomst;
 - d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Afnemer aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van de Overeenkomst.
5. Aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade en gevolgschade zoals maar niet beperkt tot gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, schade veroorzaakt door het gebrekkig verschaffen van informatie en/of verlening van medewerking door Afnemer, vernietigen of zoekraken van bestanden en/of gegevens, vertragingsschade en/of door bedrijfsstagnatie, verminderde goodwill, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Afnemer, schade verband houdende met het gebruik van door Afnemer aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Afnemer aan Leverancier voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade anders dan limitatief genoemd in dit artikel lid 4, uit welke hoofde dan ook, is nadrukkelijk en te allen tijde uitgesloten.
6. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes (zoals bij cyberaanvallen), certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt.
7. Afnemer vrijwaart Leverancier van alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product, systeem dan wel dienst door Afnemer aan een derde

(af/op)geleverd en welk product, systeem dan wel dienst mede bestond uit hetgeen door Leverancier is (af/op)geleverd.

8. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, ontstaan door derden Producten en Diensten, die Leverancier aan Afnemer heeft (af/op)geleverd. Indien mogelijk zal Leverancier zijn rechten tot het vorderen van schadevergoeding bij de leverancier van het derden Product in kwestie overdragen aan Afnemer.
9. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, die het gevolg is van het feit dat Afnemer dient te voldoen aan bepaalde, veranderende en nieuwe wetgeving en andere regelgeving.
10. Afnemer erkent en stemt ermee in dat Leverancier onderdeel is van een holdingstructuur waarin meerdere ICT-dienstverleners opereren. In het geval van eventuele claims, schadevergoedingen of aansprakelijkheid die voortvloeien uit de dienstverlening van andere ICT-dienstverleners binnen die holding, wordt de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot uitsluitend de diensten die zij zelf leveren aan de Afnemer. Leverancier is niet verantwoordelijk voor schade, verlies of aansprakelijkheid die voortvloeit uit het gebruik van de gedeelde infrastructuur, zoals maar niet uitsluitend gegevensverlies, downtime, prestatieverliezen en beveiligingsbreuken, tenzij er sprake is van grove nalatigheid of opzettelijk wangedrag van de Leverancier relatief tot gedefinieerde verantwoordelijkheden.
11. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Afnemer de schade deugdelijk, zo gedetailleerd mogelijk en zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen schriftelijk bij Leverancier meldt, gericht aan het bestuur van Leverancier, én daarbij die maatregelen treft waardoor de schade zoveel mogelijk wordt beperkt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Leverancier vervalt door het enkele verloop van 6 maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij binnen zodanige periode van 6 maanden een procedure als vervat in deze algemene voorwaarden aanhangig is gemaakt.
12. Indien Afnemer schriftelijk overlegde beveiligingseisen van Leverancier met betrekking tot (cyber)beveiliging, ook na overleg, niet opvolgt, dan is Leverancier niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor (eventuele) (cyber)incidenten met betrekking tot beveiliging van systemen en infrastructuur van Afnemer. Afnemer is verantwoordelijk voor het adequaat en bij machte beveiligen en adequaat beveiligd houden van zijn systemen en infrastructuur, ook

indien beveiliging door Leverancier onderdeel is van de Overeenkomst. Afnemer dient, onder meer, een eigen beveiligingsbeleid te hebben en te onderhouden en is, onder andere, verantwoordelijk voor het voeren en onderhouden van een deugdelijk wachtwoordenbeleid en het actief waarschuwen binnen haar organisatie voor phishing e-mails en vergelijkbare activiteiten ter voorkoming van beveiligingsincidenten.

13. Leverancier is slechts gehouden tot het voorzien in een vorm van beveiliging indien en tot zover dat in de Overeenkomst tussen Partijen is bepaald. Leverancier is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd aan te passen indien dit noodzakelijk is als gevolg van veranderende omstandigheden.

Artikel 7. Overmacht

1. Geen van Partijen is gehouden tot het nakoming van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen Partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan:
 - a. overmacht van toeleveranciers van Leverancier,
 - b. het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Klant aan Leverancier zijn voorgeschreven,
 - c. gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Klant aan Leverancier is voorgeschreven,
 - d. overheidsmaatregelen,
 - e. elektriciteitsstoring,
 - f. storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten,
 - g. oorlog,
 - h. werkbezetting,
 - i. staking,
 - j. algemene vervoersproblemen en
 - k. de onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden.

Artikel 8. Medewerking Afnemer

1. Afnemer staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Leverancier verstrekte gegevens waarop Leverancier zijn offertes en dienstverlening baseert alsmede eventueel voor de uitvoering van de Overeenkomst ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies.
2. Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Leverancier staan of indien Afnemer op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Leverancier in ieder geval het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
3. Indien zich tussentijds wijzigingen dan wel nieuwe feiten mochten voordoen in eerder ter beschikking gestelde gegevens, informatie, wensen en/of eisen, zal Leverancier te allen tijde gerechtigd zijn, in overleg met Afnemer, de overeenkomst aan deze nieuwe omstandigheden aan te passen dan wel te ontbinden of te beëindigen.
4. Afnemer verschaft Leverancier het exclusiviteitsrecht voor levering van diensten, goederen en/of werkzaamheden aan Afnemer, welke op enige manier zijn ontstaan uit of op enigerlei wijze gerelateerd zijn aan de in Overeenkomst beschreven diensten, gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
5. In het geval van ter beschikking stelling van een medewerker van Leverancier, is Afnemer jegens Leverancier en de door Leverancier ter beschikking gestelde medewerker gehouden tot nakoming van de relevante wet- en regelgeving op het gebied van de veiligheid van de werkplek en de arbeidsomstandigheden.

Artikel 9. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. Afnemer garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens die door Afnemer worden ingevoerd in de geleverde zaken en/of Diensten en eventueel door Leverancier gebruikte programmatuur.
2. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de geleverde zaken en/of Diensten worden verwerkt door Afnemer ligt bij Afnemer. Afnemer vrijwaart Leverancier tegen enige rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met het niet voldoen aan enige wet- of regelgeving.

3. Afnemer heeft op grond van de wetgeving betreffende verwerking van persoonsgegevens verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij Afnemer. Indien Leverancier op grond van de Overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen Partijen schriftelijk overeengekomen. Leverancier staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Afnemer onderkent dat deze beveiliging risico's met zich meebrengt en accepteert deze risico's welke voor rekening van Afnemer komen. Leverancier is nimmer aansprakelijk indien een dergelijk risico zich verwezenlijkt.

Artikel 10. Uitvoering van de Overeenkomst

1. Leverancier is steeds gerechtigd om bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik te maken van diensten van onderaannemers en toeleveranciers voor de verwerking, hosting en opslag, alsmede voor installatie-, programmeer- of implementatiewerkzaamheden. Afnemer stemt hiermee in.
2. Indien en voor zover Leverancier programmatuur en/of diensten van derden aan Afnemer ter beschikking stelt ofwel verkoopt, zijn voor wat betreft die programmatuur en/of diensten de voorwaarden van derden van toepassing, met terzijdestelling van het bepaalde in deze algemene voorwaarden. In gevallen waarbij Leverancier onder de Overeenkomst verantwoordelijk is voor het (door-) leveren van een dienst, stelt Afnemer Leverancier in staat om deze dienst structureel te onderhouden volgens de actuele (beveiligings-) normen, maatstaven en best-practices. Eventuele kosten welke voortvloeien uit aanpassing zijn voor rekening van Afnemer en mogen per direct worden doorbelast.
3. In gevallen waarbij Leverancier, op verzoek van Afnemer, applicaties, software ofwel programmatuur van derden distribueert binnen de omgeving van Afnemer, middels door Leverancier voor haar Dienstverlening gebruikte systemen, wordt geacht dat Leverancier daarmee verantwoordelijk is geworden voor onderhoud daarvan. Onderhoud omvat in dit specifieke geval het updaten van de applicatie, software of programmatuur naar de meest

recente of op één na meest recente versie welke beschikbaar is gesteld vanuit de desbetreffende Applicatie-/Softwareleverancier (derden). Afnemer stelt Leverancier in staat om deze applicaties, software ofwel programmatuur op structurele en ad-hoc basis te kunnen onderhouden. Leverancier heeft veelvoorkomende applicaties, software ofwel programmatuur geïdentificeerd en hanteert hiervoor tarieven conform Overeenkomst.

Daarbij is te denken aan:

- a. Alle Microsoft Apps behorende tot de onder de Overeenkomst afgenomen Microsoft licenties; inclusief binnen de dienstverlening van Leverancier.
 - b. Applicaties zoals 7-zip, Adobe Acrobat Reader, Adobe Creative Cloud, Foxit Reader, Google Chrome, Mozilla Firefox, Spotify, Zoom.
 - c. Overige applicaties.
4. Indien en voor zover de dienstverlening van Leverancier aan Afnemer op grond van de Overeenkomst het maken van back-ups van gegevens en/of systemen betreft geldt dat Leverancier deze dienstverlening levert conform hetgeen schriftelijk is overeengekomen tussen Partijen.
5. Indien op wens van de Afnemer een startdatum – bijvoorbeeld van een migratie/project – wijzigt, kunnen er extra kosten aan de Afnemer in rekening worden gebracht.
6. Indien partijen een overeenkomst zijn aangegaan waarop de Xperience Level Agreement (XLA) van toepassing is verklaard, dan dient de Klant zich aan het gestelde in deze voorwaarden en de XLA te houden, behoudens schriftelijk overeengekomen wijzigingen hiervan. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enig handelen of nalaten van de Klant in strijd hiermee.
7. Indien partijen een overeenkomst zijn aangegaan waarop de XLA van toepassing is verklaard, dan heeft Opdrachtnemer inspanningsverplichtingen met betrekking tot de onderdelen waarvoor zij zorgdraagt ingevolge de XLA.

Artikel 12. Leveringstermijn

1. Alle door Leverancier genoemde en voor Leverancier geldende (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die aan Leverancier bekend zijn gemaakt en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.

2. (Leverings)termijnen worden niet beschouwd als fatale termijnen waarbinnen afgeleverd dient te worden, maar als termijnen waarbinnen Leverancier er naar zijn beste inspanningen naar zal streven hetgeen overeengekomen is af te leveren, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Indien de mogelijkheid bestaat dat enige termijn overschreden gaat worden, zullen Leverancier en Afnemer zo spoedig mogelijk in overleg treden over een nieuwe termijn.
3. De overschrijding van een eventueel geldende (leverings)termijn door Leverancier behelst nimmer een toerekenbare tekortkoming van Leverancier. Leverancier aanvaardt onder geen enkele omstandigheid aansprakelijkheid indien een (leverings)termijn overschreden mocht worden.

Artikel 14. Garantie

1. Leverancier verstrekt aan Afnemer geen enkele garantie, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen. Leverancier staat er niet voor in dat aan Afnemer ter beschikking gestelde programmatuur geschikt is voor het feitelijke en beoogde gebruik door Afnemer. Leverancier garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of gebreken zal werken of dat steeds alle fouten en gebreken worden verbeterd. Evenmin garandeert Leverancier dat de geleverde zaken en/of Diensten niet gehackt kunnen worden, dan wel niet met een virus besmet kunnen raken, of niet geraakt kunnen worden door enig ander van buiten komend onheil.
2. Aanspraken onder de garantie dienen schriftelijk te worden gemeld aan Leverancier.
3. Alle garantieaanspraken vervallen indien:
 - a. de Afnemer zelf wijzigingen in en/of reparaties aan het geleverde (heeft) verricht dan wel door derden, niet ingeschakeld door Leverancier, laat of heeft laten verrichten; en/of,
 - b. het geleverde niet nauwkeurig wordt of is gebruikt of niet is behandeld volgens de bijgeleverde of toepasselijke (fabrieks-) voorschriften en/of gebruiksaanwijzing c.q. gebruikershandleiding; en/of,
 - c. de in de gebruiksaanwijzing c.q. gebruikershandleiding gegeven aanwijzingen/instructies niet of niet juist zijn of worden opgevolgd; en/of,

- d. in of ten aanzien van het geleverde een softwareaanpassing heeft plaatsgevonden die niet door Leverancier of zonder zijn toestemming is geschied; en/of,
 - e. het geleverde door Afnemer wordt of is gebruikt of toegepast voor andere doeleinden dan waarvoor het is bestemd; en/of,
 - f. het geleverde wordt of is gebruikt op een wijze of voor een doel welke voor Leverancier redelijkerwijs niet was te verwachten. Eventuele (extra) kosten voor Leverancier voortvloeiende uit omstandigheden en/of het vaststellen van de omstandigheden die tot het vervallen van de garantie hebben geleid, worden aan de Afnemer doorberekend;
 - g. het geleverde wordt besmet met een virus, of door een andere van buiten komende oorzaak wordt beïnvloed.
- 4. Voor verbruiksartikelen en Diensten geldt geen garantie.
 - 5. Voldoening van de garantieplicht geldt als aanspraak onder de garantie. Leverancier heeft het recht om dienstverlening (zoals hernieuwde installatie van software of configuratiewerkzaamheden) die noodzakelijk wordt door of samenhangt met vervanging of reparatie van hardware onder de garantie als bedoeld in het eerste lid, aan Afnemer in rekening te brengen.
 - 6. Gedurende de garantieperiode, zal Leverancier naar beste vermogen eventuele gebreken herstellen wanneer de geleverde zaken en/of Diensten niet aan de voorafgaand schriftelijk vastgelegde specificaties voldoet en dit aan Leverancier valt toe te rekenen.
 - 7. Leverancier garandeert niet dat de geleverde zaken en/of Diensten onder alle omstandigheden zonder onderbreking of zonder gebreken zal functioneren of dat alle gebreken zullen kunnen worden hersteld of verbeterd.

Artikel 15. Meerwerk

- 1. Indien Leverancier van mening is, dat een door Afnemer aangegeven projectwijziging een meerwerkopdracht is, zal Leverancier daarvan melding maken aan Afnemer alvorens tot uitvoering over te gaan. In tegenstelling tot hetgeen hierboven is opgenomen, wordt Afnemer geacht met de uitvoering van meerwerk en de daaraan verbonden kosten te hebben ingestemd wanneer Afnemer op de hoogte was van het feit dat een projectwijziging

meerwerk was en dit heeft laten plaatsvinden zonder eerst aan te geven meerwerk niet te wensen.

Artikel 16. Back-ups

1. Indien Afnemer geen back-updienst van Leverancier afneemt, is Afnemer volledig zelf verantwoordelijk voor het maken, controleren en bewaren van back-ups van zijn data en systemen.
2. Leverancier maakt uitsluitend back-ups indien dit schriftelijk is overeengekomen. Leverancier is niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging of onbruikbaarheid van back-ups, ongeacht of deze door Leverancier of Afnemer zijn gemaakt.
3. Afnemer dient voorafgaand aan werkzaamheden die dataverlies kunnen veroorzaken zelf zorg te dragen voor actuele en volledige back-ups.

Artikel 17. Diensten derden

4. Leverancier is gerechtigd derden producten te verstrekken dan wel derden producten te betrekken bij het vervullen van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst.
5. Leverancier is niet verantwoordelijk voor derden producten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
6. Indien Leverancier derden producten levert aan Afnemer dan zijn naast deze algemene voorwaarden Leverancier tevens de algemene voorwaarden derden van toepassing op de overeenkomst.
7. Leverancier levert rechten op derden producten onder de voorwaarden als omschreven in de algemene voorwaarden derden.
8. Met betrekking tot afgeleverde derden producten verzorgt Leverancier:
 - a. De service op derden producten, onder maximaal dezelfde voorwaarden die worden weergegeven in de algemene voorwaarden derden.
 - b. De garantie voor de termijn en onder maximaal dezelfde voorwaarden als weergegeven in de algemene voorwaarden derden.
9. Reparaties van derden producten:
 - a. Onder geen beding zal vervanging van afgeleverde derden producten

plaatsvinden, tenzij Afnemer dit uitdrukkelijk verzoekt en de daaraan verbonden kosten als voorschot voldoet.

- b. Aan alle reparaties zijn behandelingskosten verbonden. Indien reparaties elders geschieden dan bij Leverancier worden er tevens voorrijkosten, uurlonen en andere daaraan verbonden kosten in rekening gebracht.

Artikel 19. Wijzigingen

1. Wijzigingen in de Overeenkomst zijn slechts van kracht indien deze schriftelijk, middels een aangepaste Overeenkomst of addendum, tussen Partijen zijn overeengekomen, met inachtneming van het bepaalde in dit artikel.
2. In afwijking van het bepaalde in dit artikel lid 1 van de onderhavige voorwaarden is Leverancier gerechtigd de inhoud of omvang van de dienst, de dienstbeschrijving of de technische en functionele eigenschappen van de dienst te wijzigen. Leverancier zal zich inspannen de functionele eigenschappen die deel uitmaken van de overeengekomen dienst(en) zo min mogelijk te verminderen ofwel verloren te laten gaan. Leverancier zal bij het uitvoeren van de voormelde wijzigingen zich inspannen de overeengekomen dienstverlening niet, of zo beperkt mogelijk, te onderbreken.
3. In afwijking van het bepaalde in dit artikel lid 1 van de onderhavige voorwaarden heeft Leverancier het recht deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen en/of aan te vullen, naar termen van redelijkheid en billijkheid en conform op dat moment geldende wetgeving, en deze wijzigingen op de bestaande Overeenkomst van toepassing te verklaren. Alle wijzigingen zullen met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking aan Afnemer van kracht worden.
4. Indien een wijziging, zoals bedoeld in dit artikel lid 2 en lid 3, een verandering van de bij de Afnemer geldende procedures tot gevolg heeft, komen de kosten van deze verandering voor rekening van Afnemer en biedt dit geen recht tot ontbinding van de Overeenkomst.

Artikel 20. Nietigheid

1. Indien één of meer bepalingen (of een deel van een bepaling) van de overeenkomst nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn dan wel, hun rechtsgeldigheid op andere wijze

hebben verloren, zullen de overige bepalingen (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) van de overeenkomst onverkort van kracht blijven.

2. Partijen zullen ten aanzien van bepalingen (of het deel van een bepaling) die nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn, dan wel hun rechtsgeldigheid op andere wijze hebben verloren, in overleg met elkaar treden teneinde een vervangende regeling te treffen, in dier voege dat Partijen ernaar zullen streven dat de strekking van de overeenkomst (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) in haar geheel in stand blijft.

Artikel 21. Geheimhouding & Concurrentiebeding

1. Leverancier en Afnemer verbinden zich over en weer tot geheimhouding van alle gegevens en informatie over elkaars organisatie, cliënten, bestanden en producten, waarvan Partijen kennisnemen bij werkzaamheden ten behoeve van elkaar of ten behoeve van cliënten van Afnemer. Gegevens en informatie mogen slechts gebruikt worden ter uitvoering van de tussen Partijen gesloten overeenkomst.
2. Leverancier is gerechtigd de naam en het logo van Afnemer op de website van de Leverancier en/of een referentielijst te plaatsen en deze aan derden ter informatie aan derden ter beschikking te stellen.

Artikel 22. Intellectueel eigendom

1. Leverancier heeft het exclusieve recht producten verder te ontwikkelen en het gebruik daarvan middels licenties aan derden ter beschikking te stellen.
2. Alle door Leverancier onder de Overeenkomst ontwikkelde of aan Afnemer ter beschikking gestelde werken waarop rechten van intellectuele eigendom rusten, al dan niet als onderdeel van de diensten, zoals computerprogrammatuur in object- en broncode en andere uitingvormen, grafische interfaces, databanken, vragen, rapporten, analyses, ontwerpen en allerhande documentatie, opleidingsmaterialen blijven het volledige en exclusieve eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van Leverancier.
3. Afnemer verkrijgt uitsluitend een aan Afnemer toekomend recht tot gebruik of toegang ten aanzien van de (resultaten van de) diensten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Een dergelijk recht is niet-sublicentieerbaar en niet-overdraagbaar.

4. Afnemer erkent dat alle huidige en toekomstige intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten en de registratie en/of aanvraag van voornoemde rechten en/of gelijksoortige rechten voor de gehele termijn en eventuele verlengingen dan wel vernieuwingen daartoe nu of in de toekomst voor altijd wereldwijd aan Leverancier zullen toekomen dan wel zullen worden overgedragen.
5. Het is Afnemer niet toegestaan enige aanduiding omtrent intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten, merken en handelsnamen uit de producten te verwijderen of te wijzigen, dan wel door een derde dergelijke handelingen te laten verrichten.
6. Indien Leverancier, Afnemer of derden functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen in de producten aanbrengen, blijven de op de verbeterde of gewijzigde producten rustende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in casu ongewijzigd bij Leverancier berusten dan wel de derde rechthebbende. Indien voornoemde rechten niet bij Leverancier of een derde rechthebbende berusten, zal Afnemer kosteloos zorgdragen voor de overdracht van voornoemde rechten aan Leverancier dan wel de derde rechthebbende.
7. Leverancier behoudt zich alle intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en overige rechten voor met betrekking tot documentatie die wordt verstrekt. Het is Afnemer nadrukkelijk niet toegestaan dit op enigerlei wijze te vermenigvuldigen, aan derden af te staan of in bruikleen te geven. Afnemer dient ervoor zorg te dragen dat zijn werknemers en/of derden aan voornoemde verplichtingen zullen voldoen.

Artikel 23. Slotbepalingen

1. Op de Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen tussen Partijen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst zullen worden beslecht door de volgens de wet bevoegde rechter.
3. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen binnen de Overeenkomst tussen Leverancier en Afnemer.
4. Indien bepalingen of delen van bepalingen uit deze algemene voorwaarden in enig



opzicht onwettig, ongeldig of niet afdwingbaar zijn of worden, zullen de overige bepalingen of zal het geldige deel van de ongeldige bepaling volledig van kracht en afdwingbaar blijven. De onwettige, ongeldige of niet-afdwingbare bepalingen worden geacht te zijn vervangen door een bepaling met zo veel mogelijk dezelfde bedoeling en strekking.