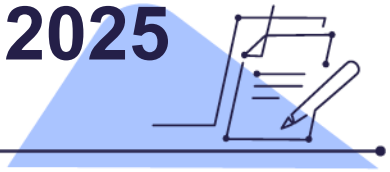
NLdigital Voorwaarden 2025



De NLdigital Voorwaarden 2025 – dé standaard voorwaarden voor de digitale sector – zijn door NLdigital gedeponeerd bij de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

© 2025 NLdigital

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Dit hoofdstuk is altijd van toepassing, ongeacht het type product of dienst dat leverancier levert. In dit hoofdstuk worden overkoepelende onderwerpen geregeld zoals de toepasselijkheid van deze NLdigital Voorwaarden, toepasselijk recht, de bevoegde rechter, de duur van de overeenkomst, intellectuele eigendom, vertrouwelijkheid en aansprakelijkheid.

Artikel 1 Toepasselijkheid NLdigital Voorwaarden

1.1 Deze NLdigital Voorwaarden 2025 (hierna ook: deze NLdigital Voorwaarden) zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij leverancier levert aan klant.

1.2 Klant en leverancier maken afspraken over de over en weer te leveren prestaties, waaronder over prijs en betaling en over wat er wel of niet bij de prijs is inbegrepen. Alles in deze NLdigital Voorwaarden geldt alleen in het geval er geen expliciete schriftelijke andersluidende afspraken zijn gemaakt.

1.3 Inkoop- of andere voorwaarden van klant gelden niet en worden expliciet afgewezen.

1.4 Als leverancier producten of diensten van een derde leverancier aan klant ter beschikking stelt, gelden voor wat betreft die producten of diensten de (licentie- of verkoop-)voorwaarden van die derde leverancier in de verhouding tussen leverancier en klant, als die (licentie- of verkoop-)voorwaarden door leverancier van toepassing zijn verklaard en aan klant een redelijke mogelijkheid tot kennisname daarvan is geboden. Bepalingen in deze NLdigital Voorwaarden die van die andere voorwaarden afwijken, gelden in dat geval niet. Een klant zoals bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW kan zich op een gebrek op voornoemde verplichting van leverancier niet beroepen.

1.5 Als de bedoelde voorwaarden van een derde leverancier om welke reden dan ook niet of niet meer gelden tussen klant en leverancier, gelden onverkort deze NLdigital Voorwaarden.

1.6 Als een deel van deze NLdigital Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijft de rest van deze NLdigital Voorwaarden onverminderd gelden. Leverancier en klant proberen in dat geval in overleg tot nieuwe vergelijkbare bepalingen te komen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen.

Artikel 2 Aanbiedingen

2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door leverancier schriftelijk anders is aangegeven. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan leverancier verstrekte gegevens waarop leverancier zijn aanbod heeft gebaseerd, met uitzondering van overduidelijke typfouten.

Artikel 3 Prijs en betaling

3.1 Alle prijzen zijn in euro's, exclusief btw en exclusief andere product- of dienstspecifieke door een overheid opgelegde heffingen.

3.2 Klant kan geen rechten ontlenen aan een door leverancier afgegeven begroting. Een door klant kenbaar gemaakt budget geldt alleen als een (vaste) prijsafspraak als dit schriftelijk uitdrukkelijk tussen partijen is overeengekomen.

3.3 Bestaat klant uit meerdere (rechts)personen, dan is elk van die (rechts)personen tegenover leverancier hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.

3.4 Met betrekking tot de door leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van leverancier volledig bewijs op, onverminderd het recht van klant tot het leveren van tegenbewijs.

3.5 Bij een periodieke betalingsverplichting van klant mag leverancier, schriftelijk en conform de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aanpassen op de in de overeenkomst genoemde termijn. Voorziet de overeenkomst niet uitdrukkelijk in de mogelijkheid tot aanpassing van de prijzen of tarieven, dan mag leverancier schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden, en niet meer dan één keer per jaar, de geldende prijzen en tarieven aanpassen. Als klant in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, mag klant binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk opzeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden. Prijsverhogingen van derden mogen worden doorberekend aan klant.

3.6 Partijen leggen in de overeenkomst de datum of data vast waarop leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan klant in rekening brengt. Verschuldigde bedragen worden door klant betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Klant mag betalingen niet opschorten en verschuldigde bedragen niet verrekenen.

3.7 Betaalt klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig, dan is klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Blijft betaling door klant uit na aanmaning of ingebrekestelling, dan kan leverancier de vordering uit handen geven en is klant naast het dan verschuldigde totale bedrag ook gehouden tot vergoeding van alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en

ander laat onverlet de overige wettelijke en contractuele rechten van leverancier.

Artikel 4 Duur van de overeenkomst

4.1 Als de overeenkomst tussen partijen een duurovereenkomst is, dan geldt de duur die partijen zijn overeengekomen. Als er geen duur is afgesproken, geldt de duur van één jaar.

4.2 Tenzij de wet anders bepaalt, wordt een overeenkomst voor bepaalde tijd telkens automatisch verlengd met de oorspronkelijke duur, tot maximaal één jaar, tenzij klant of leverancier uiterlijk drie maanden voor het einde van de periode schriftelijk opzegt.

Artikel 5 Vertrouwelijkheid

5.1 Klant en leverancier zorgen ervoor dat alle data die ze van elkaar ontvangen en waarvan ze weten of redelijkerwijs kunnen weten dat deze vertrouwelijk is, geheim blijft. Dit geldt niet als het noodzakelijk is om die vertrouwelijke informatie aan een derde te geven in de volgende gevallen:

a. op grond van een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, of een bevel van een autoriteit;
b. voor het doen van meldingen aan relevante autoriteiten;
c. voor de goede uitvoering van de overeenkomst.

De partij die vertrouwelijke data ontvangt, zal deze alleen gebruiken voor het doel waarvoor de data is verstrekt. Data is in ieder geval vertrouwelijk als één van de partijen het duidelijk als zodanig heeft aangeduid. Als verstrekking aan een derde partij op basis van de overeenkomst is toegestaan, zal klant ervoor zorgen dat deze derde partij ook gehouden is tot geheimhouding.

5.2 Leverancier waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid persoonsgegevens voor klant verwerken een geheimhoudingsplicht hebben.

5.3 Klant erkent dat de inhoud van de producten en diensten, waaronder de software, die door of via leverancier ter beschikking zijn gesteld, altijd vertrouwelijk zijn. Deze bevatten bedrijfsgeheimen van leverancier, zijn toeleveranciers of de makers van de producten en diensten.

Artikel 6 Voorbehoud van eigendom en rechten, opschorting en overgang van risico

6.1 Alle aan klant geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat klant alle bedragen die hij op basis van de overeenkomst aan leverancier moet betalen, volledig heeft betaald. Als klant optreedt als wederverkoper, mag hij de zaken waarop het eigendomsvoorbehoud van leverancier rust verkopen en doorleveren, maar alleen voor zover dat gebruikelijk is binnen zijn normale bedrijfsvoering.

6.2 De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor export bestemde zaak worden beheerst door het recht van de staat van bestemming, indien dat recht ter zake voor leverancier gunstigere bepalingen bevat.

6.3 Rechten worden in voorkomend geval aan klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat klant alle bedragen die hij op basis van de overeenkomst moet betalen, heeft voldaan.

6.4 Tot het moment dat klant alle bedragen die hij moet betalen heeft voldaan, mag leverancier zaken, data, documenten of software die hij in het kader van de overeenkomst heeft ontvangen of gemaakt onder zich houden, ook als hij deze eigenlijk moet afgeven of overdragen, of zijn dienstverlening opschorten.

6.5 Het risico op verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, data, beveiligingsmiddelen, documenten of software die worden gemaakt, geleverd of gebruikt in het kader van de overeenkomst, gaat over op klant zodra deze zich in de feitelijke macht van klant, of van iemand die namens klant handelt, bevinden.

Artikel 7 Intellectuele eigendom

7.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op alles dat op basis van de overeenkomst is ontwikkeld of aan klant ter beschikking is gesteld – zoals software, websites, databestanden, databanken, apparatuur, opleidingsmateriaal, toetsen en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes en voorbereidend materiaal – blijven volledig in handen van leverancier, zijn licentiegevers of zijn toeleveranciers. Klant krijgt alleen de gebruiksrechten die in deze NLdigital Voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en dwingendrechtelijk in de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een gebruiksrecht dat klant krijgt is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

7.2 Het is klant niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in het ter beschikking gestelde, dit te gebruiken voor AI-trainingsdoeleinden of om scraping, mining of vergelijkbare technieken toe te passen.

7.3 Als leverancier bereid is zich te verbinden tot het overdragen van een recht van intellectuele eigendom, dan is hij daartoe alleen verbonden als dit schriftelijk en uitdrukkelijk is afgesproken. Als partijen schriftelijk afspreken dat een recht van intellectuele eigendom op software, websites, databestanden, apparatuur, know how of andere werken of materialen wordt overgedragen aan klant, behoudt leverancier de mogelijkheid en het recht om:

a. de onderliggende onderdelen (zoals ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, protocollen of standaarden) zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren voor zichzelf of voor derden;
b. de algemene ideeën, beginselen of programmeertalen die gebruikt zijn bij of ten grondslag liggen aan het ontwikkelen van enig werk voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren voor zichzelf of voor derden;
c. voor zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van klant zijn of worden gedaan.

7.4 Klant mag geen vermeldingen over het vertrouwelijke karakter, auteursrechten, merken, handelsnamen of andere intellectuele eigendomsrechten (laten) verwijderen, toevoegen of aanpassen in de diensten, software, websites, databestanden, apparatuur of andere werken of materialen.

7.5 Leverancier vrijwaart klant tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat door leverancier zelf ontwikkelde software, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat klant leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan, en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, inclusief het treffen van eventuele schikkingen, volledig overlaat aan leverancier. Klant zal alle volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen die nodig is om zich te verweren tegen deze aanspraken. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt als de verweten inbreuk (i) te maken heeft met werken of materialen die door klant zelf aan leverancier ter beschikking zijn gesteld, bijvoorbeeld voor gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud, of (ii) te maken heeft met wijzigingen die klant zonder schriftelijke toestemming van leverancier in de software, websites, databestanden, apparatuur of andere werken of materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Als in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door leverancier zelf ontwikkelde software, websites, databestanden, apparatuur, werken of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of als

leverancier zelf van mening is dat een zodanige inbreuk zich waarschijnlijk voordoet, zal leverancier waar mogelijk ervoor zorgen dat klant het geleverde, of iets functioneel gelijkwaardigs, kan blijven gebruiken. Andere of verdergaande verplichtingen tot vrijwaring zijn uitgesloten.

7.6 Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan of verwerken door leverancier van apparatuur, software, voor websites bestemd materiaal, data en/of andere materialen, ontwerpen en/of andere werken. Daaronder valt ook het zorgen voor de juiste licenties of toestemming. Klant vrijwaart leverancier tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, verwerken, installeren of integreren inbreuk maakt op enig recht van die derde.

7.7 Leverancier is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van klant te gebruiken in zijn externe communicatie.

Artikel 8 Uitvoering diensten

8.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en dat resultaat met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.

8.2 Als klant afwijkt van adviezen of aanbevelingen van leverancier, of als klant ervoor kiest een wens of instructie door te zetten ondanks dat leverancier heeft aangegeven dat deze onrealistisch, ongeschikt of technisch onuitvoerbaar is, is leverancier niet aansprakelijk voor de mogelijke gevolgen, zoals schade of meerwerk.

8.3 Als de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is leverancier desondanks steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere andere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.

8.4 Leverancier is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van klant op te volgen, in het bijzonder niet als dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, kan leverancier voor die werkzaamheden zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

8.5 Leverancier zal zich op verzoek van klant inspannen om binnen een redelijke termijn medewerking te verlenen aan exitwerkzaamheden die noodzakelijk zijn voor de overgang naar een derde leverancier of naar klant. Leverancier kan voor die werkzaamheden zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

8.6 Leverancier is niet gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met klant is overeengekomen.

Artikel 9 Service Level Agreement

9.1 Eventuele afspraken over een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Klant zal leverancier steeds onverwijld informeren over alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.

9.2 Als er afspraken zijn gemaakt over een serviceniveau, dan wordt de beschikbaarheid van software, systemen en gerelateerde diensten gemeten met uitsluiting van de vooraf door leverancier aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van leverancier liggen. Behoudens door klant te leveren tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

Artikel 10 Informatie- en overige medewerkings-verplichtingen

10.1 Partijen erkennen dat leverancier voor het uitvoeren van zijn werkzaamheden mede afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking en informatie-uitwisseling met klant. Klant zal steeds tijdig alle redelijke medewerking verlenen en informatie verschaffen.

10.2 Klant staat in voor de juistheid, volledigheid, kwaliteit, relevantie en representativiteit van de door of namens hem aan leverancier verstrekte data, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Als deze door klant verstrekte informatie kenbare onjuistheden bevat, zal leverancier daarover navraag doen bij klant.

10.3 Leverancier is niet verplicht klant te waarschuwen voor risico's die liggen buiten de sfeer van de overeenkomst. Als leverancier desondanks een waarschuwing of mededeling doet, geschiedt dit vrijblijvend en zonder dat daaruit enige verplichting of aansprakelijkheid voor leverancier voortvloeit.

10.4 In verband met de continuïteit zal klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van leverancier als zodanig fungeren. Contactpersonen van klant zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door klant gewenste doelstellingen.

10.5 Klant draagt het risico van de selectie van de door leverancier te leveren zaken, goederen en/of diensten. Klant neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen aan de prestatie juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor leverancier niet bindend, tenzij door leverancier uitdrukkelijk anders is vermeld.

10.6 Als klant bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel/zullen deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring.

10.7 Ingeval medewerkers van leverancier op locatie van klant werkzaamheden verrichten, draagt klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.

10.8 De werkruimte en faciliteiten van klant zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis-, informatie- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door leverancier ingezette medewerkers kenbaar maken. Klant vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van leverancier, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden als gevolg van handelen of nalaten van klant of van onveilige situaties in zijn organisatie.

10.9 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, en het gebruik van de door leverancier geleverde producten of diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers.

10.10 Klant zal zelf zorgen voor de benodigde apparatuur, infrastructuur en ondersteunende software on-premise of in de cloud en zal op de onder zijn beheer staande infrastructuur de benodigde (hulp)software installeren, inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden,

back-ups verzorgen en, indien nodig, de daarbij gebruikte infrastructuur, apparatuur, overige (hulp)software en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

10.11 Beschikbare gebruikersdocumentatie zal door leverancier in het Nederlands of Engels worden aangeleverd in een door leverancier te bepalen formaat. Klant zal de door leverancier aangeleverde gebruikersdocumentatie op geschiktheid voor diens gebruikers beoordelen en indien nodig van een toelichting voorzien.

Artikel 11 Project- en stuurgroepen

11.1 Wanneer beide partijen met één of meerdere door hen ingezette medewerkers deelnemen in een project- of stuurgroep, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de manier die voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.

11.2 Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan beide partijen deelnemen, binden leverancier slechts als dat besluit tot stand is gekomen op de manier die schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, als leverancier de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Leverancier is niet gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren als dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of goede uitvoering van de overeenkomst.

11.3 Klant staat ervoor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep gerechtigd zijn voor klant bindende besluiten te nemen.

Artikel 12 Wijziging en meerwerk

12.1 Als leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, kunnen deze werkzaamheden of prestaties door klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier. Leverancier is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

12.2 Klant realiseert zich dat wijzigingen (kunnen) leiden tot meerwerk of het verschuiven van (leverings)termijnen en (oplever)data. Door leverancier aangegeven nieuwe (leverings)termijnen en (oplever)data vervangen de eerdere.

12.3 Voor zover een vaste prijs is overeengekomen, zal leverancier klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

Artikel 13 Termijnen

13.1 Leverancier spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data gelden als streefdata, binden leverancier niet en hebben steeds een indicatief karakter.

13.2 Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen leverancier en klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken. In alle gevallen – dus ook als partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen – komt leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij klant leverancier een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

13.3 Als is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, mag leverancier de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uitstellen totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

13.4 Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties, etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor klant geen grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 14 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

14.1 Ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is uitsluitend mogelijk als de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door klant of een door klant in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

14.2 Als klant op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij klant bewijst dat leverancier ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

14.3 Als een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Als tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Leverancier zal wegens opzegging niet tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

14.4 Klant is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, dan wel een overeenkomst die door volbrenging eindigt, tussentijds op te zeggen.

14.5 Een partij kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen als ten minste een van de volgende omstandigheden zich voordoet: (i) de wederpartij wordt – al dan niet voorlopig – surseance van betaling verleend, (ii) ten aanzien van de wederpartij wordt faillissement aangevraagd of (iii) de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van

ondernemingen. Leverancier kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen wanneer de beslissende zeggenschap over de onderneming van klant direct of indirect wijzigt, maar zal dit niet op onredelijke gronden doen. Leverancier is wegens beëindiging als bedoeld in dit artikellid niet tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.

14.6 Zodra klant onherroepelijk in staat van faillissement verkeert eindigt het recht van klant tot gebruik van de verstrekte rechten van intellectuele eigendom op de producten en diensten zoals gebruik van software, andere gebruiksrechten, alsmede het recht van klant tot toegang en/of gebruik van de diensten, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van leverancier vereist is.

Artikel 15 Aansprakelijkheid van leverancier

15.1 De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming of op welke rechtsgrond dan ook, inclusief niet-nakoming van eventuele garanties of vrijwaringen, is beperkt tot vergoeding van schade zoals in dit artikel uitgewerkt.

15.2 Directe schade is beperkt tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Als de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor één jaar. De totale aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, zal in geen geval meer dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro) bedragen.

15.3 Schade door dood, lichamelijk letsel of door materiële beschadiging van zaken is beperkt tot € 1.750.000 (één miljoen zevenhonderdvijftigduizend euro).

15.4 Indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade die verband houdt met het gebruik van door klant aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of software van derden en schade die verband houdt met de inschakeling van door klant aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten.

15.5 Artikel 15.2 tot en met 15.4 laten onverlet de overige in deze NLdigital Voorwaarden beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier.

15.6 De in artikel 15.2 tot en met 15.5 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.

15.7 Tenzij nakoming door leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts als klant leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en leverancier ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

15.8 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade zo snel mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen leverancier vervalt vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

15.9 Klant vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door leverancier geleverde apparatuur, software of andere materialen, tenzij en voor zover klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, software of andere materialen.

15.10 Alle beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze NLdigital Voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan leverancier en/of zijn toeleverancier(s) zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

Artikel 16 Overmacht

16.1 Als een partij daartoe door overmacht wordt verhinderd, is hij niet gehouden tot nakoming van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting. Onder overmacht aan de zijde van leverancier wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van leverancier, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, software of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan leverancier is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, waaronder import en handelsbeperkingen, (v) brand, elektriciteitsstoring, (vi) storing van de digitale infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten, (vii) stakingen of een pandemie, (viii) (cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme en (ix) algemene vervoersproblemen.

16.2 Als een overmachtssituatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. 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.

Artikel 17 Overdracht van rechten en verplichtingen

17.1 Klant zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van een overeenkomst heeft niet zonder voorafgaande toestemming van leverancier aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.

17.2 Leverancier is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

Artikel 18 Toepasselijk recht en geschillen

18.1 De overeenkomsten tussen leverancier en klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

18.2 Geschillen tussen partijen worden beslecht door arbitrage volgens het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, (www.sgoa.eu). Dit laat onverlet dat beide partijen ook het recht hebben een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en het recht hebben tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. De plaats van arbitrage is Amsterdam, of andere plaats zoals vermeld in het Arbitragereglement.

18.3 Als een geschil binnen de bevoegdheid van de Nederlandse kantonrechter valt mag iedere partij er, in afwijking van artikel 18.2, voor kiezen de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde rechtbank in Nederland. Deze optie vervalt zodra er eerder over dat geschil een arbitrale procedure

aanhangig is gemaakt conform artikel 18.2. Als de zaak met inachtneming van het in dit artikel 18.3 bepaalde eerder bij de wettelijk bevoegde rechtbank aanhangig is gemaakt, dan is de kantonrechter van die rechtbank bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

18.4 Iedere partij mag bij een geschil een ICT-mediation beginnen conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering. De andere partij is rechtens afdwingbaar verplicht om actief deel te nemen aan die mediation. Actieve deelname is minstens het bijwonen van één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen om deze buitengerechtelijke vorm van geschillenoplossing een kans te geven. Na die eerste gezamenlijke bespreking van mediators en partijen mag iedere partij op elk moment besluiten de mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid sluit niet uit dat een partij die dat nodig acht, een (arbitraal) kort geding start of conservatoire rechtsmaatregelen treft.

Hoofdstuk 2. Compliance

Dit hoofdstuk is altijd van toepassing, ongeacht het type product of dienst dat leverancier levert, en geeft onder andere nadere invulling aan de verplichtingen van leverancier als hij op grond van wet- en regelgeving gehouden is bepaalde complianceregels na te leven, bijvoorbeeld de General Data Protection Regulation 2016/679 (GDPR), Network and Information Security Directive 2 2022/2555 (NIS2), Digital Operational Resilience Act 2022/2554 (DORA), Cyber Resilience Act 2024/2847 (CRA), Artificial Intelligence Act 2024/1689 (AI Act), Data Act 2023/2854 (Data Act), Digital Services Act 2022/2065 (DSA), en Terrorist Content Online Regulation 2021/784 (TCOR).

Artikel 19 Gebruikseisen aan producten en diensten

19.1 Klant zal alle producten en diensten slechts gebruiken in overeenstemming met het door leverancier of fabrikant beoogde doel. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van enig ander gebruik, ook als dit voorzienbaar was.

19.2 Als klant bij het aangaan van een overeenkomst bepaalde certificering wenst, kan leverancier volstaan met alternatieve certificering waaraan materieel vergelijkbare eisen zijn gesteld.

19.3 Klant zal voor ingebruikname van een product of dienst controleren of deze voldoet aan de voor hem toepasselijke wetgeving en is voorzien van de juiste documentatie, zoals technische en gebruikersinformatie, conformiteitsverklaringen of certificeringen, waaronder CE-markeringen.

19.4 Gezien de grote hoeveelheid (sectorspecifieke) wetgeving kan leverancier niet toezeggen dat een product of dienst aan alle wet- en regelgeving voldoet of blijft voldoen waaraan klant moet voldoen bij het gebruik van het product of de dienst. Leverancier staat er niet voor in dat het product of de dienst tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in wet- en regelgeving.

19.5 Als klant kan aantonen dat het voor hem of leverancier op grond van veranderde wet- of regelgeving essentieel is dat leverancier aanpassingen verricht aan door hem ontwikkelde producten of diensten of documentatie ter beschikking stelt, zal klant leverancier hierover schriftelijk en zo gedetailleerd mogelijk informeren. Partijen zullen vervolgens in overleg treden of, hoe en op welke termijn leverancier en klant invulling kunnen geven aan die wet- of regelgeving. Als leverancier bereid is zijn product of dienst aan te passen aan de voor klant op grond van de wet noodzakelijke wijzigingen, of deze met dat doel uit te breiden met aanvullende producten en diensten van hem of een derde, dan kan leverancier hiervoor in lijn met zijn gebruikelijke tarieven kosten in rekening brengen. Als leverancier redelijkerwijs niet aan de voor klant noodzakelijke wetgeving kan of wil voldoen en klant aantoont dat hij geen andere mogelijkheid heeft dan aan de noodzakelijke wetgeving te voldoen, zal hij klant hierover informeren. Elk der partijen heeft alsdan het recht dat gedeelte van de overeenkomst dat niet voldoet aan de bedoelde wet- of regelgeving conform de geldende afspraken te beëindigen. Leverancier is wegens deze beëindiging niet tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.

19.6 Als er een wettelijke verplichting is voor klant om medewerkers van leverancier te laten deelnemen aan bewustmakings-programma's in het kader van beveiliging, dan is leverancier bereid zijn medewerkers die direct betrokken zijn bij de dienstverlening aan klant mee te laten doen aan dergelijke bewustmakingsprogramma's, mits dit niet een onevenredige belasting op de organisatie van leverancier met zich meebrengt. Leverancier kan hiervoor redelijke kosten in rekening brengen. Als leverancier kan aantonen dat medewerkers al vergelijkbare bewustmakingsprogramma's bij leverancier of derden hebben gevolgd, dan stemt klant ermee in dat verdere deelname aan bewustmakingsprogramma's niet noodzakelijk is.

Artikel 20 Dataverwerking

20.1 De verantwoordelijkheid voor de data, die met gebruikmaking van een product of dienst van leverancier wordt verwerkt, ligt bij klant. Klant staat er tegenover leverancier voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de data niet illegaal of onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van een derde. In het bijzonder zal klant de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden eerbiedigen, de privacy van derden respecteren, niet in strijd met de wet data verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data verspreiden en zich onthouden van strafbare feiten, het verspreiden van terroristische inhoud of het schenden van enig andere wettelijke verplichting. Klant vrijwaart leverancier tegen alle aanspraken van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van data of de uitvoering van de overeenkomst, tenzij klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan leverancier toerekenbaar zijn.

Artikel 21 Notice and Action

21.1 Leverancier mag maatregelen en instrumenten inzetten ten behoeve van inhoudsmoderatie. Leverancier is niet verplicht om actief te monitoren of onderzoek te doen naar illegale of onrechtmatige activiteiten. Ingrijpen of monitoren door leverancier maakt dat niet anders.

21.2 Tenzij anders overeengekomen, gelden de bij klant bekende contactgegevens als centraal meldpunt voor communicatie met leverancier.

21.3 Leverancier mag altijd maatregelen nemen, al dan niet naar aanleiding van een kennisgeving van een derde, bijvoorbeeld via een klachtenafhandelingssysteem, om te voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving, (dreigende) aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen, de gevolgen daarvan te beperken of aan instructies of verzoeken van een autoriteit te voldoen. Deze maatregelen kunnen bijvoorbeeld bestaan uit het (tijdelijk) verwijderen of ontoegankelijk maken van data, het schorsen van afnemers, het beperken van toegang tot of gebruik van de dienst of het (gedeeltelijk) opschorten of beëindigen daarvan. Indien

mogelijk kan leverancier klant eerst schriftelijk verzoeken bepaalde data te verwijderen. Klant zal de betreffende data in dat geval onverwijld van de systemen van leverancier verwijderen.

21.4 Van leverancier kan niet verlangd worden dat hij uitvoerig juridisch onderzoek doet om zich een oordeel te vormen over de juistheid van aanspraken van derden of het verweer van klant of om op enige manier betrokken te zijn bij een geschil tussen een derde en klant. Klant zal een conflict met een derde zelf rechtstreeks afhandelen en leverancier schriftelijk en voldoende onderbouwd met documentatie informeren.

21.5 Leverancier is niet aansprakelijk voor enige schade voortvloeiend uit dit artikel.

Artikel 22 Informatieverstrekking aan autoriteiten, controlerecht en medewerking

22.1 Als klant op basis van een verzoek, instructie, wettelijke plicht of bevel tot informatieverstrekking een melding gaat doen bij een autoriteit in verband met een product of dienst, zal hij leverancier hiervan onverwijld op de hoogte brengen. Klant stelt leverancier in staat om noodzakelijke informatie voor het verzoek of de melding aan te leveren.

22.2 Als er een wettelijke plicht is voor leverancier tot het delen van bepaalde informatie, een verplichting om de nakoming door leverancier van bepaalde (beveiligings-)plichten aan te tonen, een wettelijk auditrecht of een recht op toegang tot bepaalde locaties, zullen partijen daarover nadere afspraken maken. Bij gebreke daarvan geldt de hierna beschreven procedure.

22.3 Klant zal eerst een zo gedetailleerd mogelijk schriftelijk verzoek tot het verstrekken van de op grond van de wet noodzakelijke informatie of plicht tot medewerking aan leverancier sturen. Leverancier zal de verplichte informatie binnen redelijke termijn ter beschikking stellen. Deze informatie kan mede bestaan uit het overleggen van relevante certificering, een geldig Data Pro *Verified*-label, of een door een onafhankelijke deskundige in opdracht van leverancier opgesteld auditrapport (Third Party Memorandum). Als het verzoek van klant een datadelingsverzoek betreft zoals bedoeld in de Data Act, dan geldt daarvoor de procedure zoals beschreven in hoofdstuk 5.

22.4 Als klant met bovenbedoelde informatie desondanks niet kan voldoen aan zijn wettelijke verplichtingen of aan instructies van een bevoegde autoriteit, of als er een contractueel recht op audit of toegang tot bepaalde locaties is afgesproken, dan mag klant maximaal één keer per jaar – althans niet vaker dan strikt noodzakelijk – op eigen kosten een audit laten uitvoeren of, als dat redelijkerwijs mogelijk is, voor een inspectie toegang krijgen tot de locaties waar de dienstverlening plaatsvindt. De audit of inspectie moet worden uitgevoerd door een onafhankelijke, gecertificeerde externe deskundige met aantoonbare ervaring op dit gebied. De audit of inspectie is beperkt tot het controleren of leverancier voldoet aan zijn wettelijke verplichtingen jegens klant of de afspraken uit de overeenkomst. De deskundige heeft een geheimhoudingsplicht en rapporteert alleen wat noodzakelijk is voor de informatieverplichting richting een bevoegde autoriteit of als hij een toerekenbare tekortkoming constateert. De deskundige verstrekt een kopie van het rapport aan leverancier. Leverancier mag een deskundige, audit, instructie of toegang weigeren als dit volgens hem in strijd is met wetgeving, zijn concurrentiepositie door de deskundige wordt aangetast of het een ontoelaatbare inbreuk vormt op de getroffen beveiligingsmaatregelen.

22.5 Partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Partijen zullen de voorgestelde verbetermaatregelen opvolgen die in het rapport zijn neergelegd voor zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. Leverancier zal de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar zijn oordeel passend zijn, rekening houdend met de risico's verbonden aan zijn product of dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin hij opereert en het beoogd gebruik van het product of de dienst.

22.6 Leverancier zal, indien nodig en wettelijk verplicht voor klant, in redelijkheid nadere informatie verstrekken en bijstand verlenen in geval er sprake is van een incident waarbij het product of de dienstverlening van leverancier betrokken is.

22.7 Leverancier kan de redelijke kosten die hij maakt ter uitvoering van dit artikel in rekening brengen bij klant.

22.8 Als leverancier een al dan niet verplichte melding doet bij of meewerkt aan een verzoek van een autoriteit, is leverancier niet aansprakelijk voor schade van klant of een derde als gevolg van de melding of gegeven medewerking.

22.9 Klant is niet gerechtigd een door een autoriteit aan hem opgelegde bestuurlijke boete op welke rechtsgrond dan ook op leverancier te verhalen.

Hoofdstuk 3. Cyberbeveiliging

Dit hoofdstuk is van toepassing, ongeacht het type product of dienst dat leverancier levert, als leverancier op grond van wet- of regelgeving of overeenkomst gehouden is bepaalde beveiligingsnormen na te leven. Dit hoofdstuk geeft onder andere nadere invulling aan diverse open normen uit wet- en regelgeving op het gebied van beveiliging.

Artikel 23 Beveiligingsniveau

23.1 De cyberbeveiliging van de producten en diensten zal beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen beveiligingsspecificaties. Als een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging ontbreekt, zal de cyberbeveiliging voldoen aan een niveau dat niet onredelijk is, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aan leverancier bekende aard, omvang en context en het door leverancier beoogde doel van het product of de dienst en de daarin opgenomen data, de waarschijnlijkheid en ernst van voor leverancier voorzienbaar gebruik en bijbehorende risico's, de gevolgen van incidenten en de rechten en vrijheden van betrokkenen. Leverancier staat er niet voor in dat de cyberbeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.

Artikel 24 Gebruik beveiligingsmiddelen

24.1 De via leverancier aan klant verstrekte beveiligingsmiddelen, waaronder Multi Factor Authenticatie, encryptie, toegangs- of identificatiemiddelen, codes of certificaten, zijn vertrouwelijk en zullen door klant als zodanig worden behandeld. De beveiligingsmiddelen zullen alleen aan door klant specifiek geautoriseerde personen kenbaar worden gemaakt. Leverancier is gerechtigd toegewezen beveiligingsmiddelen te wijzigen of te vervangen. Klant is verantwoordelijk voor het beheer van de beveiligingsmiddelen en autorisaties, waaronder het tijdig verstrekken, aanpassen en intrekken daarvan. Klant zal zorgen voor een goed toegangsgegevensbeheer, waaronder gebruik van sterke wachtwoorden en wachtwoordbeheer.

24.2 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.

Artikel 25 Verantwoordelijkheden

25.1 Als de beveiliging of het testen daarvan, bijvoorbeeld door Threat Led Penetration Tests (TLPT's), betrekking heeft op software, apparatuur of infrastructuur die niet door leverancier zelf aan klant is geleverd, dan staat klant ervoor in dat alle benodigde licenties of goedkeuringen zijn verkregen om bedoelde dienstverlening te mogen uitvoeren. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met de uitvoering van dergelijke dienstverlening. Klant vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering uit welke hoofde dan ook in verband met de uitvoering van dergelijke dienstverlening.

25.2 Het is aan klant om te beoordelen of de producten en diensten passend en evenredig zijn gezien de beveiligingsrisico's voor zijn organisatie, in zijn context als geheel en of daarmee passende technische en organisatorische maatregelen zijn genomen zodat wordt voldaan aan de wettelijke beveiligingseisen die op hem van toepassing zijn en de rechten van betrokkenen voldoende zijn gewaarborgd. Klant zal zijn eigen systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en voor voldoende back-ups zorgen.

25.3 Indien klant van mening is dat de door leverancier genomen beveiligingsmaatregelen onvoldoende zijn om aan zijn minimale wettelijke vereisten te voldoen, dan zal klant leverancier hierover schriftelijk en zo gedetailleerd mogelijk informeren. Artikel 19.5 is van overeenkomstige toepassing.

25.4 Klant zal informatie van leverancier over kwetsbaarheden, incidenten, risicobeperking en corrigerende maatregelen waar nodig kenbaar maken aan zijn gebruikers.

25.5 Klant zal incidenten, mogelijke inbreuken op de beveiliging, kwetsbaarheden of leemten in de beveiliging zo snel mogelijk melden aan leverancier of fabrikant.

25.6 Als klant een mogelijke inbreuk, kwetsbaarheid of leemte ontdekt in een product of dienst waarvan leverancier niet de fabrikant is, en er geen contactadres van de fabrikant van het product of de dienst aan klant ter beschikking is gesteld, dan kan klant de melding indienen bij leverancier via diens gebruikelijke kanalen, zodat leverancier de melding bij de juiste contactpersoon van de fabrikant kan neerleggen.

Artikel 26 Wijzigingen in de beveiliging

26.1 Leverancier mag altijd technische en organisatorische maatregelen nemen om de producten en diensten waartoe klant (direct of indirect) toegang heeft te beschermen. Deze maatregelen mogen ook worden ingezet om te bewaken dat de overeengekomen beperkingen op inhoud, duur van het gebruiksrecht of het doel van de producten of diensten worden nageleefd.

26.2 Leverancier is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen te allen tijde aan te passen als dit noodzakelijk is door veranderende wetgeving of omstandigheden om een passend beveiligingsniveau te behouden. Leverancier zal belangrijke wijzigingen in de beveiliging vastleggen en zal klant waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.

26.3 Leverancier of een autoriteit kan aanwijzingen geven aan klant, bijvoorbeeld met betrekking tot het uitvoeren van beveiligingsupdates of het wijzigen van instellingen van beveiligingsmiddelen, die tot doel hebben om incidenten of de gevolgen van incidenten die de beveiliging kunnen aantasten te voorkomen of te minimaliseren. Als klant dergelijke aanwijzingen van leverancier of een autoriteit niet of niet tijdig opvolgt, dan is leverancier niet aansprakelijk en vrijwaart klant leverancier voor de schade die daardoor mocht ontstaan.

26.4 Klant zal geen beveiligingsmaatregelen, -middelen of technische voorzieningen (laten) verwijderen of (laten) omzeilen. Klant zal daarnaast geen dwangmiddelen gebruiken of misbruik maken van leemten in de technische infrastructuur van leverancier.

26.5 Klant kan leverancier verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. Leverancier is niet verplicht om dergelijke wijzigingen door te voeren. Pas nadat de door klant gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen, heeft leverancier de verplichting deze beveiligingsmaatregelen te implementeren. Leverancier mag zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen voor de door hem ter beschikking gestelde beveiligingsupdates of wijzigingen in de beveiliging die op verzoek van klant zijn doorgevoerd.

Artikel 27 Back-ups

27.1 Alleen als de dienstverlening expliciet schriftelijk het maken van back-ups van data van klant omvat, zal leverancier met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan ten minste eens per week, een back-up maken van de data van klant voor zover de data staat op infrastructuur die beheerd wordt door leverancier. Bij gebreke van afspraken over de bewaartermijn, bewaart leverancier de back-up gedurende de bij leverancier gebruikelijke termijn. Leverancier zal back-ups zorgvuldig en als een goed huisvader bewaren. Alleen indien schriftelijk overeengekomen, is leverancier verplicht om bij het maken van back-ups datasegmentatie of andere mechanismen toe te passen waarmee individuele klantdata separaat kunnen worden hersteld. Als leverancier back-ups voor klant maakt, en eventueel datasegmentatie of andere mechanismen toepast, dan kan leverancier daarvoor zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen. Leverancier is niet gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane data anders dan het – waar mogelijk – terugplaatsen van de laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende data. Als geen datasegmentatie of ander mechanisme voor datascheiding is overeengekomen, kan het zijn dat het terugplaatsen van een klantspecifieke back-up niet mogelijk is.

27.2 Als leverancier een technische mogelijkheid biedt waarmee klant zelf back-ups kan maken van zijn data, dan zal klant zelf zorgen voor het voldoende frequent maken van back-ups van zijn data.

27.3 Klant blijft ook na afloop van de dienstverlening verantwoordelijk voor nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

Hoofdstuk 4. Verwerking van persoonsgegevens

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke(n) in de hoedanigheid van (sub-)verwerker (data processor) als bedoeld in de GDPR. Dit hoofdstuk vormt samen met de relevante bepalingen uit hoofdstuk 1, 2 en 3 en de praktische afspraken over verwerkingen in de overeenkomst of een separate bijlage (bijvoorbeeld een Data Pro Statement) een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28, lid 3 GDPR.

Artikel 28 Algemeen

28.1 Leverancier verwerkt de persoonsgegevens in opdracht van klant conform de overeengekomen schriftelijke instructies van klant.

28.2 Klant, dan wel diens opdrachtgever, is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de GDPR, heeft de zeggenschap over de verwerking van de persoonsgegevens en stelt het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vast.

28.3 Leverancier is verwerker in de zin van de GDPR en heeft daarom geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens en neemt derhalve geen beslissingen over onder meer het gebruik van de persoonsgegevens.

28.4 Leverancier geeft uitvoering aan de GDPR zoals neergelegd in deze voorwaarden en in de overeenkomst.

28.5 Klant staat er tegenover leverancier voor in dat hij conform de GDPR handelt en dat het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van een ander.

28.6 Tenzij expliciet anders vermeld in de overeenkomst is het product of de dienst van leverancier niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens, gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten of door de overheid uitgegeven persoonsnummers.

Artikel 29 Inbreuken in verband met persoonsgegevens

29.1 Als leverancier een inbreuk in verband met persoonsgegevens ontdekt, zal hij klant zonder onredelijke vertraging informeren. Als er geen specifieke afspraken in de overeenkomst zijn gemaakt over de wijze van melden, zal leverancier op de gebruikelijke wijze contact opnemen met klant.

29.2 Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (klant, of diens opdrachtgever) om te beoordelen of de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarover leverancier heeft geïnformeerd, gemeld moet worden aan de autoriteit of betrokkene(n). Het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke (klant of diens opdrachtgever). Leverancier is niet verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de autoriteit en/of de betrokkene(n).

29.3 Leverancier zal, indien nodig, nadere informatie verstrekken over de inbreuk in verband met persoonsgegevens en zal zijn medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan klant ten behoeve van een melding aan de bevoegde autoriteit of betrokkene(n).

29.4 Leverancier kan de redelijke kosten die hij in dit kader maakt in rekening brengen bij klant.

Artikel 30 Verplichtingen bij beëindiging

30.1 Leverancier zal, na beëindiging van de verwerkersovereenkomst, alle onder zich zijnde en van klant ontvangen persoonsgegevens binnen redelijke termijn verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessable), of, indien overeengekomen, in een machineleesbaar formaat terugbezorgen aan klant. Leverancier kan hiervoor zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

30.2 Het bepaalde in artikel 30.1 geldt niet als een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van de persoonsgegevens door leverancier belet. In een dergelijk geval zal leverancier de persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van zijn wettelijke verplichtingen. Het bepaalde in artikel 30.1 geldt eveneens niet indien leverancier verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de GDPR is ten aanzien van de persoonsgegevens.

Artikel 31 Rechten betrokkenen en Data Protection Impact Assessment (DPIA)

31.1 Leverancier zal, waar mogelijk, zijn medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van klant die verband houden met bij klant door betrokkenen ingeroepen rechten van betrokkenen. Indien leverancier direct door een betrokkene wordt benaderd, zal hij deze waar mogelijk doorverwijzen naar klant.

31.2 Als klant daartoe volgens de GDPR verplicht is, zal leverancier na een daartoe redelijk gegeven verzoek zijn medewerking verlenen aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een daarop volgende voorafgaande raadpleging.

31.3 Leverancier mag voor de in dit artikel bedoelde werkzaamheden zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

Artikel 32 Sub-verwerkers

32.1 Leverancier heeft in de overeenkomst vermeld of, en zo ja welke derde partijen (sub-verwerkers) leverancier inschakelt bij de verwerking van persoonsgegevens.

32.2 Klant geeft toestemming aan leverancier om andere sub-verwerkers in te schakelen ter uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst.

32.3 Leverancier zal klant informeren over een wijziging in de door leverancier ingeschakelde derde partijen. Klant heeft het recht bezwaar te maken tegen voornoemde wijziging door leverancier.

Hoofdstuk 5. Datadeling

Dit hoofdstuk is van toepassing als de Data Act van toepassing is, bijvoorbeeld als leverancier verbonden producten en gerelateerde diensten, waaronder Internet-of-Things (IoT), of dataverwerkingsdiensten, waaronder SaaS, IaaS en PaaS (clouddiensten), zoals bedoeld in de Data Act levert. In dit hoofdstuk worden de verplichtingen rondom het delen van data bij dergelijke producten en diensten uiteengezet.

Artikel 33 Algemene bepalingen bij datadeling

33.1 Als geen specifieke schriftelijke afspraken over de toegang tot data zijn gemaakt, kan klant een verzoek tot datadeling indienen bij leverancier via diens gebruikelijke kanalen. Leverancier neemt alleen verzoeken in behandeling die voldoende gedetailleerd schriftelijk zijn ingediend. Leverancier heeft het recht om te controleren of het verzoek rechtmatig is ingediend en (in hoeverre) hij verplicht is om te voldoen aan een dergelijk verzoek. Klant zal desgevraagd alle benodigde informatie verstrekken om de rechtmatigheid en de reikwijdte van het verzoek te beoordelen. Als leverancier zelf geen toegang heeft tot de relevante data en daarmee niet in staat is te voldoen aan het verzoek, zal hij, waar mogelijk, redelijke bijstand verlenen bij het doorverwijzen van klant naar de relevante partij(en).

33.2 Leverancier zal data die hij op grond van de Data Act moet aanleveren in een gangbaar machineleesbaar formaat ter beschikking stellen. Leverancier is niet verplicht tot implementatie van de data bij de gegevensontvanger.

33.3 Klant zorgt ervoor dat hij en de gegevensontvanger en/of derde partij onverwijld voldoen aan verzoeken van leverancier in het kader van artikel 11 van de Data Act.

33.4 Leverancier kan klant en gegevensontvanger, voor zover wettelijk toegestaan, overstapkosten of (doorlopende) gegevensextractiekosten en een redelijke vergoeding voor het beschikbaar stellen van de data in rekening brengen, dan wel

kosten rekenen voor aanvullende diensten met betrekking tot het datadelingsverzoek tegen zijn gebruikelijke tarieven.

Artikel 34 Datadeling bij verbonden producten en gerelateerde diensten (IoT)

34.1 Leverancier is bij een verzoek tot datadeling bij verbonden producten en gerelateerde diensten alleen verplicht de eenvoudig beschikbare data betreffende de prestaties, het gebruik en de omgeving van verbonden producten en/of gerelateerde diensten en, indien noodzakelijk, de relevante metadata ter beschikking te stellen. Onder deze data vallen in ieder geval niet uit dergelijke data afgeleide of voortkomende informatie en data betreffende de inhoud. Leverancier is vrijgesteld van het delen van in dit artikel bedoelde data als hij een kleinere onderneming is, zoals bedoeld in artikel 7 van de Data Act, of als klant zelf rechtstreekse toegang heeft tot deze data.

34.2 Leverancier kan, overeenkomstig artikel 4 en 5 van de Data Act, regels stellen aan het beschikbaar stellen, gebruiken of verder delen van in dit artikel bedoelde data aan klant of een derde partij, met name als dit de beveiligingsvereisten van het verbonden product of de gerelateerde dienst kan ondermijnen, of als de datadeling bedrijfsgeheimen raakt. Klant zorgt ervoor dat aan een derde partij verstrekte data niet verder worden gedeeld.

34.3 Klant mag de data niet gebruiken om een product of dienst te (laten) ontwikkelen dat concurreert met het product of dienst waaruit de data afkomstig zijn of om inzicht te verkrijgen in de economische situatie, activa en productiemethoden van de fabrikant of leverancier.

Artikel 35 Datadeling bij exit of bij doorlopend parallel gebruik van dataverwerkingsdiensten (clouddiensten)

35.1 Als klant een verzoek tot datadeling bij dataverwerkingsdiensten doet, zal leverancier ten behoeve van dit verzoek ten minste de exporteerbare data aanleveren voor zover het geen interne data betreft die een risico op schending van een bedrijfsgeheim oplevert of activa of data betreft die beschermd zijn door intellectuele eigendomsrechten. Leverancier is niet verplicht om data voor test- en evaluatiedoeleinden ter beschikking te stellen of dit te faciliteren.

35.2 Als klant een verzoek tot datadeling bij dataverwerkingsdiensten doet, geeft hij daarbij gedetailleerd aan:

a. welke dataverwerkingsdienst(en) het betreft;
b. of klant wil overstappen van dataverwerkingsdienst(en) en/of wil opzeggen en de data wil laten wissen (exit), dan wel dat klant (parallel) gebruik wil blijven maken van de dataverwerkingsdienst(en) van leverancier; en
c. aan welke partij(en) de data moet worden doorgegeven, inclusief relevante contactgegevens.

35.3 Als klant niet binnen de opzegtermijn aangeeft hoe hij het datadelingsverzoek wil laten uitvoeren, mag leverancier het verzoek beschouwen als een verzoek tot het laten wissen van de data en het opzeggen van de dataverwerkingsdienst (exit).

35.4 Maximaal twee maanden na ontvangst van het verzoek tot datadeling start de overgangsperiode. De overgangsperiode duurt maximaal 30 dagen. Is dat technisch niet haalbaar, dan kan leverancier klant binnen 14 werkdagen na het ontvangen van het verzoek informeren over een alternatieve overgangsperiode, die niet langer zal zijn dan zeven maanden. Klant kan eenmalig een schriftelijk en zo gedetailleerd mogelijk verzoek indienen tot een redelijke verlenging van de overgangsperiode.

35.5 Leverancier zal zich inspannen om tijdens de overgangsperiode de nodige maatregelen te treffen om het datadelingsverzoek uit te voeren, de nodige zorgvuldigheid in acht nemen om de bedrijfscontinuïteit in stand te houden, de diensten op grond van de overeenkomst te blijven verlenen en het overeengekomen of een daarmee vergelijkbaar beveiligingsniveau te handhaven. Bij een overstap naar een andere dataverwerkingsdienst zal leverancier tevens redelijke bijstand verlenen en relevante informatie verstrekken over hem bekende risico's voor de continuïteit van de dataverwerkingsdienst.

35.6 Als leverancier maatwerk levert, is hij niet verplicht tot het faciliteren van functionele gelijkwaardigheid in het gebruik van de nieuwe dataverwerkingsdienst. Ook is leverancier in dat geval niet verplicht tot het waarborgen van compatibiliteit met gemeenschappelijke specificaties gebaseerd op open interoperabiliteitsspecificaties of geharmoniseerde interoperabiliteitsnormen. Als leverancier maatwerk levert, kan leverancier voor het uitvoeren van het datadelingsverzoek kosten in rekening brengen tegen zijn gebruikelijke tarieven.

Artikel 36 Opzeggen dataverwerkingsdiensten (exit)

36.1 Als klant bij het datadelingsverzoek bij dataverwerkingsdiensten ook heeft aangegeven te willen opzeggen (exit), eindigt, in afwijking van artikel 14 van deze NLdigital Voorwaarden, de overeenkomst door vroegtijdige beëindiging voor de opgezegde dataverwerkingsdienst(en) na afloop van de overgangsperiode, mits de overstap succesvol is voltooid. Als klant bij het datadelingsverzoek heeft aangegeven niet te willen overstappen, eindigt de overeenkomst door vroegtijdige beëindiging twee maanden na ontvangst van het verzoek. De overeenkomst tussen partijen voor de levering van andere producten en diensten blijft in stand, tenzij klant ook de overeenkomst voor levering van die andere producten en diensten expliciet opzegt volgens de overeengekomen afspraken over opzegging.

36.2 Na afloop van de overgangsperiode kan klant gedurende de door leverancier gehanteerde opvragingstermijn zijn data opvragen. Deze opvragingstermijn bedraagt ten minste 30 dagen na verstrijken van de overgangsperiode.

36.3 Na afloop van de door leverancier gehanteerde opvragingstermijn en na een succesvolle overstap, zal leverancier, voor zover mogelijk, de exporteerbare data en digitale activa van klant verwijderen op een zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible), tenzij daar voor leverancier een wettelijke bewaarplicht voor geldt.

36.4 Als er sprake is van een vroegtijdige beëindiging zoals opgenomen in dit artikel, dan behoudt leverancier zich het recht voor de afgesproken vergoedingen die hij tot aan de datum van de oorspronkelijk overeengekomen opzegdatum in rekening had kunnen brengen alsnog te factureren als kostenvergoeding voor vroegtijdige beëindiging.

Hoofdstuk 6. Artificiële Intelligentie (AI) en Software-as-a-Service (SaaS)

De eerste bepaling in dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier producten en diensten op het gebied van AI ter beschikking stelt. In deze bepaling wordt een aantal rechten en plichten met betrekking tot AI uiteengezet, ongeacht of daarbij sprake is van SaaS. De overige bepalingen zijn van toepassing als leverancier diensten verricht onder de naam of op het gebied van Software-as-a-Service (SaaS), ongeacht

of daarbij sprake is van AI. In deze bepalingen zijn regels opgenomen over de uitvoering van de SaaS-dienst.

Artikel 37 Artificiële Intelligentie (AI)

37.1 Als leverancier AI ter beschikking stelt, dient klant deze te gebruiken in overeenstemming met het door aanbieder beoogde doel en eventuele gebruiksinstructies. Als klant in strijd met het voorgaande handelt met als resultaat dat de AI-toepassing wijzigt in een AI-systeem met een hoog risico, gelden de verplichting uit artikel 25 lid 2 AI Act niet. Leverancier mag altijd corrigerende maatregelen nemen of de AI-toepassing uit de handel nemen, deactiveren of terugroepen als de AI-toepassing niet meer in overeenstemming is met het beoogde doel, of wanneer klant door eigen toedoen wordt beschouwd als aanbieder. Leverancier zal in dat geval niet tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

37.2 Klant is zich bewust van de kenmerkende eigenschap van AI dat het een veranderende en zelflerende techniek kan bevatten, waarbij de uitkomsten en conclusies van AI voortdurend ontwikkelen en aan verandering onderhevig zijn. Uitkomsten kunnen variëren afhankelijk van de input en context waarbij AI, ook na het inzetten bij klant, aanpassingsvermogen kan vertonen, bij herhaalde toepassing andere resultaten kan genereren en 'model drift' kan vertonen. Leverancier staat er daarom niet voor in dat de resultaten van de AI-toepassing onder alle omstandigheden of na verloop van tijd doeltreffend of juist zijn.

37.3 Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen, is het klant niet toegestaan om zijn naam of merk op de AI-toepassing te plaatsen of substantiële wijzigingen daarin aan te brengen.

37.4 Als (toe)leverancier een systeem voor monitoring heeft vastgesteld, is hij gerechtigd de informatie in de AI-toepassing in te zetten ten behoeve van de monitoring. Klant zal hieraan medewerking verlenen door ten behoeve van de monitoring toegang te verlenen tot de AI-toepassing.

37.5 Zodra klant zich bewust wordt van een ernstig incident, of van mening is dat de AI-toepassing een risico vormt als bedoeld in artikel 79 van de AI Act, zal hij dit onmiddellijk als eerste melden bij de aanbieder of leverancier. Klant zal alleen een melding doen bij de bevoegde autoriteit van een ernstig incident als hij kan aantonen dat hij de aanbieder van de AI-toepassing niet binnen de meldingstermijn kan bereiken.

37.6 Als leverancier producten en diensten ter beschikking stelt, mag klant deze niet gebruiken of integreren in andere AI-toepassingen zonder expliciete schriftelijke toestemming van leverancier. Als leverancier bereid is hiervoor toestemming te geven en klant en leverancier in dat geval wettelijk verplicht zijn om nadere afspraken te maken, is leverancier gerechtigd hiervoor kosten in rekening te brengen tegen zijn gebruikelijke tarieven. Dergelijke nadere afspraken doen geen afbreuk aan intellectuele eigendomsrechten, vertrouwelijke bedrijfsinformatie en bedrijfsgeheimen.

37.7 Klant zal zorgen voor voldoende menselijk toezicht op het gebruik van AI.

37.8 Klant zal zorgen voor een toereikend niveau van AI-geletterdheid bij zijn personeel en andere personen die namens hem de AI-toepassing inzetten.

37.9 Afhankelijk van de wijze van ter beschikking stelling van (onderdelen van) de AI-toepassing kunnen – naast alle eerdere hoofdstukken – aanvullend op dit artikel ook de overige artikelen in dit of de daaropvolgende hoofdstukken van toepassing zijn.

Artikel 38 Uitvoering SaaS-dienst

38.1 Voor de toepassing van deze NLdigital Voorwaarden wordt onder SaaS verstaan: het door leverancier op afstand beschikbaar stellen en beschikbaar houden van functionaliteit via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan klant een fysieke drager of download van de onderliggende software ter beschikking wordt gesteld. Deze functionaliteit kan (onderdelen van) AI bevatten.

38.2 Leverancier verricht de SaaS-dienst in opdracht van klant. Klant mag de SaaS-dienst uitsluitend ten behoeve van zijn eigen organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het door leverancier beoogde gebruik. Het staat klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door leverancier verleende SaaS-dienst.

38.3 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Als dergelijke wijzigingen substantieel zijn en een verandering van de bij klant geldende procedures tot gevolg hebben, zal leverancier klant hierover zo snel mogelijk inlichten. De kosten van deze veranderingen komen voor rekening van klant. In geval het aanzienlijke kosten betreft, kan klant de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door autoriteiten gegeven voorschriften of leverancier de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

38.4 Leverancier kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende software. Leverancier is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

38.5 Leverancier kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud of andere vormen van service. Leverancier zal de buitengebruikstelling zo kort mogelijk laten duren en bij voorkeur op momenten waarop de SaaS-dienst doorgaans het minst intensief gebruikt wordt.

38.6 Leverancier is niet gehouden klant een fysieke drager of download te verstrekken van de onderliggende software.

38.7 Bij gebreke van nadere afspraken hieromtrent zal klant de SaaS-dienst zelf nader inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden, back-ups maken, en, indien nodig, de daarbij gebruikte infrastructuur, apparatuur, overige (hulp)software en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden.

Artikel 39 Garantie

39.1 Leverancier staat er niet voor in dat de SaaS-dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten als bedoeld in artikel 44.3 in de onderliggende software binnen een redelijke termijn te herstellen voor zover het onderliggende software betreft die door leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende fouten door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de fouten uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende software in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat fouten in de SaaS-dienst die niet door leverancier zelf is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de SaaS-dienst aan te brengen. Als (een onderdeel van) de SaaS-dienst in opdracht van klant is ontwikkeld, kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan klant in rekening brengen. Leverancier is niet gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval

leverancier bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van andere onvolkomenheden, is leverancier gerechtigd hiervoor een aparte vergoeding tegen zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

39.2 Klant zal op basis van de door leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, fouten en andere onvolkomenheden in de SaaS-dienstverlening, verminking of verlies van data of andere incidenten, de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen.

39.3 Als bij klant sprake is van grote afhankelijkheid en risico's voor continuïteit bij incidenten en calamiteiten, is leverancier bereid om op verzoek van klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door klant te nemen maatregelen ter verkleining van deze risico's, tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Die afspraken kunnen bijvoorbeeld gaan over het periodiek of real-time terugleveren van data aan klant of aan een derde partij. Dergelijke aanvullende diensten zijn niet vanzelfsprekend onderdeel van de dienstverlening.

39.4 Leverancier is niet gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane data anders dan het – waar mogelijk – terugplaatsen van de laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende data. Als geen datasegmentatie of ander mechanisme voor datascheiding is overeengekomen, kan het zijn dat het terugplaatsen van een klantspecifieke back-up niet mogelijk is.

Artikel 40 Aanvang van de dienstverlening; vergoeding

40.1 De door leverancier te verlenen SaaS-dienst (en eventueel bijbehorende support) vangt aan binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Indien niet anders overeengekomen vangt de SaaS-dienst aan door terbeschikkingstelling door leverancier van de middelen om toegang te verkrijgen tot de SaaS-dienst. Klant draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.

40.2 Klant is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door leverancier verleende SaaS-dienst telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

Artikel 41 Aanvullende bepalingen

41.1 De volgende artikelen zijn van overeenkomstige toepassing op de SaaS-dienst: 42.3, 42.5, 42.8, 44.1 (met uitzondering van verwijzing naar artikel 48), 44.11, 56.4, 57.1, 57.2, 70.2 en 70.4. In deze artikelen dienen de woorden 'software' gelezen te worden als 'SaaS-dienst' en 'aflevering' als 'aanvang van de dienstverlening'.

Hoofdstuk 7. Software

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier software, apps, AI, bijbehorende data(banken) en/of gebruikersdocumentatie (in deze NLdigital Voorwaarden gezamenlijk te noemen 'software') anders dan op basis van een SaaS-dienst voor gebruik aan klant ter beschikking stelt.

Artikel 42 Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

42.1 Leverancier stelt aan klant op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen software gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking. Het recht tot gebruik van de software is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

42.2 De verplichting tot terbeschikkingstelling door leverancier en het gebruiksrecht van klant strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de software. Het gebruiksrecht van klant strekt zich niet uit tot de broncode van de software. De broncode van de software en de bij de ontwikkeling van de software gemaakte technische documentatie worden niet aan klant ter beschikking gesteld, ook niet indien klant bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.

42.3 Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de software steeds stipt naleven.

42.4 Als partijen zijn overeengekomen dat de software uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is klant gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de software voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.

42.5 Leverancier kan verlangen dat klant de software niet eerder in gebruik neemt dan nadat klant bij leverancier, diens toeleverancier of de producent van de software één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen.

42.6 Klant mag de software uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het door leverancier of diens licentiegever beoogd gebruik. Klant zal de software niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.

42.7 Het is klant niet toegestaan de software, de bijbehorende codes voor gebruik en de dragers waarop de software is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal klant een derde – al dan niet op afstand (online) – toegang geven tot de software of de software bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet als de desbetreffende derde de software uitsluitend ten behoeve van klant gebruikt.

42.8 Klant zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van leverancier uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van leverancier toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. Leverancier zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de software zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

42.9 Partijen houden het ervoor dat de tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van software tot voorwerp heeft, niet als koopovereenkomst wordt beschouwd.

42.10 Leverancier is niet verplicht tot het onderhoud van de software en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de software. Als in afwijking van het vorenstaande leverancier gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning (support) ten aanzien van de software te verlenen, kan leverancier verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

Artikel 43 Aflevering en installatie

43.1 Leverancier zal, te zijner keuze, de software op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daarover, op een door leverancier te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de software online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen.

43.2 Uitsluitend indien overeengekomen, zal leverancier de software bij klant installeren. Bij gebreke van afspraken daarover zal klant zelf de software installeren, inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden, back-ups verzorgen en, indien nodig, de daarbij gebruikte infrastructuur, apparatuur, overige (hulp)software en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Artikel 44 Acceptatie

44.1 Als partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt klant de software in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt (‘as is, where is’), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van leverancier zoals bedoeld in artikel 48. In voornoemd geval zal de software bij de aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door klant.

44.2 Als tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 44.3 tot en met 44.10 van toepassing.

44.3 Daar waar in deze NLdigital Voorwaarden sprake is van ‘fouten’ wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de software aan de door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de software, en, ingeval de software geheel of gedeeltelijk maatwerksoftware betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Leverancier heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere onvolkomenheden in of aan de software anders dan met betrekking tot fouten in de zin van deze NLdigital Voorwaarden.

44.4 Als een acceptatietest is overeengekomen, is de testperiode veertien dagen na aflevering of, als een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is klant niet gerechtigd de software voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.

44.5 Als een acceptatietest is overeengekomen, zal klant toetsen of de afgeleverde software beantwoordt aan de door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, als de software geheel of gedeeltelijk maatwerksoftware is, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.

44.6 Als bij het testen in opdracht van klant gebruik wordt gemaakt van data zal klant ervoor zorgen dat het gebruik van deze data voor dit doeleinde is toegestaan.

44.7 Als tijdens de acceptatietest blijkt dat de software fouten bevat, zal klant uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan leverancier rapporteren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te brengen.

44.8 De software zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

a. als partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, of
b. als leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 44.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 44.9 aan acceptatie niet in de weg staan, of
c. als klant enig gebruik maakt van de software voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.

44.9 Klant mag de acceptatie van de software niet onthouden om redenen die geen verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de software redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 48 te herstellen. Acceptatie mag ook niet worden onthouden vanwege aspecten van de software die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.

44.10 Als de software in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.

44.11 Acceptatie van de software heeft tot gevolg dat leverancier gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de software en, indien tevens de installatie van de software door leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie.

44.12 Acceptatie van de software doet niets af aan de rechten van klant op grond van artikel 44.9 betreffende kleine fouten en artikel 48 betreffende de garantie.

Artikel 45 Beschikbaarstelling

45.1 Leverancier zal de software binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aan klant ter beschikking stellen.

45.2 Onverwijld nadat de overeenkomst is geëindigd, zal klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de software aan leverancier retourneren. Als is overeengekomen dat klant bij het einde van de overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal klant over zodanige vernietiging leverancier onverwijld schriftelijk informeren. Leverancier is bij of na het einde van de overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door klant gewenste dataconversie.

Artikel 46 Gebruiksrechtvergoeding

46.1 De voor het recht tot gebruik door klant te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:

a. als partijen niet zijn overeengekomen dat leverancier zorgt voor installatie van de software: (i) bij ter beschikking stelling van de software, of (ii) in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij ter beschikking stelling van de software en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;
b. als partijen zijn overeengekomen dat leverancier zorgt voor installatie van de software: (i) bij voltooiing van die installatie, of (ii) in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie

en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

Artikel 47 Wijzigingen in de software

47.1 Behoudens dwingendrechtelijke uitzonderingen in de wet bepaald, is klant niet gerechtigd de software geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier. Leverancier is gerechtigd zijn toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Klant draagt het volle risico van alle door of in opdracht van klant door derden – al dan niet met toestemming van leverancier – aangebrachte wijzigingen.

Artikel 48 Garantie

48.1 Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 44.3 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier staat er niet voor in dat de software geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Leverancier garandeert evenmin dat de software zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de software in opdracht van klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening kan brengen.

48.2 Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen als sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van klant of van andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt wanneer klant zonder schriftelijke toestemming van leverancier wijzigingen in de software aanbrengt of laat aanbrengen.

48.3 Herstel van fouten geschiedt op een door leverancier te bepalen locatie en wijze. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de software aan te brengen.

48.4 Leverancier is niet gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane data anders dan het – waar mogelijk – terugplaatsen van de laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende data. Als geen datasegmentatie of ander mechanisme voor datascheiding is overeengekomen, kan het zijn dat het terugplaatsen van een klantspecifieke back-up niet mogelijk is.

48.5 Leverancier heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 48.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

Hoofdstuk 8. Ontwikkeling software en websites

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier software zoals omschreven in hoofdstuk 7 en/of websites ten behoeve van klant ontwerpt en/of ontwikkelt en eventueel de software en/of websites installeert.

Artikel 49 Specificaties en ontwikkeling van software en/of websites

49.1 Ontwikkeling vindt steeds plaats op basis van een overeenkomst van opdracht. Als niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen software en/of website aan leverancier zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke software en/of website ontwikkeld zal worden en op welke manier ontwikkeling plaatsvindt.

49.2 Leverancier zal de software en/of website met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en – in voorkomend geval – met inachtneming van de met klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden te starten, kan leverancier verlangen dat klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.

49.3 Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zullen de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door leverancier te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst starten.

49.4 Desgevraagd zal klant leverancier in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van klant te verrichten.

49.5 De ontwikkeling van een website omvat slechts het ter beschikking stellen van een zogeheten ‘content management systeem’ als dit expliciet schriftelijk is overeengekomen.

49.6 Indien partijen overeenkomen dat leverancier naast de ontwikkeling tevens opleiding, hosting, onderhoud en/of ondersteuning verleent en/of door leverancier ook een domeinnaam wordt aangevraagd, kan leverancier verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden kunnen separaat tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier in rekening worden gebracht.

49.7 Als leverancier diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, moet klant de regels en werkwijze van die instantie(s) volgen. Desgevraagd zal leverancier een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken. Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door klant beoogde resultaten. Leverancier kan alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven de bij leverancier gebruikelijke tarieven, in rekening brengen. Leverancier staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend.

Artikel 50 Agile ontwikkeling van software/websites

50.1 Als partijen een iteratieve ontwikkelmethode gebruiken (bijvoorbeeld scrum), aanvaarden partijen: (i) dat de werkzaamheden bij aanvang niet worden verricht op basis van volledig uitgewerkte specificaties; en (ii) dat eerder afgesproken specificaties tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast in lijn met de projectaanpak van de toegepaste ontwikkelmethode.

50.2 Partijen zullen voor de start van de uitvoering een of meer teams samenstellen, die bestaan uit afgevaardigden van zowel klant als leverancier. Het team draagt er zorg voor dat de communicatielijnen kort en direct blijven en dat regelmatig wordt overlegd. Partijen voorzien in de inzet van door ieder van hen overeengekomen capaciteit (FTE’s) aan teamleden in de rollen

en met de kennis en ervaring en beslissingsbevoegdheid die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst. Partijen aanvaarden dat voor het slagen van het project de overeengekomen capaciteit minimaal nodig is. Partijen spannen zich ervoor in om eenmaal ingezette sleutelpersonen zo veel als redelijkerwijs mogelijk beschikbaar te houden tot het einde van het project, tenzij zich omstandigheden voordoen die buiten de macht van de betrokken partij liggen. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking tot de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'time-box') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Klant aanvaardt het risico dat de software en/of website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties beantwoordt. Klant draagt zorg voor een permanente, actieve en door de organisatie van klant gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer voor het testen en (nadere) besluitvorming. Klant waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbeslissingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbeslissingen van klant conform de toegepaste projectaanpak, is leverancier gerechtigd – doch niet verplicht – de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.

50.3 Indien partijen een of meerdere testmomenten overeenkomen zal uitsluitend getest worden op basis van objectieve, meetbare en vooraf overeengekomen criteria (zoals het conformeren aan ontwikkelstandaarden). Fouten of andere onvolkomenheden worden slechts hersteld als het verantwoordelijke team daartoe besluit en worden binnen een volgende iteratie uitgevoerd. Wanneer hiervoor een extra iteratie nodig blijkt, dan zijn de kosten tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier daarvoor voor klant. Leverancier is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot het uitvoeren van herstelactiviteiten ten aanzien van fouten of andere onvolkomenheden, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 51 Aflevering, installatie en acceptatie

51.1 Het bepaalde in artikel 43 inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.

51.2 Tenzij leverancier op grond van de overeenkomst de software en/of website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van klant zal 'hosten', zal leverancier de software en/of website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan klant afleveren dan wel online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen.

51.3 Het bepaalde in artikel 44 inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.

51.4 Als partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in artikel 50, dan is het bepaalde in artikel 44.1, 44.2, 44.4 tot en met 44.9, 44.12,48.1 en 48.5 niet van toepassing. Klant aanvaardt de software en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is').

Artikel 52 Gebruiksrecht

52.1 Leverancier stelt de in opdracht van klant ontwikkelde software en/of website en de eventueel daarbij ontwikkelde gebruikersdocumentatie voor gebruik aan klant ter beschikking.

52.2 Slechts wanneer dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de software en de bij de ontwikkeling van de software gemaakte technische documentatie aan klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval klant gerechtigd is wijzigingen in de software aan te brengen.

52.3 Leverancier is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de software en/of website benodigde hulpsoftware en programma- of databibliotheken.

52.4 Het bepaalde in artikel 42 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 53 Vergoeding

53.1 Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van software en/of websites telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

53.2 Bij gebreke van nadere afspraken verkrijgt klant tevens het recht tot gebruik van de software en/of website.

53.3 Leverancier is gerechtigd om voor wettelijk verplichte beveiligingsupdates zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

53.4 Klant is zelf verantwoordelijk voor de benodigde hulpsoftware en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten, eventuele aanpassing en/of onderhoud van de software en/of website, en/of het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers.

Artikel 54 Garantie

54.1 Het bepaalde in artikel 48 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.

54.2 Leverancier staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde software en/of website goed werken in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere (hulp-)software en/of websites. Leverancier staat er evenmin voor in dat de software en/of website goed werken in samenhang met alle soorten apparatuur.

Hoofdstuk 9. Onderhoud van software en support

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier diensten verricht op het gebied van onderhoud van software en ondersteuning (support) bij het gebruik van die software.

Artikel 55 Onderhoudsdiensten

55.1 Als dit is overeengekomen, verricht leverancier onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde software. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten als bedoeld in artikel 44.3 en, alleen als dit schriftelijk is overeengekomen, het beschikbaar stellen van nieuwe versies van de software overeenkomstig artikel 56.

55.2 Klant meldt geconstateerde fouten in de software zo gedetailleerd mogelijk. Na ontvangst van de melding zal leverancier zich volgens zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen om de geconstateerde fouten te herstellen en/of verbeteringen door te voeren in toekomstige versies van de software. Afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van leverancier worden de resultaten op een door leverancier te bepalen wijze en termijn aan klant beschikbaar gesteld. Leverancier mag ook tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de software aanbrengen. Klant zal zelf de gecorrigeerde software of de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de software installeren, inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden, back-ups verzorgen en, indien nodig,

de daarbij gebruikte infrastructuur, apparatuur, overige (hulp)software en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Leverancier is niet gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. Als leverancier bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van andere onvolkomenheden, is leverancier gerechtigd hiervoor een vergoeding tegen zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

55.3 Het bepaalde in de artikelen 48.3 en 48.4 is van overeenkomstige toepassing.

55.4 Als leverancier het onderhoud online verricht, zal klant tijdig zorgen voor een deugdelijke en adequaat beveiligde infrastructuur en netwerkfaciliteiten.

55.5 Klant zal alle door leverancier verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, waaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de software en het maken van een back-up van alle data.

55.6 Wanneer het onderhoud betrekking heeft op software die niet door leverancier zelf aan klant is geleverd, zal klant, als leverancier dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de software (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Klant staat ervoor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Klant verleent leverancier het recht om de software, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.

Artikel 56 Nieuwe versies van software

56.1 Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de software uitsluitend wanneer en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen, of als de wet dit dwingendrechtelijk voorschrijft. Als het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de software omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van leverancier.

56.2 Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is leverancier niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie, tenzij de wet dwingendrechtelijk anders voorschrijft.

56.3 Leverancier kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit klant een nadere schriftelijke overeenkomst met leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. Leverancier kan uit een vorige versie van de software functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Leverancier is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de software te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

56.4 Leverancier kan van klant verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, webbrowser, software e.d.) aanpast als dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de software.

Artikel 57 Supportdiensten

57.1 Als de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de software omvat, zal leverancier, bij gebrek aan andersluidende schriftelijke afspraken, online, telefonisch en/of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde software. Klant zal voorafgaand aan een melding de door leverancier ter beschikking gestelde documentatie raadplegen om te bezien of zijn vraag daarmee is op te lossen. Klant zal meldingen in het kader van support zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijven, zodat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de wijze van melden, kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Bij gebrek aan verdere schriftelijke afspraken, zal leverancier deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Leverancier staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van leverancier.

57.2 Als de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten ‘standby-diensten’ omvat, zal leverancier één of meer medewerkers beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is klant gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden medewerkers in te roepen indien er sprake is van ernstige storingen, fouten en andere ernstige onvolkomenheden in het functioneren van de software. Leverancier staat er niet voor in dat deze tijdig zullen worden verholpen.

57.3 Het onderhoud en de andere overeengekomen diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 58 Vergoeding

58.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van software en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.

58.2 Bedragen ter zake het onderhoud van de software en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk zijn verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd ongeacht of klant de software in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

Hoofdstuk 10. Advisering

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier diensten verleent op het gebied van advisering, welke niet onder leiding en toezicht van klant worden uitgevoerd, onder de naam advisering, consultancy, contracting, projectmatige werkzaamheden, interim-opdrachten of onder welke naam dan ook.

Artikel 59 Uitvoering advisering

59.1 Leverancier zal de advisering geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en niet onder toezicht of leiding van klant uitvoeren, waarmee geen sprake is van het ter beschikking stellen van arbeidskrachten zoals omschreven in hoofdstuk 11.

59.2 Leverancier is niet gebonden aan een doorlooptijd van de opdracht, omdat de doorloop van een opdracht op het gebied van advisering afhankelijk is van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de data en informatie die klant verstrekt en de medewerking van klant en relevante derden.

59.3 De dienstverlening van leverancier wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van leverancier.

59.4 Het gebruik dat klant maakt van een door leverancier afgegeven advies of rapport is steeds voor risico van klant. De bewijslast dat de (wijze van) advisering niet voldoet aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam leverancier mag worden verwacht, berust geheel bij klant, onverminderd het recht van leverancier met alle middelen tegenbewijs te leveren.

59.5 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier is klant niet gerechtigd enige mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en/of de technieken van leverancier en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van leverancier. Klant zal de adviezen of rapportages van leverancier voorts niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

Artikel 60 Rapportage

60.1 Leverancier zal klant op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de advisering. Klant zal leverancier schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor leverancier van belang (kunnen) zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor klant aandacht wenst, prioriteitenstelling van klant, beschikbaarheid van middelen en personeel van klant en bijzondere of voor leverancier mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Klant zal zorgen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door leverancier verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van klant en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en leverancier hiervan op de hoogte stellen.

Artikel 61 Betaling

61.1 Als er geen uitdrukkelijk betalingsschema is overeengekomen, zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door leverancier verleende advisering als bedoeld in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

Hoofdstuk 11. Ter beschikking stellen van arbeidskrachten

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier een of meer arbeidskrachten aan klant ter beschikking stelt om onder leiding en toezicht van die klant werkzaamheden te verrichten, onder de naam detachering of onder welke naam dan ook, behoudens wettelijke uitzonderingssituaties.

Artikel 62 Ter beschikking stellen van arbeidskrachten

62.1 Leverancier zal de in de overeenkomst genoemde arbeidskrachten aan klant ter beschikking stellen om onder verantwoordelijkheid, leiding en toezicht (gezag) van klant werkzaamheden te verrichten. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van klant. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal de arbeidskracht veertig uur per week tijdens de voor leverancier gebruikelijke werkdagen aan klant ter beschikking worden gesteld.

62.2 Klant zal leverancier tijdig informeren over een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van zijn bedrijf of organisatie.

62.3 Klant kan de ter beschikking gestelde arbeidskracht slechts inzetten voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden als leverancier daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd.

62.4 Het is klant slechts toegestaan de door leverancier ter beschikking gestelde arbeidskracht aan een derde door te lenen of om de arbeidskracht onder leiding en toezicht van een derde werkzaam te laten zijn als dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.

62.5 Leverancier zal zich ervoor inspannen dat de ter beschikking gestelde arbeidskracht gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen, behoudens bij ziekte of uitdiensttreding van de medewerker. Ook als de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd na overleg met klant de ter beschikking gestelde arbeidskracht te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde of soortgelijke kwalificaties.

62.6 Klant is gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde arbeidskracht te verzoeken (i) als de ter beschikking gestelde arbeidskracht aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en klant dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden gemotiveerd aan leverancier kenbaar maakt, dan wel (ii) in geval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de ter beschikking gestelde arbeidskracht. Leverancier zal aan het verzoek zo spoedig mogelijk met prioriteit aandacht geven. Leverancier staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van klant op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van klant wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant betreffende al verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

Artikel 63 Duur van de overeenkomst tot het ter beschikking stellen van arbeidskrachten

63.1 In afwijking van artikel 4 geldt dat als partijen over de duur van het ter beschikking stellen van de arbeidskracht niets zijn overeengekomen, de overeenkomst een looptijd heeft voor onbepaalde duur, in welk geval voor ieder van partijen een opzegtermijn van één kalendermaand geldt. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

Artikel 64 Toepasselijke wet- en regelgeving

64.1 Klant zal zich houden aan alle ter zake het inlenen van de aan klant ter beschikking gestelde arbeidskracht(en) geldende wet- en regelgeving en staat er ook voor in dat klant deze wet- en regelgeving naleeft. Klant zal voorts leverancier in de gelegenheid stellen en al het mogelijke doen om leverancier aan diens wettelijke verplichtingen ter zake het ter beschikking stellen van arbeidskrachten te kunnen laten voldoen, en in geval van wetswijzigingen lopende het ter beschikking stellen van een arbeidskracht, te kunnen blijven voldoen.

Artikel 65 Overwerkvergoeding, tarieven, kosten en reistijd

65.1 Als de ter beschikking gestelde arbeidskracht in opdracht of op verzoek van klant langer werkt dan het overeengekomen aantal werkuren of werkzaam is buiten de voor leverancier gebruikelijke werkdagen, is klant voor deze uren het overeengekomen overwerktarief of, bij gebreke daarvan, het bij leverancier

gebruikelijke overwerktarief verschuldigd. Desgevraagd zal leverancier klant informeren over de geldende overwerktarieven.

65.2 Tarieven, kosten en reistijd van de ter beschikking gestelde arbeidskracht kunnen door leverancier maandelijks achteraf aan klant in rekening worden gebracht overeenkomstig de bij leverancier gebruikelijke regels en maatstaven. Desgevraagd zal leverancier klant informeren over de daarvoor gebruikelijke regels en maatstaven.

Artikel 66 Fiscaliteit en aansprakelijkheid

66.1 Leverancier zal – voor zover verschuldigd – zorgen voor afdracht van de ten behoeve van de ter beschikking gestelde arbeidskracht te betalen loonbelasting en premies sociale verzekeringen. Leverancier vrijwaart klant voor vorderingen van de Belastingdienst, dan wel van de instanties voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving, die leverancier vanwege de overeenkomst tot het ter beschikking stellen van arbeidskrachten met klant verschuldigd is, onder de voorwaarde dat klant leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van een dergelijke vordering én de afhandeling daarvan, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan leverancier. Klant zal daartoe alle nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van klant, tegen deze vorderingen te verweren.

66.2 Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de kwaliteit van de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding van klant tot stand zijn gekomen.

66.3 Klant zal voldoen aan alle noodzakelijke veiligheidseisen ten aanzien van de ruimte waarin en de zaken waarmee de ter beschikking gestelde arbeidskracht werkt en voor het verrichten van de werkzaamheden door de arbeidskracht dusdanige maatregelen treffen en aanwijzingen verstrekken als redelijkerwijs nodig is om te voorkomen dat de ter beschikking gestelde arbeidskracht bij het verrichten van de werkzaamheden voor/bij klant schade lijdt. Klant zal zich voorts afdoende verzekeren tegen aansprakelijkheid op grond van het bepaalde in dit lid en op verzoek van leverancier een bewijs van verzekering verstrekken.

Hoofdstuk 12. Opleiding en trainingen

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier diensten, onder welke naam en op welke wijze dan ook (bijvoorbeeld in elektronische vorm), verleent op het gebied van onderwijs, opleidingen, cursus, workshops, trainingen, webinars, e-learning, seminars en dergelijke (hierna te noemen: opleiding).

Artikel 67 Aanmelding en annulering

67.1 Een aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door leverancier.

67.2 Klant draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer doet niets af aan de verplichtingen van klant op grond van de overeenkomst. Het is klant toegestaan een deelnemer voor een opleiding te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier.

67.3 Als het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van leverancier aanleiding geeft, is leverancier gerechtigd de opleiding te annuleren, te combineren met één of meerdere opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. Leverancier behoudt zich het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen. Leverancier is gerechtigd organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen.

67.4 De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding door klant of deelnemers worden beheerst door de bij leverancier gebruikelijke regels. Een annulering dient altijd schriftelijk en voorafgaand aan de opleiding of het desbetreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of niet-verschijning doen niets af aan de betaalverplichtingen die klant op grond van de overeenkomst heeft.

Artikel 68 Uitvoering opleiding

68.1 Klant aanvaardt dat leverancier de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.

68.2 Klant zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door leverancier voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding.

68.3 Als leverancier bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of software, staat leverancier er niet voor in dat deze apparatuur of software foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Als leverancier de opleiding uitvoert op locatie van klant, zal klant zorgen voor de beschikbaarheid van deugdelijke lesruimte en werkende apparatuur en software. Indien de faciliteiten bij klant niet blijken te voldoen en de kwaliteit van de opleiding daardoor niet kan worden gewaarborgd, is leverancier gerechtigd de opleiding niet te starten, in te korten of te staken.

68.4 Het afnemen van een examen of een toets maakt niet standaard deel uit van de overeenkomst.

68.5 Voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, opleidingsmaterialen of -middelen is klant een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.

68.6 Indien de opleiding op basis van e-learning wordt aangeboden, zijn de bepalingen van hoofdstuk 6 zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Artikel 69 Prijs en betaling

69.1 Leverancier kan verlangen dat klant vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. Leverancier kan deelnemers uitsluiten van deelname indien klant heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, onverlet alle overige rechten van leverancier.

69.2 Als leverancier een vooronderzoek ten behoeve van een opleidingsplan of opleidingsadvies heeft uitgevoerd, dan kunnen de hieraan verbonden kosten separaat in rekening gebracht worden.

69.3 Tenzij leverancier uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de opleiding is vrijgesteld van btw in de zin van artikel 11 van de Wet op de omzetbelasting 1968, is klant over de vergoeding tevens btw verschuldigd. Leverancier is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd zijn prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van btw voor opleidingen.

Hoofdstuk 13. Hosting, waaronder onlineplatforms

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier diensten onder welke naam dan ook verleent op het gebied van 'hosting', waaronder IaaS, PaaS of onlineplatforms en aanverwante diensten.

Artikel 70 Hostingdiensten

70.1 Leverancier zal de met klant overeengekomen hostingdiensten verrichten.

70.2 Als de overeenkomst de terbeschikkingstelling van infrastructuur of opslagruimte tot onderwerp heeft, zal klant de overeengekomen infrastructuur of opslagruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van infrastructuur of opslagruimte op uitsluitend en specifiek voor klant gereserveerde apparatuur alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van infrastructuur of schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. De infrastructuur, opslagruimte en/of het dataverkeer dat in een bepaalde periode door klant niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima kan leverancier een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig zijn gebruikelijk tarieven.

70.3 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal klant zelf de benodigde (hulp)software installeren, inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden, back-ups verzorgen en, indien nodig, de daarbij gebruikte infrastructuur, apparatuur, overige (hulp)software en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Leverancier is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

70.4 Aanvullende diensten zoals back-ups, beveiliging, redundantie- en recoveryvoorzieningen maken slechts onderdeel uit van de overeenkomst als dat uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

70.5 Leverancier is gerechtigd de hostingdienst tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen in het kader van onderhoud of aanpassing van systemen. Waar mogelijk zal dit buiten kantoortijden plaatsvinden en met redelijke aankondiging aan klant.

70.6 Als leverancier op grond van de overeenkomst diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, is artikel 49.7 van overeenkomstige toepassing.

Artikel 71 Procedure kennisgeving mogelijk illegale of onrechtmatige inhoud bij hosting

71.1 In aanvulling op artikel 21, is dit artikel van toepassing op het doen van kennisgevingen van mogelijk illegale of onrechtmatige inhoud aan leverancier indien hij hostingdiensten levert.

71.2 Eenieder die van mening is dat via de hostingdienst van leverancier illegale of onrechtmatige inhoud beschikbaar is, kan dit elektronisch melden via de standaardkanalen van leverancier. Een melding dient in ieder geval de volgende informatie te bevatten:

a. een voldoende nauwkeurige en gemotiveerde verklaring waarom de melder van mening is dat de betrokken informatie illegaal of onrechtmatig is;
b. een duidelijke vermelding van de exacte elektronische locatie van die informatie, zoals een exacte URL, en, waar nodig, bijkomende informatie waarmee de illegale of onrechtmatige inhoud kan worden vastgesteld;
c. de naam en een e-mailadres van de melder, behalve bij informatie waarvan redelijkerwijs mag worden aangenomen dat deze betrekking heeft op seksueel misbruik van kinderen of daarmee samenhangende strafbare feiten;
d. een verklaring van de melder dat de melding en de daarin vervatte informatie en beweringen nauwkeurig, waar en volledig zijn.

71.3 Als een melding voldoet aan bovenstaande vereisten kan leverancier de melding in behandeling nemen.

71.4 Leverancier kan – ook als de melding niet voldoet aan bovenstaande vereisten – besluiten passende maatregelen te treffen, waaronder het verwijderen of blokkeren van de betreffende informatie, beperking van toegang of zichtbaarheid, opschorting of beëindiging van zijn dienstverlening. Leverancier is gerechtigd om rechtstreeks betrokken afnemers van de dienst te informeren over eventueel opgelegde maatregelen.

71.5 Leverancier is niet aansprakelijk voor enige schade voortvloeiend uit de in dit hoofdstuk bedoelde maatregelen of verplichtingen.

Artikel 72 Klachtenprocedure voor onlineplatforms

72.1 In aanvulling op artikel 21, en op bovenstaand artikel 71, is dit artikel van toepassing indien leverancier een onlineplatform aanbiedt en hij geen micro- of kleine onderneming is zoals bedoeld in de DSA.

72.2 Klant of iemand die een klacht heeft ingediend bij een onlineplatform kan binnen zes maanden na kennisname van een besluit van leverancier, al dan niet als gevolg van een in het vorige artikel bedoelde kennisgeving of een maatregel als bedoeld in artikel 21, een klacht indienen via het klachtafhandelingssysteem van leverancier. Leverancier behandelt de klacht zorgvuldig en binnen een redelijke termijn.

72.3 Leverancier is gerechtigd om, na een voorafgaande waarschuwing, de behandeling van meldingen of klachten van klagers die regelmatig kennelijk ongegronde meldingen of klachten indienen voor een redelijke periode te schorsen.

72.4 Klager kan na het doorlopen van de klachtenprocedure een beroep doen op een gecertificeerd buitengerechtelijk geschillenbeslechtingsorgaan indien hij zich niet kan vinden in de uitkomst daarvan.

Hoofdstuk 14. Koop van apparatuur

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier apparatuur van welke aard dan ook en/of andere zaken (stoffelijke objecten) aan klant verkoopt.

Artikel 73 Koop en verkoop

73.1 Leverancier verkoopt de apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen.

73.2 Leverancier staat er niet voor in dat de apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door klant beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst de

gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.

73.3 In de verkoopverplichting van leverancier zijn niet standaard begrepen montage- en installatiematerialen, software, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.

73.4 Leverancier staat er niet voor in dat de bij de apparatuur en/of zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvoorschriften foutloos zijn en dat de apparatuur en/of zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

Artikel 74 Aflevering

74.1 De door leverancier aan klant verkochte apparatuur en/of zaken zullen aan klant af-magazijn worden geleverd. Leverancier zal de aan klant verkochte zaken (laten) afleveren op een door klant aan te wijzen plaats als dit schriftelijk is overeengekomen. In dat geval zal leverancier klant, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur en/of zaken af te leveren.

74.2 De kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d. kunnen in voorkomend geval aan klant in rekening worden gebracht en zijn alleen inbegrepen in de koopprijs als dit expliciet is overeengekomen.

74.3 Wanneer klant leverancier verzoekt tot verwijdering of vernietiging van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur of data op apparatuur) dan wel indien leverancier daartoe wettelijk verplicht is, kan leverancier dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren. Leverancier kan voor die werkzaamheden zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen voor zover wettelijk toegestaan.

74.4 Als partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal leverancier de apparatuur en/of zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door leverancier is niet standaard inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software. Leverancier is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.

74.5 Leverancier mag de overeenkomst in deelleveringen uitvoeren.

Artikel 75 Proefopstelling

75.1 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is leverancier gehouden tot het plaatsen van een proefopstelling met betrekking tot de apparatuur waarvoor klant belangstelling heeft. Leverancier mag aan een proefopstelling (financiële) voorwaarden verbinden. Een proefopstelling behelst het tijdelijk op zicht plaatsen van apparatuur in een standaarduitvoering, exclusief accessoires, in een door klant ter beschikking te stellen ruimte, voordat klant definitief besluit de desbetreffende apparatuur wel of niet te kopen. Klant is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van apparatuur die onderdeel uitmaakt van een proefopstelling.

Artikel 76 Omgevingseisen

76.1 Klant draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door leverancier gespecificeerde vereisten voor de apparatuur en/of zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.

76.2 Klant zorgt ervoor dat door derden uit te voeren werkzaamheden met betrekking tot de omgevingseisen, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

Artikel 77 Garantie

77.1 Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte apparatuur en/of andere verkochte zaken, alsmede in onderdelen die door leverancier in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen als deze fouten – bij gebrek aan een overeengekomen periode – binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij leverancier zijn gemeld. Als herstel naar het redelijk oordeel van leverancier niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is leverancier gerechtigd de apparatuur en/of de zaken kosteloos te vervangen door andere soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van leverancier. De garantieverplichting vervalt wanneer fouten in de apparatuur, zaken of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of wanneer klant zonder toestemming van leverancier wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door leverancier in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. Leverancier zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

77.2 Ieder ander of verdergaand beroep van klant op non-conformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken dan het bepaalde in artikel 77.1 is uitgesloten.

77.3 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie kunnen door leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.

77.4 Leverancier heeft uit hoofde van de koopovereenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in artikel 77.1 bedoelde periode zijn gemeld.

Hoofdstuk 15. Huur van apparatuur

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier apparatuur van welke aard dan ook aan klant verhuurt.

Artikel 78 Huur en verhuur

78.1 Leverancier verhuurt aan klant de in de huurovereenkomst genoemde apparatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie.

78.2 In de verhuur is niet begrepen de terbeschikkingstelling van separate software en de gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de apparatuur, zoals batterijen, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.

78.3 De huur vangt aan op de dag van terbeschikkingstelling van de apparatuur aan klant.

Artikel 79 Voorinspectie

79.1 Leverancier kan vóór of bij gelegenheid van de terbeschikkingstelling bij wijze van voorinspectie in aanwezigheid van klant een beschrijving van de staat van de apparatuur opstellen, met vermelding van geconstateerde gebreken. Leverancier kan verlangen dat klant het opgestelde rapport met deze beschrijving voor akkoord ondertekent voordat leverancier de apparatuur aan klant in gebruik verstrekt. De in dat rapport

vermelde gebreken in de apparatuur komen voor rekening van leverancier. Partijen spreken bij constatering van gebreken af, of en zo ja op welke wijze en op welke termijn de in het rapport genoemde gebreken worden hersteld.

79.2 Als klant niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in artikel 79.1, heeft leverancier het recht om deze inspectie buiten aanwezigheid van klant uit te voeren en het rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor klant.

79.3 Als geen voorinspectie wordt uitgevoerd, wordt klant geacht de apparatuur in goede en onbeschadigde staat te hebben ontvangen.

Artikel 80 Gebruik van de apparatuur

80.1 Klant zal de apparatuur uitsluitend in overeenstemming met het beoogde doel en op de afgesproken locaties gebruiken ten behoeve van zijn eigen organisatie of bedrijf. Gebruik van de apparatuur door of ten behoeve van derden is niet toegestaan. Het recht tot gebruik van de apparatuur is niet overdraagbaar. Het is klant niet toegestaan de apparatuur aan een derde in onderhuur te geven of een derde anderszins het (mede)gebruik ervan te geven.

80.2 Klant zelf zal de apparatuur installeren, configureren, aansluiten en gebruiksgereed maken.

80.3 Het is klant niet toegestaan de apparatuur of enig deel daarvan op welke wijze dan ook te gebruiken als onderpand of zekerheidsobject, of op andere wijze daarover te beschikken.

80.4 Klant zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en als goed huisvader onder zich houden. Klant zal voldoende maatregelen nemen ter voorkoming van schade. Bij schade aan de apparatuur zal klant leverancier daarvan onverwijld in kennis stellen. In alle gevallen is klant jegens leverancier aansprakelijk in geval van schade aan of diefstal, verlies of verduistering van de apparatuur tijdens de duur van de huur. Het is aan klant om dit risico eventueel te verzekeren.

80.5 Klant zal de apparatuur niet geheel of gedeeltelijk veranderen of daaraan iets toevoegen. Als in voorkomend geval toch veranderingen of toevoegingen zijn aangebracht, zal klant deze uiterlijk bij het einde van de huurovereenkomst ongedaan maken of verwijderen.

80.6 Tussen partijen geldt dat gebreken in de door of in opdracht van klant aan de apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen en alle uit die veranderingen of toevoegingen voortvloeiende gebreken van de apparatuur geen gebreken in de zin van artikel 7:204 BW zijn. Klant heeft ter zake van deze gebreken geen aanspraak jegens leverancier. Leverancier is niet gehouden tot herstel of onderhoud van deze gebreken.

80.7 Klant heeft geen aanspraak op vergoeding in verband met door klant aangebrachte veranderingen van, dan wel toevoegingen aan, de gehuurde apparatuur die bij of na het einde van de huurovereenkomst, om welke reden dan ook, niet ongedaan gemaakt of verwijderd zijn.

80.8 Klant zal leverancier terstond schriftelijk in kennis stellen van een eventueel beslag op de apparatuur, onder opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. Klant zal de beslagleggende deurwaarder onverwijld inzage geven in de huurovereenkomst.

Artikel 81 Onderhoud van gehuurde apparatuur

81.1 Klant zal de gehuurde apparatuur niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.

81.2 Klant zal door hem geconstateerde gebreken in de gehuurde apparatuur onverwijld schriftelijk kenbaar maken. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen om bij wijze van correctief onderhoud de gebreken in de apparatuur die voor zijn rekening komen, binnen een redelijke termijn te herstellen. Leverancier mag ook preventief onderhoud uitvoeren aan de apparatuur, maar is daartoe niet verplicht. Klant zal leverancier desgevraagd in de gelegenheid stellen correctief en/of preventief onderhoud uit te voeren. Partijen bespreken vooraf in goed overleg de dagen en tijdstippen waarop onderhoud plaatsvindt. Gedurende de periode van onderhoud heeft klant geen recht op vervangende apparatuur.

81.3 Uitgesloten van de verplichting tot herstel zijn gebreken:

a. die klant bij het aangaan van de huurovereenkomst heeft aanvaard;
b. als gevolg van oorzaken die van buitenaf komen;
c. die aan klant, zijn personeelsleden en/of door klant ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend;
d. die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik of gebruik in strijd met de documentatie;
e. gerelateerd aan het gebruik van niet geadviseerde of geautoriseerde onderdelen of verbruiksartikelen;
f. die het gevolg zijn van gebruik van de apparatuur in strijd met het doel;
g. die het gevolg zijn van ongeautoriseerd aan de apparatuur aangebrachte wijzigingen of toevoegingen.

81.4 Als leverancier de in het vorige lid bedoelde gebreken herstelt of laat herstellen, mag leverancier de daaraan verbonden kosten volgens de gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

81.5 Leverancier is steeds gerechtigd ervoor te kiezen herstel van gebreken achterwege te laten en de apparatuur door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur te vervangen.

81.6 Leverancier is niet gehouden tot herstel van verloren gegane data anders dan het – waar mogelijk – terugplaatsen van de laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende data. Als geen datasegmentatie of ander mechanisme voor datascheiding is overeengekomen, kan het zijn dat het terugplaatsen van een klantspecifieke back-up niet mogelijk is.

Artikel 82 Eindinspectie en teruggave

82.1 Klant zal de apparatuur bij het einde van de huurovereenkomst in de oorspronkelijke staat aan leverancier teruggeven. Klant zal daartoe tevens eventuele data van de apparatuur verwijderen. Kosten van vervoer in verband met de teruggave kunnen bij klant in rekening worden gebracht.

82.2 Klant zal vóór of uiterlijk op de laatste werkdag van de huurtermijn zijn medewerking verlenen aan een gezamenlijke eindinspectie van de staat van de apparatuur. Van de bevindingen daarbij wordt door partijen gezamenlijk een rapport opgemaakt, dat door beide partijen moet worden ondertekend. Indien klant niet meewerkt aan deze eindinspectie, is leverancier gerechtigd de inspectie buiten aanwezigheid van klant uit te voeren en het bedoelde rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor klant.

82.3 Leverancier is gerechtigd om de gebreken die zijn vermeld in het rapport van de eindinspectie en die redelijkerwijs voor rekening en risico van klant komen, op kosten van klant te doen herstellen. Klant is aansprakelijk voor schade van leverancier wegens tijdelijke onbruikbaarheid dan wel verdere onverhuurbaarheid van de apparatuur.

82.4 Als klant bij het einde van de huur een door hem aan de apparatuur aangebrachte verandering niet ongedaan heeft gemaakt of een toevoeging daaraan niet heeft verwijderd, geldt tussen partijen dat klant geacht wordt afstand te hebben gedaan van ieder recht op die veranderingen en/of toevoegingen.

Hoofdstuk 16. Onderhoud van apparatuur

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier apparatuur van welke aard dan ook ten behoeve van klant onderhoudt.

Artikel 83 Onderhoudsdiensten

83.1 Leverancier voert het onderhoud uit voor de apparatuur die in de overeenkomst is genoemd, mits die apparatuur in Nederland staat. Tijdens het onderhoud heeft klant geen recht op vervangende apparatuur.

83.2 De afspraken over het onderhoud en de bijbehorende serviceniveaus worden schriftelijk vastgelegd. Als een schriftelijke overeenkomst ontbreekt, dan spant leverancier zich in om storingen die klant schriftelijk en op de juiste manier meldt, binnen een redelijke termijn op te lossen. Leverancier mag daarnaast preventief onderhoud uitvoeren, maar is daartoe niet verplicht.

83.3 Een storing betekent in dit hoofdstuk dat de apparatuur niet of niet zonder onderbreking werkt volgens de specificaties die leverancier uitdrukkelijk schriftelijk heeft doorgegeven. Klant moet de storing kunnen aantonen en aan leverancier kunnen laten zien (reproduceren).

83.4 Zodra er een storing is, laat klant dit meteen aan leverancier weten met een duidelijke beschrijving van de storing. Klant geeft de gevraagde medewerking voor het onderhoud, bijvoorbeeld door de apparatuur tijdelijk niet te gebruiken. Klant zorgt ervoor dat het personeel van leverancier, of mensen die door leverancier zijn ingeschakeld, toegang krijgen tot de locatie van de apparatuur, stelt de apparatuur beschikbaar voor het onderhoud en biedt verder alle hulp die nodig is.

83.5 Voordat klant de apparatuur aan leverancier voor onderhoud aanbiedt, zorgt klant ervoor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde software en data een volledige en goed werkende back-up is gemaakt.

83.6 Op verzoek van leverancier is er tijdens het onderhoud een deskundige medewerker van klant aanwezig om mee te denken of vragen te beantwoorden.

83.7 Klant mag apparatuur en systemen die niet door leverancier zijn geleverd, aansluiten op de geleverde apparatuur en daar software op installeren.

83.8 Als leverancier het nodig vindt om voor het onderhoud de verbindingen van de apparatuur met andere apparaten of software te testen, dan stelt klant deze andere apparatuur, software, testprocedures en gegevensdragers beschikbaar aan leverancier.

83.9 Testmateriaal dat nodig is voor het onderhoud en niet tot de standaarduitrusting van leverancier behoort, moet door klant worden aangeleverd.

83.10 Klant is verantwoordelijk voor verlies, diefstal of schade aan de apparatuur tijdens de periode dat leverancier deze in bezit heeft voor onderhoud. Het is aan klant om dit risico eventueel te verzekeren.

Artikel 84 Onderhoudsvergoeding

84.1 In de onderhoudsprijs zijn de volgende kosten slechts inbegrepen als dit expliciet is overeengekomen:

a. kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires;
b. kosten van (het vervangen van) onderdelen en onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die (gedeeltelijk) zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan leverancier;
c. werkzaamheden voor revisie van de apparatuur;
d. aanpassingen aan de apparatuur;
e. verplaatsing, verhuizing, herinstallatie of kosten van vervoer ter reparatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

84.2 Leverancier kan aan klant een onderhoudsvergoeding in rekening brengen, ook als de apparatuur (nog) niet in gebruik is genomen of als er geen gebruik wordt gemaakt van het onderhoud.

Artikel 85 Uitsluitingen

85.1 Werkzaamheden om storingen te onderzoeken of te verhelpen die zijn ontstaan door bedieningsfouten, onjuist gebruik van de apparatuur of externe oorzaken – zoals problemen met internet, netwerken, stroomvoorziening of koppelingen met apparatuur, software of materialen die niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen – behoren niet tot de verplichtingen van leverancier volgens de onderhoudsovereenkomst.

85.2 Tot de onderhoudsverplichtingen van leverancier behoren – tenzij anders overeengekomen – niet het onderzoek of herstel van storingen die te maken hebben met:

a. wijzigingen van de apparatuur die niet door of namens leverancier zijn doorgevoerd;
b. het gebruik van de apparatuur in strijd met de afspraken en het niet tijdig laten uitvoeren van onderhoud;
c. op de apparatuur geïnstalleerde software.

85.3 Leverancier mag de kosten in verband met onderhoud en/of onderzoek zoals bedoeld in artikel(en) 85.1 en/of 85.2 in rekening brengen volgens zijn gebruikelijke tarieven.

85.4 Leverancier is niet gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane data anders dan het – waar mogelijk – terugplaatsen van de laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende data. Als geen datasegmentatie of ander mechanisme voor datascheiding is overeengekomen, kan het zijn dat het terugplaatsen van een klantspecifieke back-up niet mogelijk is.

© NLdigital | Alle rechten op deze NLdigital Voorwaarden 2025 zijn voorbehouden aan de vereniging NLdigital. Niets uit deze NLdigital Voorwaarden mag worden gewijzigd, verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaargemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder een geldige licentie. Leden van NLdigital hebben een gratis gebruiksrecht op de NLdigital Voorwaarden om deze – ongewijzigd – in hun bedrijfsvoering te gebruiken. Niet-leden kunnen een gebruiksrecht verkrijgen door de NLdigital Voorwaarden aan te schaffen via https://www.nldigital.nl/. Scraping, mining of het toepassen van vergelijkbare technieken van de NLdigital Voorwaarden is niet toegestaan. De NLdigital Voorwaarden mogen niet gebruikt worden voor AI-trainingsdoeleinden.