

ALGEMENE VOORWAARDEN STO[M]P B.V.

Artikel 1 Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden Opdrachtnemer

1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Opdrachtnemer diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan Opdrachtgever levert.

1.2 Afwijking en aanvullingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

1.3 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.4 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht. Opdrachtnemer en Opdrachtgever treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigbare bepalingen overeen te komen.

Artikel 2 Aanbiedingen

2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij door Opdrachtnemer schriftelijk anders is aangegeven. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens haar aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens waarop Opdrachtnemer haar aanbieding(en) heeft gebaseerd.

Artikel 3 Prijs en betaling

3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Alle door Opdrachtnemer kenbaar gemaakte prijzen zijn steeds in euro's en Opdrachtgever dient alle betalingen in euro's te voldoen.

3.2 Indien Opdrachtgever volgens de tussen partijen gesloten overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die personen tegenover Opdrachtnemer hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.

3.3 Vergoedingen worden jaarlijks geïndexeerd aan de hand van de CBS indexcijfers voor gezinsconsumptie, met als uitgangspunt 2014=100

3.4 Verschuldigde bedragen worden door Opdrachtgever betaald binnen 30 dagen na factuurdatum. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.

3.5 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is Opdrachtgever, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Indien Opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Opdrachtnemer de vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijk en contractuele rechten van Opdrachtnemer onverlet.

Artikel 4 Duur van de overeenkomst

4.1 Indien en voor zover de tussen partijen gesloten overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.

4.2 De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke

overeengekomen periode verlengd, tenzij Opdrachtgever of Opdrachtnemer de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

Artikel 5 Vertrouwelijkheid en overname personeel

5.1 Opdrachtgever en Opdrachtnemer dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet voor Opdrachtnemer indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is voor de goede uitvoering van de overeenkomst door Opdrachtnemer. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

5.2 Opdrachtgever erkent dat de van Opdrachtnemer afkomstige programmatuur (waaronder uitdrukkelijk ook begrepen de DIRECTORATE BBS-programmatuur) een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Opdrachtnemer, diens toeleveranciers of de producten van de programmatuur bevat.

Artikel 6 Privacy en gegevensverwerking

6.1 Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop Opdrachtgever uitvoering geeft aan haar verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.

6.2 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken op personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor Opdrachtgever op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Opdrachtnemer toerekenbaar zijn.

6.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Opdrachtnemer worden verwerkt, ligt volledig bij Opdrachtgever. Opdrachtgever staat er tegenover Opdrachtnemer voor in dat de inhoud, gebruik en/of van gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 7 Beveiliging

7.1 Opdrachtnemer is op grond van de overeenkomst gehouden tot een wijze van beveiliging die voldoet aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden niet onredelijk is. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Eventuele bijzondere door de Opdrachtgever gewenste beveiligingsmaatregelen dienen tussen partijen vooraf te worden overeengekomen.

Opdrachtnemer draagt zorg voor beveiliging door middel van een actuele virusscanner en firewall. Elke dag wordt er een back-up gemaakt van de totale data die in de cloud omgeving staat. Tevens wordt er dagelijks (met encryptie) een back-up gemaakt naar de Cloud omgeving van Softcrow, waar ook de Escrow overeenkomst en Cloud Secure overeenkomst is afgesloten met de opdrachtnemer, en de broncode van de programmatuur is gedeponeerd.

7.2 De door of vanwege Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekte toegangs- en identificatiecodes of certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door Opdrachtgever als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt, dan wel kenbaar worden gemaakt aan Afnemers. Opdrachtnemer is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.

7.3 Opdrachtgever zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirus-programmatuur in werking hebben.

Artikel 8 Rechten

8.1 De gebruiksrechten worden aan Opdrachtgever verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever alle uit de overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald.

Artikel 9 Risico-overgang

9.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van door Opdrachtnemer verstrekte zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd, geleverd of gebruikt worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever zijn gebracht.

Artikel 10 Intellectuele eigendom

10.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst aan Opdrachtgever op SaaS-basis ter beschikking gestelde programmatuur (waaronder ook uitdrukkelijk de DIRECTORATE BBS-programmatuur), websites en/of databestanden of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt de gebruikersrechten die bij deze Algemene Voorwaarden en de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar noch verpandbaar en niet sublicentieerbaar.

10.2 Opdrachtgever zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.

10.3 Ook indien de overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het Opdrachtnemer toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de als SaaS aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur (waaronder uitdrukkelijk begrepen de DIRECTORATE BBS-programmatuur). Opdrachtgever zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

10.4 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Opdrachtnemer zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Opdrachtnemer onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan

Opdrachtnemer verlenen om zich tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Opdrachtnemer zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van Opdrachtnemer een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Opdrachtnemer, indien mogelijk, zorg dragen dat Opdrachtgever functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringverplichting van Opdrachtnemer wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.

10.5 Opdrachtgever staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Opdrachtnemer van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.

Artikel 11 Medewerkingsverplichtingen

11.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking.

11.2 Indien Opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van Opdrachtnemer op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt Opdrachtgever tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van de "gewone" toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer. De schadevergoeding kan nooit hoger zijn dan vier keer de jaarlijkse licentiekosten.

11.3 De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Opdrachtnemer, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie. Opdrachtgever zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Opdrachtnemer ingezette medewerkers kenbaar maken.

11.4 Indien Opdrachtgever in verband met de diensten en producten van Opdrachtnemer programmatuur, apparatuur of andere middelen aan Opdrachtnemer ter beschikking stelt, staat Opdrachtgever in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke Opdrachtnemer nodig kan hebben.

11.5 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers (al dan niet werkzaam in de organisatie van Opdrachtgever c.q. Afnemer). Indien dat is overeengekomen kan Opdrachtnemer trainingen (laten) verzorgen.

11.7 Opdrachtgever zal zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Artikel 12 Informatieverplichtingen

12.1 Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door Opdrachtgever mogelijk te maken, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer steeds tijdig alle in redelijkheid door Opdrachtnemer te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen en alle gewenste medewerking verlenen.

12.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door haar aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties.

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

Artikel 13 Termijnen

13.1 Door Opdrachtnemer genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata..

13.2 Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.

13.3 In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt Opdrachtnemer wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Opdrachtnemer in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

13.4 Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt.

Artikel 14 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

14.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien 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 van Opdrachtgever en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door Opdrachtgever of een door Opdrachtgever in te schakelen derde gelden immer als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

14.2 Indien Opdrachtgever 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 ongedaan making zijn, tenzij Opdrachtgever bewijst dat Opdrachtnemer ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Opdrachtnemer 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 De overeenkomst kan door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd met een opzegperiode van 3 maanden. Opdrachtnemer en opdrachtgever zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

14.4 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Opdrachtnemer kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Opdrachtgever direct of indirect wijzigt. Opdrachtnemer is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval Opdrachtgever onherroepelijk in staat van faillissement is verklaard, eindigt alsdan het recht van Opdrachtgever tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van Opdrachtgever tot toegang en/of gebruik van de diensten van Opdrachtnemer, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van Opdrachtnemer vereist is.

14.5 Indien de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Afnemer ter zake van het gebruik van de DIRECTORATE BBS-programmatuur eindigt, zal Opdrachtnemer, na schriftelijk verzoek van Opdrachtgever, binnen een redelijke, door haar te bepalen termijn op een door haar te bepalen wijze in een door haar te bepalen (algemeen gebruikelijk) formaat aan Opdrachtgever de alsdan in de systemen van Opdrachtnemer vastgelegde data van Opdrachtgever ter beschikking stellen, mits Opdrachtgever aan al haar verplichtingen heeft voldaan. Het daartoe strekkende verzoek moet schriftelijke gedaan zijn binnen 3 weken nadat de overeenkomst is geëindigd, bij gebreke waarvan het Opdrachtnemer vrij staat de data te vernietigen. Opdrachtnemer zal de data aanleveren in database back, postgresql backup bestan. Daarbij een tarball/zipfile met user uploaded content. (bestanden, afbeeldingen etc. Opdracht nemer staat er nimmer voor in dat het formaat waarin de data worden verstrekt bruikbaar is voor Opdrachtgever en/of Afnemer. Opdrachtnemer is niet gehouden tot enige dataconversie of tot het afgeven van datamodellen en de aan haar systemen ten grondslag liggende data-architectuur. Opdrachtnemer zal de uitvoering van de werkzaamheden als bedoeld in dit artikel 14.6 in rekening brengen tegen de alsdan door haar gehanteerde uurtarieven en/of kosten van door haar ingehuurde derden.

Artikel 15 Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer

15.1 De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de

overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot 4 maal de overeengekomen jaarlijkse licentie kosten. (excl. BTW In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan €50.000,- (vijftig duizend Euro) bedragen.

15.2 De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).

15.3 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

15.4 De in artikel 15.1 tot en met 15.3 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Opdrachtnemer laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Opdrachtnemer welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.

15.5 De in artikel 15.1 tot en met 15.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer.

15.6 Tenzij nakoming door de Opdrachtnemer blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien Opdrachtgever Opdrachtnemer onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Opdrachtnemer 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, opdat Opdrachtnemer in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

15.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Opdrachtnemer meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Opdrachtnemer vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij Opdrachtgever voor het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

15.8 Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

Artikel 16 Overmacht

16.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van Opdrachtnemer en opdrachtgever wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van Opdrachtnemer, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van

toeleveranciers die door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog en (viii) algemene vervoersproblemen.

16.2 Indien een overmacht situatie 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 Opdrachtgever zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.

17.2 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

18.2 Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door tussenkomst van de Rechtbank. Of als partijen samen besluiten het via arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. De plaats van arbitrage is Den Haag.

Artikel 19 Uitvoering

19.1 Opdrachtnemer zal zich naar beste kunnen inspannen haar dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.

19.2 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes of certificaten wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreeks gevolg is van een opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van Opdrachtnemer.

Artikel 20 Service Level Agreement

20.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.

20.2 Indien geen specifieke afspraken worden gemaakt geldt het basis serviceniveau, een melding wordt gemaakt via email. Binnen 24 uur wordt u vraag in behandeling genomen. De beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten worden steeds zodanig gemeten dat de vooraf door Opdrachtnemer aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede met omstandigheden die buiten de

invloedsfeer van Opdrachtnemer zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door Opdrachtgever te leveren tegenbewijs zal de door Opdrachtnemer gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

Artikel 21 Back-up

21.1 Opdrachtnemer zal als onderdeel van haar diensten in een door haar te bepalen frequentie een back-up maken van gegevens welke Opdrachtgever in of met gebruikmaking van de DIRECTORATE BBS-programmatuur opslaat of verwerkt. Bewaring van een back-up geschiedt gedurende een door Opdrachtnemer bepaalde duur op een door Opdrachtnemer bepaalde plaats. Afgifte van een back-up aan Opdrachtgever geschiedt in voorkomend tegen kosten, waaronder begrepen een redelijke vergoeding voor de tijdsbesteding aan de zijde van Opdrachtnemer.

Artikel 22 Uitvoering SaaS-dienst

22.1 Opdrachtnemer verricht de SaaS-dienst in opdracht van Opdrachtgever.

22.2 Indien Opdrachtnemer op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

22.3 Opdrachtnemer kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Opdrachtgever. In dat geval kan Opdrachtgever 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 bevoegde instanties gegeven voorschriften of Opdrachtnemer de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

22.4 Opdrachtnemer kan de uitvoering van zijn SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Opdrachtnemer is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

22.5 Opdrachtnemer kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Opdrachtnemer zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden.

22.6 Opdrachtnemer is nimmer gehouden Opdrachtgever een fysieke drager met de in het kader van zijn SaaS-dienst aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen en te houden programmatuur. te verstrekken.

Artikel 23 Garantie

23.1 Opdrachtnemer pleegt een uiterste inspanning om de in het kader van zijn SaaS-dienst ter beschikking en foutloos te houden programmatuur en deze zonder onderbrekingen functioneert. Opdrachtnemer zal zich er voor inspannen fouten in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen, indien de desbetreffende fouten door Opdrachtgever gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Opdrachtnemer zijn gemeld. Opdrachtnemer kan in voorkomend geval het herstel van de fouten uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.

23.2 Opdrachtgever zal op basis van de door Opdrachtnemer verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de SaaS-dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Opdrachtnemer verklaart zich bereid om op verzoek van Opdrachtgever naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door Opdrachtgever te nemen maatregelen, tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

Artikel 24 Bescherming persoonsgegevens

24.1 Opdrachtgever en Afnemers hebben op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen, voor zover deze betrekking heeft op door Opdrachtgever verwerkte gegevens, rust volledig en uitsluitend bij Opdrachtgever. Opdrachtgever zal naar beste kunnen bevorderen dat ook Afnemers de in de eerste volzin bedoelde verplichtingen nakomen. Partijen houden het er voor dat Opdrachtnemer ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is.

Artikel 25 Aanvangstijd van de dienstverlening

25.1 Uitvoering van de door Opdrachtnemer te verlenen SaaS-dienst begint binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat zij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.

Artikel 26 Hostingdiensten

26.1 Opdrachtnemer zal als onderdeel van de SaaS-diensten de daarvoor benodigde hostingdiensten verrichten.

26.2 Indien de overeenkomst de ter beschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal Opdrachtgever de overeengekomen schijfruimte 10Gb niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal het dataverkeer dat in een bepaalde periode door Opdrachtgever niet is gebruikt, niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal Opdrachtnemer een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.

26.3 Opdrachtnemer kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Opdrachtnemer zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met Opdrachtgever.

Artikel 27 Notice and Take Down

27.1 Opdrachtgever zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en

schending van enig andere wettelijke verplichting. Opdrachtgever zal naar beste kunnen bevorderen dat ook de Afnemer zich zal gedragen als bedoeld in voorgaande zin.

27.2 Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is Opdrachtnemer steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtnemer informatie onverwijld van de systemen van Opdrachtnemer verwijderen, bij gebreke waarvan Opdrachtnemer gerechtigd is naar keuze de informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Opdrachtnemer is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 27.1 aan Opdrachtgever per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere rechten door Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever. Opdrachtnemer is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens Opdrachtgever aansprakelijk te zijn.

27.3 Van Opdrachtnemer kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van Opdrachtgever te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en Opdrachtgever. Opdrachtgever zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en Opdrachtnemer schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.