

Algemene Inkoopvoorwaarden ICT – model ICTWaarborg

Versie november 2014

Artikel 1. Definities

De in deze inkoopvoorwaarden met een beginhoofdletter aangeduide termen hebben de betekenis als hieronder aangegeven.

1. Acceptatietest: de test(s) waarmee Opdrachtgever zal vaststellen of de Diensten voldoen aan de specificaties en naar behoren functioneren in samenhang met de apparatuur en programmatuur van Opdrachtgever of derden.
2. Apparatuur: de door Leverancier op grond van de Overeenkomst te leveren hardware / ICT-producten inclusief bijbehorende Documentatie.
3. Documentatie: beschrijvingen en handleidingen die bij de Apparatuur, Diensten en/of Werken behoren.
4. Data: alle gegevens die worden verwerkt met gebruikmaking van de Diensten.
5. Diensten: de door Leverancier op basis van de Overeenkomst te verrichten werkzaamheden / te leveren diensten ten behoeve van Opdrachtgever, waaronder (indien overeengekomen) de levering van Apparatuur en de vervaardiging en/of levering van Werken.
6. Inkoopvoorwaarden: onderhavige voorwaarden.
7. Intellectuele Eigendomsrechten: alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, waaronder begrepen - maar niet beperkt tot - auteursrechten, databankrechten, rechten op domeinnamen, handelsnaamrechten, rechten op knowhow, merkrechten, modelrechten, naburige rechten en octrooirechten, alsook rechten op Vertrouwelijke Informatie.
8. Leverancier: de wederpartij van Opdrachtgever bij de opdracht(en) tot het verrichten van Diensten.
9. Opdracht: de door Opdrachtgever gegeven opdracht(en) betreffende het door of namens Leverancier verrichten van Diensten en/of Apparatuur.
10. Overeenkomst: iedere tussen Opdrachtgever en Leverancier tot stand gekomen overeenkomst voor een of meer Opdrachten, waar deze Inkoopvoorwaarden, een eventuele service level agreement, een eventuele bewerkersovereenkomst te allen tijde deel van uitmaken.
11. Partij: iedere partij bij de Overeenkomst.
12. Persoonsgegevens: persoonsgegevens als bedoeld in de Privacywetgeving.
13. Privacywetgeving: de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en aanvullende wetgeving (zoals uitvoeringsreglementen of privacygerelateerde bepalingen in andere wetten) alsook toekomstige wetgeving die naast of in plaats van de Wbp kan treden.
14. Opdrachtgever: iRepairNow gevestigd aan de Rijksweg 373 te Haarlem en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 62727885.
15. Service Level: het te behalen niveau van een kwantificeerbaar criterium dat gebruikt kan worden om de prestaties van de Leverancier in verband met de Diensten te meten.
16. Toezichthouder: de Autoriteit Consument & Markt (ACM) of het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP), of elke andere autoriteit die nu of in de toekomst toezicht houdt of zal gaan houden op de wijze waarop Opdrachtgever aan haar verplichtingen op grond van de wet voldoet.
17. Vertrouwelijke Informatie: niet-publieke informatie die gerelateerd is aan een Partij bij de Overeenkomst en informatie waarvan een Partij aangeeft dat deze informatie vertrouwelijk is, of die, naar de aard van de informatie of onder de omstandigheden waaronder de bekendmaking plaatsvindt, als vertrouwelijk dient te worden behandeld.
18. Werken: alle door Leverancier, en eventueel samen met Opdrachtgever, voor Opdrachtgever ontwikkelde of beschikbaar gestelde resultaten waarop Intellectuele Eigendomsrechten gelden, waaronder - maar niet beperkt tot - de programmatuur, broncodes, interfaces en vormgeving.
19. Werkdagen: kalenderdagen behoudens zaterdagen, zondagen en officiële Nederlandse feestdagen.
20. Wijzigingen: een wijziging van de inhoud, omvang of uitvoering van de Diensten, dan wel van de voorwaarden waaraan de Diensten moeten voldoen, zoals maar niet beperkt tot een wijziging van Service Levels.

Identiteit van de Opdrachtgever

Naam (Opdrachtgever)	iRepairNow B.V.
Handelend onder	iRepairNow
Vestigingsadres	Rijksstraatweg 373 2025DB Haarlem
Postadres	Postbus 2525 2002 RA Haarlem
Telefoonnummer	0233030196
E-mailadres	info@iRepairNow.nl
BTW-nummer	NL854933542B01
KvK-nummer	62727885

Artikel 2. Totstandkoming en Rangorde

1. Een Overeenkomst komt tot stand doordat Leverancier een Opdracht schriftelijk aanvaardt. Eventuele (algemene) voorwaarden van Leverancier of wijzigingen aan een Opdracht, ook indien slechts ondergeschikte aspecten betreffend, maken geen deel uit van de Overeenkomst.
2. In geval van strijdigheid van bepalingen in verschillende delen van de Overeenkomst geldt de volgende rangorde:
 1. de Opdracht;
 2. de eventueel afgesloten bewerkersovereenkomst;
 3. deze Inkoopvoorwaarden;
 4. het eventuele afgesloten Service Level Agreement;
 5. de eventuele andere bijlagen;

Artikel 3. Planning en termijnen

1. Partijen maken een projectplan met daarin een planning ten aanzien van de te verrichten Diensten. Alle termijnen zoals opgenomen in het projectplan zijn fatale termijnen.
2. In het projectplan worden duidelijk omschreven doelen en meetpunten afgesproken, zodat Partijen de voortgang van de te verrichten Diensten kunnen monitoren. Leverancier zal Opdrachtgever proactief adviseren en op de hoogte houden van de voortgang ten aanzien van deze meetpunten. Indien de voortgang vertraging dreigt te ondervinden, zal Leverancier Opdrachtgever daarvan onmiddellijk op de hoogte stellen.

Artikel 4. Veiligheid, Compliance en Continuïteit (escrow)

1. Leverancier garandeert dat de Diensten te allen tijde zullen voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.
2. Indien door een Toezichthouder of de wet nieuwe eisen worden gesteld aan Opdrachtgever of Leverancier en die van invloed zijn op de wederzijdse uitvoering van de Overeenkomst, levert Leverancier alle redelijke medewerking aan Opdrachtgever, opdat Opdrachtgever te allen tijde aan deze eisen voldoet.
3. Leverancier garandeert de continuïteit van de dienstverlening. Het sluiten van een escrowovereenkomst en/of continuïteitsregeling maakt hier onderdeel van uit. De escrowovereenkomst of continuïteitsregeling wordt gesloten ten gunste van Opdrachtgever, met een door Opdrachtgever te bepalen escrow agent in Nederland. De reikwijdte van de escrow wordt in gezamenlijk overleg bepaald.
4. Leverancier draagt haar personeel, dat betrokken is bij de uitvoering van de werkzaamheden voor zover die bij Opdrachtgever worden verricht, op de door Opdrachtgever aangegeven beveiligingsprocedures en huisregels in acht te nemen. Opdrachtgever informeert Leverancier tijdig over deze procedures en regels.

Artikel 5. Service Levels

1. Indien Partijen een Service Level Agreement (SLA) zijn overeengekomen, zal Leverancier de in deze SLA afgesproken Service Levels voor iedere van toepassing zijnde tijdsperiode halen.
2. Leverancier zal Opdrachtgever in overeenstemming met de toepasselijke Service Levels na het einde van iedere kalendermaand een rapport doen toekomen waaruit de werkelijk door Leverancier over de dan afgelopen kalendermaand geleverde prestaties zullen worden afgezet tegen de overeengekomen Service Levels. De inhoud en opzet van een dergelijk rapport zal Opdrachtgever in staat stellen om de juistheid daarvan vast te stellen.
3. Leverancier zal te allen tijde zorgen voor voldoende beschikbaar personeel. Indien personen in dienst van Leverancier, om welke reden dan ook, niet meer beschikbaar zijn, zal Leverancier binnen 5 Werkdagen voor vervangend personeel zorgen. Indien er sprake is van een spoedeisend belang bij Opdrachtgever, zal Leverancier binnen een Werkdag zorgen voor vervangend personeel.
4. Leverancier garandeert dat zij alleen personeel inzet dat beschikt over benodigde vaardigheden en kwalificaties, rekening houdend met de aard van de te leveren Diensten en de wijze waarop Leverancier zich als deskundige heeft gepresenteerd. Opdrachtgever zal tijdig aangeven wanneer zij verwacht dat de capaciteit vergroot wordt en met welke omvang.
5. Partijen komen een SLA overeen ten aanzien van de Diensten. In deze SLA zullen in ieder geval afspraken worden gemaakt met betrekking tot:
 - de beschikbaarheid van de Diensten met een Service Level van minimaal 99,9 procent op maandbasis, exclusief gepland onderhoud buiten kantooruren;
 - de capaciteit van de Diensten, waarbij rekening dient te worden gehouden met de schaalbaarheid op basis van door Opdrachtgever verwachte groei;
 - een adequate dagelijkse back-up functie;
 - onderhoud en (probleem/incident)beheer;

- release-beheer;
- rapportage en overleg.

Artikel 6. Levering Apparatuur

1. De Apparatuur zal door Leverancier voor diens rekening en risico worden afgeleverd op de plaats(en), het tijdstip en de wijze zoals in de Overeenkomst is bepaald of naderhand is overeengekomen. Bij levering van de Apparatuur zal steeds een specificatie worden meegeleverd. Uit deze specificatie dient te blijken dat de levering overeenstemt met hetgeen ter zake is overeengekomen. Deze specificatie laat de verplichtingen van Leverancier uit hoofde van de Overeenkomst onverlet.
2. Leverancier is verantwoordelijk voor een deugdelijke wijze (indien van toepassing volgens wettelijke en/of in de branche van Leverancier geldende regelingen) van verpakking, vervoer, uitpakkingen en beveiliging, zodanig dat de Apparatuur bij normaal vervoer hun bestemming in goede staat bereikt.
3. De eigendom van de Apparatuur en daarmee het risico van verlies of beschadiging van de Apparatuur gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop Leverancier de Apparatuur in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever heeft gebracht op de overeengekomen plaats, Opdrachtgever de Apparatuur heeft geaccepteerd en het leveringsbewijs heeft ondertekend.
4. Leverancier is verplicht om verpakkingsmateriaal na levering van de Apparatuur voor eigen rekening onmiddellijk terug te nemen of terug te halen op afroep van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever er prijs op stelt de eigendom van het verpakkingsmateriaal te verwerven.

Artikel 7. Acceptatie

1. Alles wat in het kader van de Overeenkomst door Leverancier wordt geleverd, kan door Opdrachtgever worden onderworpen aan een Acceptatietest. Een Acceptatietest kan zowel voor, tijdens of binnen een redelijke termijn na het verrichten van de Diensten plaatsvinden. Indien Opdrachtgever (het resultaat van) een Dienst geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Opdrachtgever dit na constatering van de tekortkoming schriftelijk aan Leverancier opgeven. Leverancier is gehouden de door Opdrachtgever gestelde tekortkomingen, indien mogelijk, binnen 14 dagen na melding te herstellen althans weg te nemen. Opdrachtgever is niet gehouden te betalen bij afkeuring, tenzij de reden voor afkeuring slechts een gering aspect van het geleverde betreft.
2. Indien de Diensten door Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk worden afgekeurd kan Opdrachtgever: (I) de Diensten op kosten van Leverancier aan Leverancier retourneren en dient het reeds betaalde onmiddellijk door Leverancier aan Opdrachtgever te worden gerestitueerd of gecrediteerd; (II) Leverancier ertoe houden om de Diensten op kosten van Leverancier te repareren of te vervangen opdat zij alsnog aan de door Opdrachtgever te stellen eisen, specificaties of eigenschappen zal voldoen, dit binnen 30 dagen na melding door Opdrachtgever.
3. Indien Leverancier in gebreke blijft de Diensten tijdig te herstellen, heeft Opdrachtgever het recht de gebreken/tekortkomingen op kosten van Leverancier te (laten) herstellen door een derde. Indien tijdens de tweede Acceptatietest opnieuw tekortkomingen worden geconstateerd door Opdrachtgever, dan heeft Opdrachtgever het recht om zonder nadere ingebrekestelling de betreffende Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd de overige aan Opdrachtgever toekomende rechten.

Artikel 8. Privacy & Data

1. Indien Opdrachtgever Persoonsgegevens verstrekt aan Leverancier en laatstgenoemde deze verwerkt, vallen zowel Opdrachtgever als Leverancier onder de Privacywetgeving, waarbij Opdrachtgever als verantwoordelijke en Leverancier als bewerker wordt aangemerkt in de zin van die Privacywetgeving'.
2. Partijen zullen een bewerkersovereenkomst sluiten met betrekking tot de door Opdrachtgever dan wel Leverancier uitgevoerde verwerkingen van Persoonsgegevens. Bij gebreke van een dergelijke bewerkersovereenkomst zullen de bepalingen in dit artikel gelden als de onder de Privacywetgeving benodigde overeenkomst.
3. Leverancier zal Opdrachtgever desgevraagd en onverwijld informeren over de wijze waarop Leverancier invulling geeft aan haar verplichtingen op grond van de Privacywetgeving.
4. Leverancier zal geen Persoonsgegevens verwerken anders dan ten behoeve van de Overeenkomst of met aparte toestemming van Opdrachtgever.
5. Leverancier zal geen Persoonsgegevens delen met derde partijen, tenzij Leverancier daarvoor toestemming heeft verkregen van Opdrachtgever of daartoe verplicht is op grond van de wet.
6. Leverancier is gehouden de Diensten te voorzien van een zowel technisch als organisatorisch redelijke en adequate vorm van beveiliging. Ten aanzien van voornoemde wordt de laatste versie van de OWASP Top 10 als de stand van de techniek gezien. Leverancier staat er voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden

- doeltreffend is. De verantwoordelijkheid voor het in stand houden van beschermingsmaatregelen, zoals firewalls, antivirussoftware en back-ups, ligt gedurende de Overeenkomst en/of vervolgafspraken bij Leverancier.
7. Opdrachtgever kan personeel van Leverancier onderwerpen aan een veiligheidsonderzoek, overeenkomstig de bij Opdrachtgever gebruikelijke regels. Leverancier verleent aan dit onderzoek zijn volledige medewerking. Opdrachtgever kan op grond van de uitkomsten van een dergelijk veiligheidsonderzoek de nadere uitvoering van de Overeenkomst opschorten onder opgave van redenen totdat Leverancier deze redenen heeft weggenomen. Opdrachtgever kan vorderen dat van personeel van Leverancier voor aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever verklaringen omtrent het gedrag worden overgelegd.
 8. Indien een aanpassing in Privacywetgeving dit vereist, zullen Partijen hieromtrent nieuwe afspraken maken welke in lijn zijn met deze wet- en regelgeving.
 9. Leverancier dient de Data te leveren aan Opdrachtgever in een door Opdrachtgever op te geven formaat op een gangbare digitale drager, dan wel mee te werken aan de migratie van de Data naar nieuwe systemen op eerste verzoek van Opdrachtgever gedurende de dienstverlening én uit eigen beweging bij het einde van de dienstverlening. Leverancier garandeert hierbij de juistheid en de volledigheid van de Data. Na migratie en of levering van de Data, dient Leverancier op het eerste verzoek van Opdrachtgever de Data te verwijderen van haar systemen en te vernietigen. Voorgaande geldt uitdrukkelijk ook voor Data bestaande uit Persoonsgegevens.
 10. Indien Leverancier Data dan wel Persoonsgegevens verwerkt, beschikbaar stelt, overdraagt, gebruikt of laat gebruiken zonder adequate grond in de Overeenkomst (hierna "Datalek"), dan verbeurt Leverancier een zonder rechterlijke tussenkomst en onmiddellijk opeisbare boete van € 25.000,- en € 5.000,- per dag totdat de gevolgen van het Datalek zijn beëindigd. Voornoemde onverminderd alle verdere rechten van Opdrachtgever, waaronder die op nakoming en/of vergoeding van de werkelijk door haar geleden schade voor zover deze hoger ligt dan de verbeurde boete.

Artikel 9. Intellectuele Eigendomsrechten

1. Alle (Intellectuele) Eigendomsrechten, die zijn of zullen ontstaan in verband met en voortvloeiende uit de werkzaamheden / Diensten, berusten bij Opdrachtgever. Voor zover deze niet reeds bij Opdrachtgever berusten worden deze rechten hierbij door Leverancier aan Opdrachtgever overgedragen, welke overdracht terstond na het ontstaan van die rechten door Opdrachtgever reeds nu voor alsdan wordt aanvaard.
2. Voor zover voor de overdracht van dergelijke rechten een nadere akte zou zijn vereist, verplicht Leverancier zich om op eerste verzoek van Opdrachtgever aan de overdracht van zodanige rechten zijn medewerking te verlenen, zonder daarbij voorwaarden te kunnen stellen. De eventuele kosten die zijn verbonden aan het vestigen van bepaalde Intellectuele Eigendomsrechten komen voor rekening van Opdrachtgever. Leverancier machtigt Opdrachtgever hierbij onherroepelijk om de overdracht van deze (Intellectuele) Eigendomsrechten in de desbetreffende registers te doen inschrijven. De door Opdrachtgever aan Leverancier betaalde vergoeding voor de Diensten is, voor zover van toepassing, een billijke vergoeding voor de overdracht van (Intellectuele) Eigendomsrechten.
3. Leverancier doet hierbij jegens Opdrachtgever afstand van alle eventueel aan hem toekomende persoonlijkheidsrechten ontstaan in verband met en voortvloeiende uit de werkzaamheden / Diensten, in de mate waarin de toepasselijke regelgeving zodanige afstand toelaat. Leverancier garandeert dat de aan zijn zijde betrokken werknemers respectievelijk opdrachtnemers, in de tussen deze werknemers respectievelijk opdrachtnemers en Leverancier geldende arbeidsovereenkomst, respectievelijk overeenkomst van opdracht jegens Leverancier, afstand doen van alle eventueel aan hen toekomende persoonlijkheidsrechten, in de mate waarin de toepasselijke regelgeving zodanige afstand toelaat en voor zover van toepassing.
4. Indien overdracht van de Intellectuele Eigendomsrechten door Leverancier aan Opdrachtgever wettelijk niet mogelijk is, verleent Leverancier hierbij Opdrachtgever een onbeperkte, overdraagbare en niet-exclusieve licentie ten behoeve van de Diensten voor de duur van de Overeenkomst. Indien Partijen geen duur zijn overeengekomen, verleent Leverancier de voornoemde licentie eeuwigdurend. De licentie treedt in werking op het moment van de totstandkoming van de Overeenkomst en wordt pas betaalbaar gesteld indien de Diensten door Opdrachtgever zijn geaccepteerd.
5. Leverancier verklaart dat zij volledig bevoegd is tot de in dit artikel bedoelde overdracht (lid 1 en 2) dan wel het verstrekken van de licentie (zie vorig lid).
6. Indien Leverancier bepaalde Intellectuele Eigendomsrechten wenst te behouden, dan wel bepaalde Intellectuele Eigendomsrechten niet kan overdragen, dient zij dit voor of zo snel mogelijk na akkoord op de Opdracht te melden bij Opdrachtgever. Dit geldt ook in gevallen dat Leverancier standaardprogrammatuur wenst in te zetten, een Dienst als software-as-a-service levert of gebruik wenst te maken van open source software.
7. Indien overeengekomen selecteert en beheert Leverancier alle benodigde licenties die nodig zijn voor het functioneren van de Diensten en zal zij Opdrachtgever hierover inlichten en met de betreffende licentiegevers in contact brengen. Alle licenties die van derde partijen afkomstig zijn, zullen, tenzij anders overeengekomen, door Opdrachtgever en op naam van Opdrachtgever, worden afgenomen en door Leverancier worden betaald en

- doorbelast. Dit geldt ook bij open source software. Leverancier zal vooraf Opdrachtgever informeren over de toepasselijke licentievoorwaarden. Opdrachtgever mag een afname van licenties weigeren indien de licentievoorwaarden voor haar onaanvaardbaar zijn. Leverancier staat in voor een juist advies met betrekking tot de benodigde licenties. Leverancier staat jegens Opdrachtgever in voor het ongestoord gebruik van de Diensten en zal er voor zorgdragen dat de af te nemen licenties hieraan redelijkerwijs niet in de weg staan.
8. Partijen komen overeen dat Opdrachtgever rechthebbende is en blijft van de (Intellectuele) Eigendomsrechten welke rusten op Data ingevoerd door Opdrachtgever, eindgebruikers en/of klanten bij het gebruik van de Diensten of aangeleverd ten behoeve van de Diensten.
 9. Voor zover er geen (Intellectuele) Eigendomsrechten op de Data rusten, komen Partijen overeen dat Opdrachtgever rechthebbende is en blijft van alle ingevoerde of aangeleverde Data en dat de Data nimmer Leverancier toekomt. Leverancier dient de Data dan ook bij het einde van de Overeenkomst uit eigen beweging ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever.
 10. Leverancier zal Opdrachtgever op eerste verzoek een exemplaar c.q. kopie van de broncode van de Werken op een gegevensdrager verstrekken en te allen tijde toegang verlenen tot de (web)servers waarop de broncode van Werken draait.
 11. Leverancier vrijwaart en verdedigt Opdrachtgever tegen, en stelt Opdrachtgever schadeloos met betrekking tot alle kosten voortvloeiende uit eventuele acties die voortvloeien uit of in verband staan met een claim dat de geleverde Diensten en/of Werken of enig onderdeel daarvan, en/of het gebruik daarvan door Opdrachtgever binnen haar bedrijfsactiviteiten, rechtstreeks of indirect of mede inbreuk maken op de (Intellectuele) Eigendomsrechten van enige derde of onrechtmatige openbaring, onrechtmatig gebruik of wederrechtelijke toe-eigening opleveren van het bedrijfsgeheim van een ander (hierna: "de Inbreuk"), op voorwaarde dat Opdrachtgever Leverancier binnen een redelijke periode in kennis stelt van de Inbreuk en Leverancier betreft bij de verdediging en onderhandelingen in verband met een regeling of schikking. In het geval van een Inbreuk zal Leverancier ervoor zorgen dat de bedrijfsactiviteiten van Opdrachtgever niet worden onderbroken of verstoord. Alle kosten die worden gemaakt door Opdrachtgever in verband met de Inbreuk worden vergoed door Leverancier.

Artikel 10. Garanties

1. Voor de Overeenkomst geldt een garantietermijn van twee jaar vanaf de acceptatie na levering, tenzij Partijen alsnog schriftelijk een andere garantietermijn overeenkomen.
2. Door Leverancier afgegeven garanties en overeengekomen garantietermijnen laten onverlet de verplichtingen van Leverancier overeenkomstig de wet of de Overeenkomst.
3. Gedurende de garantietermijn zal Leverancier de defecten in de Apparatuur dan wel Diensten kosteloos verhelpen, hieronder mede begrepen het zo nodig vervangen van onderdelen, het herschrijven van code en/of het opnieuw configureren. Dit lid is niet van toepassing ten aanzien van verbruiksartikelen die op regelmatige basis vervanging behoeven. Na het herstel, de wijziging of de vervanging zal een nieuwe volledige garantietermijn intreden voor het betreffende onderdeel van het Apparaat dan wel de Dienst.
4. Leverancier zal zo spoedig mogelijk nadat zij door Opdrachtgever in kennis is gesteld van de defecten in de Apparatuur dan wel Diensten, een aanvang maken met het herstel daarvan. Indien valt te voorzien dat herstel niet binnen de door de Opdrachtgever gestelde termijn kan geschieden, dan zal Leverancier, op verzoek van Opdrachtgever, kosteloos gelijksoortige Apparatuur dan wel een workaround voor de Dienst aan Opdrachtgever ter beschikking stellen totdat de defecten zijn hersteld.
5. Leverancier garandeert dat de Diensten deugdelijk zijn en in ieder geval geen onderdelen zullen bevatten die mogelijk schadelijk zouden kunnen zijn voor de werking van het netwerk van de hostingprovider, de levering van Diensten, of de klanten/gebruikers, inclusief en zonder beperking de aanwezigheid van wormen, virussen, logische bommen en componenten die zonder dat dit overeengekomen is enige data toezenden aan Leverancier.

Artikel 11. Geheimhouding

1. Geen van de Partijen zal de informatie die zij ontvangen, dan wel waartoe zij toegang verkrijgen in het kader van de uitvoering en voorbereiding van of onderhandelingen over de Overeenkomst, publiceren of anderszins openbaren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.
2. Ten aanzien van alle Vertrouwelijke Informatie van Opdrachtgever, verbindt Leverancier zich in aanvulling op het eerste lid van dit artikel:
 - a) alle redelijke maatregelen in acht te nemen voor een veilige bewaring of opslag;
 - b) de gegevens c.q. informatie niet te gebruiken voor enig ander dan het overeengekomen doel (de uitvoering van de Overeenkomst);
 - c) de gegevens c.q. informatie niet langer onder zich te houden dan voor het uitvoeren van de overeengekomen verplichtingen redelijkerwijs noodzakelijk is en deze gegevens, inclusief gemaakte kopieën, onmiddellijk na

- volledige nakoming van genoemde verplichtingen wederom ter beschikking te stellen van Opdrachtgever dan wel, na verkregen toestemming van Opdrachtgever, te vernietigen;
- d) de overeengekomen verplichtingen uitsluitend te doen uitvoeren door personen die voor het verlenen van de Diensten over de Vertrouwelijke Informatie moeten beschikken en waarvoor geldt dat Leverancier in redelijkheid meent en kan menen dat zij betrouwbaar zijn; en
- e) medewerking te verlenen aan het uitoefenen van toezicht door of namens Opdrachtgever op bewaring en gebruik van die gegevens c.q. informatie.
3. De in lid 2 genoemde verplichtingen zijn niet van toepassing op:
- a) informatie die Leverancier rechtmatig verkregen heeft van andere partijen dan Opdrachtgever, tenzij het Leverancier redelijkerwijs duidelijk geweest moet zijn dat het ging om Vertrouwelijk Informatie die geheim gehouden diende te worden; of
- b) informatie die door Opdrachtgever zelf openbaar gemaakt is aan het publiek.
4. Leverancier garandeert dat al haar medewerkers en onderaannemers, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst in aanraking komen met Vertrouwelijke Informatie, een daartoe afdoende geheimhoudingsverklaring hebben.
5. Ingeval Opdrachtgever een overtreding door Leverancier en/of haar personeelsleden en/of voor haar werkzame derden constateert van het gestelde in de leden 1 tot en met 4, verbeurt Leverancier een zonder rechterlijke tussenkomst onmiddellijk opeisbare boete van EUR 5.000,- per gebeurtenis. Een en ander onverminderd alle verdere rechten van Opdrachtgever waaronder die op nakoming en/of vergoeding van de overigens werkelijk door haar geleden schade.
6. De geheimhoudingsverplichtingen zoals vermeldt in dit artikel zullen voor onbepaalde duur blijven voortbestaan na afloop van de Overeenkomst.

Artikel 12. Prijzen, facturering en betaling

1. De prijzen en tarieven voor de Diensten zijn opgenomen in de Opdracht. Overeengekomen prijzen en tarieven zijn vast en bindend, tenzij in de Overeenkomst schriftelijk anders is overeengekomen. Indien Leverancier in een offerte die leidde tot de Opdracht een inschatting van de kosten van de Diensten heeft opgenomen, wordt dit geacht de vaste totaalprijs te zijn.
2. Alle prijzen en tarieven zijn in euro's, exclusief omzetbelasting (BTW).
3. Indien geen reis- en verblijfskosten zijn overeengekomen wordt geacht dat deze kosten in het tarief zijn inbegrepen.
4. Leverancier is niet gerechtigd om voor werkzaamheden buiten kantoortijden een hoger tarief te rekenen aan Opdrachtgever, tenzij Partijen anders zijn overeengekomen.
5. De verhoging van de kosten van de door Leverancier ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst, mogen op geen enkele wijze worden doorberekend aan Opdrachtgever en zijn voor eigen risico van de Leverancier.
6. Leverancier zal op de facturen in ieder geval vermelden de factuurdatum, de specificatie, het verschuldigde bedrag in euro's (€), de omzetbelasting op basis van het geldende percentage en het bankrekeningnummer waarop betaling dient plaats te vinden.
7. Betaling van de factuur zal plaatsvinden binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de factuur, op voorwaarde dat de Apparatuur en/of Diensten zijn geaccepteerd door Opdrachtgever.
8. Betaling door Opdrachtgever houdt op geen enkele wijze afstand van enig recht in. Daarnaast houdt betaling door Opdrachtgever geen gehele of gedeeltelijke acceptatie in van de geleverde Apparatuur en/of Diensten.
9. Opdrachtgever is gerechtigd alle vorderingen op Leverancier, welke voortvloeien uit de Overeenkomst, te verrekenen met vorderingen van Leverancier.
10. Indien Leverancier toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de Overeenkomst is Opdrachtgever gerechtigd (betalings)verplichtingen op te schorten van alle met Leverancier lopende overeenkomsten.

Artikel 13. Duur en beëindiging

1. De Overeenkomst is van kracht vanaf de totstandkoming en wordt aangegaan voor de overeengekomen duur.
2. Opdrachtgever kan een duurovereenkomst (de Overeenkomst die voor een bepaalde termijn wordt aangegaan) te allen tijde tussentijds opzeggen met inachtneming van een termijn van drie kalendermaanden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Het is Leverancier niet toegestaan een Duurovereenkomst dan wel een overeenkomst van opdracht tussentijds op te zeggen.
3. Opdrachtgever is bevoegd de Overeenkomst, naar keuze geheel of gedeeltelijk, met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling, te ontbinden in het geval en tegen het moment dat:
- a) aan Leverancier surseance van betaling wordt verleend;
- b) Leverancier failliet wordt verklaard;

- c) de zeggenschap over of de beslissende stem bij Leverancier bij een derde komt te berusten.
4. De opzegging of ontbinding van de Overeenkomst ontslaat Partijen nadrukkelijk niet van die verplichtingen die naar hun aard bedoeld zijn om gehandhaafd te blijven.

Artikel 14. Aansprakelijkheid

1. Indien Leverancier toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) is Leverancier tegenover Opdrachtgever aansprakelijk voor vergoeding van de door Opdrachtgever geleden dan wel te lijden (vermogens)schade.
2. Onder (vermogens)schade, geleden door Opdrachtgever, wordt in ieder geval verstaan:
 - a) schade aan zijn programmatuur, Diensten, Apparatuur en Data/gegevensbestanden, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, geheel of gedeeltelijk verloren gaan, gebrekkig of niet functioneren, een aantoonbare structurele verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;
 - b) schade aan andere eigendommen van Opdrachtgever en/of eigendommen van derden die zich bij Opdrachtgever bevinden;
 - c) kosten van noodzakelijke Wijzigingen en/of veranderingen in onder andere programmatuur, apparatuur, requirements, specificaties, materialen of Documentatie, aangebracht ter beperking dan wel herstel van schade;
 - d) kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen, of het inhuren van derden;
 - e) kosten, waaronder begrepen personeelskosten, van het noodgedwongen langer operationeel houden van oude systemen en daarmee samenhangende voorzieningen;
 - f) kosten van aan derden aantoonbaar verschuldigde vergoedingen en boetes alsmede de waarde van het verloren gaan van door derden verstrekte garanties;
 - g) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van (vermogens)schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
 - h) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de schade en de wijze van herstel;
 - i) schade door het niet kunnen uitvoeren van operationele taken en verantwoordelijkheden richting klanten veroorzaakt door fouten in de Diensten.
3. Elke toerekenbare tekortkoming, beroepsfouten daaronder begrepen, in de nakoming van verplichtingen van de Leverancier, geeft Opdrachtgever, onverminderd diens andere rechten in verband met tekortkomingen, het recht om de Leverancier op te dragen op eigen kosten het afgekeurde deel van de Diensten binnen een door Opdrachtgever te stellen termijn opnieuw uit te voeren of te herstellen.
4. Indien met Leverancier een boete is overeengekomen zal de te betalen boete nimmer in de plaats treden van de eventueel te betalen schadevergoeding.
5. Behoudens in geval van schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van Opdrachtgever, is Opdrachtgever niet aansprakelijk voor enige schade van Leverancier, diens personeel of een derde die Leverancier bij de Overeenkomst betreft. Leverancier zal Opdrachtgever vrijwaren tegen alle aanspraken van derden, direct of indirect verband houdend met (het gebruik van) de Diensten, Apparatuur dan wel met de uitvoering van de Overeenkomst en Leverancier zal Opdrachtgever alle schade vergoeden die Opdrachtgever als gevolg van dergelijke aanspraken lijdt, tenzij schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld door Opdrachtgever.
6. 6. Leverancier draagt zorg voor een VAR (wuo). Leverancier is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de nakoming van de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen uit de belastingwetgeving en de sociale zekerheidswetgeving, waaronder begrepen verplichtingen die verband houden met het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen. Leverancier vrijwaart Opdrachtgever tegen alle aanspraken ter zake.

Artikel 15. Overmacht

1. Onder overmacht aan de zijde van een Partij wordt verstaan iedere tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst die niet aan een Partij kan worden toegerekend, omdat zij niet te wijten is aan schuld van deze Partij, noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van deze Partij komt. Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, ziekte van personeel, stakingen, verlate aanlevering of ongeschiktheid van de ICT infrastructuur of programmatuur, DDoS-aanvallen, toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daden van toeleverancier of door Leverancier ingeschakelde derden en/of liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen aan de zijde van een der Partijen.
2. In geval van overmacht wordt nakoming van de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen door de desbetreffende Partij geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de overmacht, zonder dat Partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake zijn gehouden. Indien de situatie van overmacht vijf dagen heeft geduurd is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen dan wel te ontbinden (dit ter keus van Opdrachtgever) en de relevante werkzaamheden door een derde te laten uitvoeren.
3. De Partij die zich beroept op overmacht zal dit beroep schriftelijk onderbouwen en zal zo snel mogelijk met de

andere Partij in overleg treden om nieuwe afspraken te maken om de nadelige gevolgen voor de dienstverlening zoveel mogelijk te beperken.

Artikel 16. Verzekering

1. Leverancier dient te beschikken over een adequate verzekering ter dekking van de eventuele uit de Overeenkomst voortvloeiende aansprakelijkheden.
2. Op verzoek van Opdrachtgever dient Leverancier de polissen te verstrekken die Leverancier conform het in het vorige lid bepaalde heeft afgesloten.

Artikel 17. Slotbepalingen

1. Op de Overeenkomst en op alle geschillen die daaruit mochten voortvloeien of daarmee mochten samenhangen is Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen zich maximaal inspannen om ieder verschil van mening over de uitvoering van de Overeenkomst in goed overleg op te lossen eventueel met een beroep op de mediationregeling van ICTWaarborg. Dit ter keuze van Opdrachtgever.
3. Indien dit niet lukt zal het geschil worden voorgelegd aan de verantwoordelijke personen uit de directies van Partijen. Indien ook deze er niet in slagen het geschil bij te leggen, kan het geschil bij uitsluiting worden voorgelegd aan de rechtbank in het arrondissement waar Opdrachtgever gevestigd is. Indien Opdrachtgever een spoedeisend belang heeft, kan zij zich direct tot de voorzieningenrechter wenden.
4. Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en deze algemene voorwaarden gestalte wordt gegeven.
5. Alle verplichtingen van Leverancier en het gebruik van de Diensten/Apparatuur gelden ook jegens de aan Opdrachtgever gelieerde rechtspersonen.
6. De door Leverancier gehanteerde algemene voorwaarden, noch enige andere algemene of specifieke voorwaarden van derden, welke door Leverancier zijn ingeschakeld, zijn van toepassing op de Overeenkomst.
7. De administratie van Opdrachtgever is leidend, behoudens tegenbewijs te leveren door Leverancier.
8. De vorderingen van Leverancier op Opdrachtgever zijn niet voor overdracht of verpanding vatbaar.
9. Het is Leverancier niet toegestaan Opdrachtgever als referentie te gebruiken, tenzij Partijen hierover in overleg zijn getreden en Opdrachtgever toestemming voor de referentie heeft gegeven. Opdrachtgever zal een referentie niet op onredelijke gronden onthouden.

Versie november 2014