



## Algemene Voorwaarden

### Update ICT

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten tussen Update ICT en haar opdrachtgevers, zowel voor dienstverlening (ICT-beheer, advies, implementatie, automatisering, AI-oplossingen en informatiebeveiliging) als voor de levering van zaken en abonnementen (hardware, software, licenties en clouddiensten).

Update ICT is gevestigd te Zernikepark 4, 9747 AN Groningen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 87387530.

Update ICT levert uitsluitend aan partijen die handelen in de uitoefening van beroep of bedrijf. Deze voorwaarden zijn niet bedoeld voor consumenten.

### Artikel 1. Definities

**1.1.** In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

**Gebruiker:** Update ICT, de gebruiker van deze algemene voorwaarden.

**Opdrachtgever:** de wederpartij van gebruiker, handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf.

**Overeenkomst:** de overeenkomst tussen gebruiker en opdrachtgever, betreffende hetzij dienstverlening, hetzij de levering van zaken of abonnementen, hetzij een combinatie daarvan.

**Diensten:** alle werkzaamheden die gebruiker verricht in het kader van ICT-beheer, support, advies, implementatie, migratie, automatisering, AI-oplossingen, informatiebeveiliging en aanverwante dienstverlening.

**Zaken:** alle door gebruiker geleverde goederen, waaronder hardware en fysieke informatiedragers.

**Licenties:** alle door gebruiker aan opdrachtgever doorgeleverde software, gebruiksrechten, abonnementen en clouddiensten van derden, waaronder die van Microsoft.

**Beheerovereenkomst:** een overeenkomst voor doorlopende dienstverlening tegen een periodieke vergoeding, ongeacht de door partijen gehanteerde benaming.

**SLA:** de serviceniveauovereenkomst waarin partijen afspraken vastleggen over onder meer beschikbaarheid, servicevensters, reactietijden en escalatie.

**Verwerkersovereenkomst:** de tussen partijen gesloten overeenkomst als bedoeld in artikel 28 lid 3 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

**Kantoortijden:** maandag tot en met vrijdag van 08:30 tot 17:30 uur, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen, tenzij in de SLA anders is bepaald.

**Meerwerk:** werkzaamheden die buiten de overeengekomen omvang van de opdracht of buiten het overeengekomen abonnement vallen.

**AI-diensten:** het adviseren over, inrichten, koppelen, trainen of beheren van systemen die gebruikmaken van kunstmatige intelligentie, machine learning of geautomatiseerde besluitondersteuning.

## Artikel 2. Toepasselijkheid en rangorde

**2.1.** Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen gebruiker en een opdrachtgever waarop gebruiker deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

**2.2.** Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met gebruiker voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

**2.3.** Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

**2.4.** De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

**2.5.** Bij strijdigheid tussen documenten geldt de volgende rangorde, waarbij het eerder genoemde document voorrang heeft:

1. de schriftelijke overeenkomst of ondertekende opdrachtbevestiging;
2. de verwerkersovereenkomst, voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft;
3. de SLA;
4. de offerte;
5. deze algemene voorwaarden;
6. de voorwaarden van toeleveranciers, voor zover deze op grond van artikel 8 aan opdrachtgever zijn doorgelegd.

**2.6.** In afwijking van lid 5 gaan de voorwaarden van toeleveranciers voor op alle overige documenten, voor zover die voorwaarden dwingend van toepassing zijn op de betreffende Licentie of clouddienst en gebruiker daar redelijkerwijs niet van kan afwijken.

**2.7.** Indien een of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen volledig van toepassing. Gebruiker en

opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

### **Artikel 3. Aanbiedingen en offertes**

**3.1.** Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Offertes zijn geldig gedurende dertig dagen na dagtekening, tenzij anders vermeld.

**3.2.** De prijzen in aanbiedingen en offertes zijn exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, tenzij anders aangegeven.

**3.3.** Het aanbod is uitsluitend gebaseerd op de daartoe door opdrachtgever verstrekte informatie, waarbij gebruiker mag vertrouwen op de juistheid en volledigheid daarvan. Indien tijdens een inventarisatie blijkt dat de feitelijke omvang of staat van de ICT-omgeving wezenlijk afwijkt van de verstrekte informatie, is gebruiker gerechtigd het aanbod aan te passen of in te trekken.

**3.4.** Indien de aanvaarding, ook op ondergeschikte punten, afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, is gebruiker daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij gebruiker anders aangeeft.

**3.5.** Een samengestelde prijsopgave verplicht gebruiker niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

**3.6.** Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

### **Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst**

**4.1.** De overeenkomst tussen gebruiker en opdrachtgever komt tot stand op een van de navolgende wijzen en tijdstippen:

1. indien geen opdrachtbevestiging wordt toegestuurd: op het moment waarop een door gebruiker gedaan aanbod door opdrachtgever uitdrukkelijk mondeling of schriftelijk en ongewijzigd is aanvaard;
2. indien een opdrachtbevestiging wordt toegestuurd: op het moment waarop gebruiker de aan opdrachtgever toegestuurde en door deze voor akkoord ondertekende opdrachtbevestiging heeft terugontvangen;
3. op het moment waarop gebruiker op verzoek van opdrachtgever met de uitvoering van de opdracht een aanvang heeft gemaakt.

**4.2.** Aanvaarding per e-mail of via een elektronische ondertekendienst geldt als schriftelijke aanvaarding.

**4.3.** Het staat ieder van partijen niettemin vrij te bewijzen dat de overeenkomst op een andere wijze of op een ander tijdstip tot stand is gekomen.

## Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst

**5.1.** Gebruiker zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Alle verbintenissen van gebruiker zijn inspanningsverbintenissen, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat is toegezegd. Gebruiker kan niet instaan voor het bereiken van enig beoogd resultaat. Gebruiker garandeert niet dat systemen, netwerken, applicaties of diensten ononderbroken, foutloos of zonder gebreken functioneren.

**5.2.** Gebruiker bepaalt de wijze waarop en door welke persoon of personen de opdracht wordt uitgevoerd, doch neemt daarbij de door opdrachtgever kenbaar gemaakte wensen zoveel mogelijk in acht. Indien een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft gebruiker het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

**5.3.** De door gebruiker opgegeven termijnen zijn steeds richttermijnen en gelden niet als fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van deze termijnen verplicht gebruiker niet tot enige schadevergoeding en geeft opdrachtgever niet het recht de overeenkomst te ontbinden, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van gebruiker. Reactie- en hersteltijden die in de SLA zijn vastgelegd, blijven onverkort gelden.

**5.4.** Gebruiker maakt bij de uitvoering van beheerwerkzaamheden gebruik van beheerssoftware, monitoring en middelen voor beheer op afstand. Opdrachtgever verleent gebruiker daartoe de benodigde toegang en rechten en stemt in met de installatie van deze middelen op de systemen die onder beheer vallen.

**5.5.** Indien door gebruiker of door gebruiker ingeschakelde derden werkzaamheden worden verricht op de locatie van opdrachtgever, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, waaronder werkruimte, netwerktoegang en toegang tot de betreffende ruimten.

**5.6.** Adviezen, rapportages, ramingen en analyses van gebruiker zijn gebaseerd op de informatie en de omstandigheden die op het moment van uitbrengen bekend zijn. Zij houden geen garantie in en opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor de besluiten die hij daarop baseert en voor de uitvoering daarvan. Adviezen zijn uitsluitend bestemd voor het doel waarvoor zij zijn verstrekt en gelden niet als bindend advies.

## Artikel 6. Verplichtingen en medewerking van opdrachtgever

**6.1.** Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, toegangsrechten en middelen waarvan gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan gebruiker worden verstrekt. Indien deze niet tijdig zijn verstrekt, heeft gebruiker het recht de uitvoering op te schorten en de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

**6.2.** Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem verstrekte gegevens. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade doordat gebruiker is uitgegaan van door opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor gebruiker kenbaar behoorde te zijn.

**6.3.** Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik van de ICT-omgeving door zijn eigen medewerkers en door derden aan wie hij toegang verleent, en voor de naleving van de geldende wet- en regelgeving bij dat gebruik.

**6.4.** Opdrachtgever is verplicht wijzigingen die van invloed zijn op de dienstverlening tijdig te melden, waaronder in- en uitdiensttreding van medewerkers, verhuizingen, wijzigingen in internetverbindingen en de aanschaf of buitengebruikstelling van apparatuur.

**6.5.** Opdrachtgever onthoudt zich van het zelfstandig of door derden laten uitvoeren van wijzigingen aan systemen die onder beheer van gebruiker vallen, tenzij daarover vooraf overleg heeft plaatsgevonden. Kosten die voortvloeien uit dergelijke wijzigingen komen voor rekening van opdrachtgever en gebruiker is niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan.

**6.6.** Indien opdrachtgever een door gebruiker schriftelijk gegeven advies over de inrichting, beveiliging of continuïteit van de omgeving niet opvolgt, geschiedt dit voor rekening en risico van opdrachtgever. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het niet opvolgen van een zodanig advies.

**6.7.** Opdrachtgever blijft eindverantwoordelijk voor zijn eigen bedrijfsvoering, bedrijfscontinuïteit en informatievoorziening, alsmede voor het treffen van organisatorische voorzieningen voor het geval de ICT-omgeving geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar is. Het uitbesteden van beheerwerkzaamheden aan gebruiker doet daar niet aan af.

**6.8.** Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de apparatuur, software, netwerkverbindingen en voorzieningen die niet onder de overeenkomst vallen, ook wanneer deze de werking van de beheerde omgeving beïnvloeden.

**6.9.** Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik van de door gebruiker geleverde diensten in overeenstemming met de wet en met de voorwaarden van toeleveranciers, en vrijwaart gebruiker voor aanspraken van derden die daarmee verband houden.

## **Artikel 7. Levering van zaken en garantie op hardware**

**7.1.** Levering geschiedt af kantoor van gebruiker, tenzij anders overeengekomen.

**7.2.** Opdrachtgever is verplicht de zaken af te nemen op het moment dat gebruiker deze aflevert of doet afleveren, dan wel op het moment waarop deze hem volgens de overeenkomst ter beschikking worden gesteld.

**7.3.** Indien opdrachtgever afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, is gebruiker gerechtigd de zaken op te slaan voor rekening en risico van opdrachtgever.

**7.4.** Het risico van de zaken gaat op opdrachtgever over op het tijdstip waarop deze juridisch of feitelijk worden geleverd en daarmee in de macht van opdrachtgever of een door opdrachtgever aan te wijzen derde worden gebracht.

**7.5.** Op geleverde hardware is uitsluitend de garantie van de fabrikant of importeur van toepassing, onder de daarvoor door die partij gestelde voorwaarden en termijnen. Gebruiker verstrekt zelf geen aanvullende garantie, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

**7.6.** Werkzaamheden in het kader van een garantieafhandeling, waaronder diagnose, verzending, herinstallatie en het beschikbaar stellen van vervangende apparatuur, vallen niet onder de garantie en worden tegen de geldende tarieven in rekening gebracht, tenzij in de SLA anders is bepaald.

**7.7.** Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het veiligstellen van gegevens op apparatuur die ter reparatie of vervanging wordt aangeboden, tenzij gebruiker die apparatuur onder beheer heeft en veiligstelling uitdrukkelijk tot de opdracht behoort.

## **Artikel 8. Licenties, abonnementen en producten van derden**

**8.1.** Op software, licenties, abonnementen en clouddiensten van derden die gebruiker aan opdrachtgever levert of doorlevert, zijn naast deze algemene voorwaarden de licentie- en gebruiksvoorwaarden van de betreffende leverancier van toepassing. Gebruiker legt deze voorwaarden aan opdrachtgever door en opdrachtgever aanvaardt deze. Op verzoek verstrekt gebruiker een exemplaar of een verwijzing naar de vindplaats.

**8.2.** Voor Microsoft-abonnementen geldt dat opdrachtgever de Microsoft Customer Agreement aanvaardt en dat gebruiker optreedt als partner die deze abonnementen namens opdrachtgever afsluit en beheert.

**8.3.** Abonnementen op licenties en clouddiensten kennen een door de leverancier bepaalde looptijd en opzegtermijn. Deze looptijd en opzegtermijn worden onverkort doorgelegd aan opdrachtgever. Dat betekent onder meer dat een abonnement dat gebruiker voor twaalf maanden bij de leverancier moet inkopen, gedurende die volledige periode door opdrachtgever verschuldigd blijft, ook indien opdrachtgever de dienstverlening van gebruiker tussentijds beëindigt of het aantal gebruikers vermindert.

**8.4.** Het aantal afgenomen licenties kan uitsluitend worden gewijzigd binnen de mogelijkheden en termijnen die de leverancier daarvoor biedt. Verhogingen worden naar rato in rekening gebracht. Verlagen worden pas verwerkt per de eerstvolgende verlengingsdatum van het betreffende abonnement, tenzij de leverancier eerdere verlaging toestaat.

**8.5.** Gebruiker is gerechtigd prijswijzigingen, valutacorrecties en gewijzigde voorwaarden van leveranciers per direct aan opdrachtgever door te belasten. Gebruiker informeert opdrachtgever daarover zo tijdig als redelijkerwijs mogelijk is. Een dergelijke wijziging geeft opdrachtgever geen recht op ontbinding of schadevergoeding.

**8.6.** Gebruiker is niet aansprakelijk voor de werking, beschikbaarheid, functionaliteit, wijziging of beëindiging van producten en diensten van derden. Gebruiker spant zich in eventuele storingen bij de betreffende leverancier te melden en op te volgen.

**8.7.** Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het correcte gebruik van licenties en voor het niet overschrijden van het aantal toegestane gebruikers of installaties. Kosten en boetes die voortvloeien uit een audit of uit onderlicensering komen voor rekening van opdrachtgever, tenzij de onderlicensering aan gebruiker is toe te rekenen.

## Artikel 9. Serviceniveau, storingen en meerwerk

**9.1.** Reactietijden, hersteltijden, beschikbaarheidsafspraken, servicevensters en escalatieprocedures gelden uitsluitend voor zover deze schriftelijk in een SLA zijn vastgelegd. Zonder SLA verricht gebruiker de dienstverlening op basis van redelijke inspanning binnen kantoortijden.

**9.2.** Meldingen dienen te worden gedaan via de door gebruiker aangewezen kanalen. Meldingen via andere kanalen, waaronder rechtstreekse berichten aan individuele medewerkers, worden niet als officiële melding aangemerkt en er lopen geen reactietijden op.

**9.3.** Reactietijden gaan uitsluitend lopen tijdens kantoortijden, tenzij in de SLA een ruimer servicevenster is overeengekomen.

**9.4.** Gebruiker is gerechtigd de dienstverlening tijdelijk te onderbreken voor onderhoud, updates en aanpassingen. Gebruiker plant gepland onderhoud zoveel mogelijk buiten kantoortijden en kondigt dit tijdig aan. Bij spoedeisend onderhoud, waaronder het uitrollen van beveiligingsupdates, kan gebruiker zonder voorafgaande aankondiging handelen.

**9.5.** Werkzaamheden die buiten de overeengekomen omvang van het abonnement of de opdracht vallen, gelden als meerwerk en worden op nacalculatie in rekening gebracht tegen de geldende tarieven. Gebruiker informeert opdrachtgever voorafgaand aan het uitvoeren van substantieel meerwerk, tenzij de aard van de situatie onmiddellijk handelen vereist.

**9.6.** Als meerwerk gelden in ieder geval: werkzaamheden die voortvloeien uit een oorzaak die aan opdrachtgever of aan een derde is toe te rekenen, herstelwerkzaamheden na een beveiligingsincident, dataherstel, projectmatige implementaties, verhuizingen, en werkzaamheden aan apparatuur of software die niet onder de overeenkomst valt.

**9.7.** Voor werkzaamheden buiten kantoortijden gelden toeslagen, die gebruiker jaarlijks vaststelt en op verzoek verstrekt.

**9.8.** Indien opdrachtgever ingeplande werkzaamheden korter dan twee werkdagen van tevoren annuleert of verzet, of indien de werkzaamheden op het afgesproken moment niet kunnen worden uitgevoerd door een oorzaak die in de risicosfeer van opdrachtgever ligt, is gebruiker gerechtigd de gereserveerde tijd en de reeds gemaakte kosten in rekening te brengen.

**9.9.** Werkzaamheden op basis van een strippenkaart of vooruitbetaald urenbudget dienen binnen twaalf maanden na aankoop te worden afgenomen, waarna het restant vervalt zonder recht op restitutie.

## Artikel 10. Back-up, herstel en continuïteit

**10.1.** Gebruiker verzorgt uitsluitend back-ups voor zover dat uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. De omvang van de back-up, de frequentie, de bewaartermijn en de herstelduur worden vastgelegd in de overeenkomst of de SLA.

**10.2.** Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aanwijzen van de gegevens en systemen die voor zijn bedrijfsvoering kritiek zijn. Gegevens die niet in de overeengekomen omvang zijn opgenomen, worden niet geback-up't. Hieronder vallen onder meer lokaal opgeslagen



bestanden op werkplekken, gegevens in applicaties van derden en gegevens buiten de door gebruiker beheerde omgeving.

**10.3.** Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het periodiek controleren of de omvang van de back-up nog aansluit bij zijn bedrijfsvoering en meldt wijzigingen tijdig aan gebruiker.

**10.4.** Gebruiker spant zich in om verloren gegevens te herstellen, maar kan geen volledig of onbeschadigd herstel garanderen. Herstel vindt plaats vanaf het laatst beschikbare geslaagde back-uppunt, waardoor gegevensverlies over de tussenliggende periode kan optreden.

**10.5.** Herstelwerkzaamheden gelden als meerwerk, tenzij het gegevensverlies is veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming van gebruiker.

**10.6.** Op verzoek van opdrachtgever en tegen de geldende tarieven voert gebruiker een hersteltest uit. Gebruiker adviseert opdrachtgever een dergelijke test ten minste jaarlijks te laten uitvoeren. Zonder een dergelijke test kan gebruiker niet instaan voor de herstelbaarheid van gegevens en is gebruiker niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met het niet of niet volledig kunnen herstellen daarvan.

**10.7.** Gebruiker is niet aansprakelijk voor verlies, verminking of onherstelbaarheid van gegevens, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van gebruiker. Onder alle omstandigheden blijft de aansprakelijkheid van gebruiker beperkt tot het bepaalde in artikel 23.

**10.8.** Opdrachtgever is en blijft eigenaar van zijn gegevens. Gebruiker verkrijgt daarop geen enkel recht, anders dan het recht om die gegevens te verwerken voor zover nodig voor de uitvoering van de overeenkomst.

## **Artikel 11. Informatiebeveiliging**

**11.1.** Gebruiker treft passende technische en organisatorische maatregelen om de systemen en gegevens die onder haar beheer vallen te beveiligen, in overeenstemming met de stand van de techniek en de aard van de overeengekomen dienstverlening.

**11.2.** Gebruiker garandeert niet dat de omgeving van opdrachtgever te allen tijde vrij is van kwetsbaarheden, misbruik, virussen of ongeautoriseerde toegang. Volledige beveiliging bestaat niet en beveiliging is een doorlopend proces waarin ook opdrachtgever een rol heeft. De verplichtingen van gebruiker op dit gebied zijn inspanningsverbintenissen.

**11.3.** Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit kwetsbaarheden in software, hardware of diensten van derden, waaronder kwetsbaarheden die op het moment van misbruik nog niet openbaar bekend waren of waarvoor nog geen herstel beschikbaar was, noch voor schade als gevolg van aanvallen waartegen de overeengekomen maatregelen redelijkerwijs geen bescherming boden.

**11.4.** Opdrachtgever is verplicht redelijkerwijs aan de beveiliging bij te dragen. Daaronder valt in ieder geval het toestaan van meervoudige authenticatie, het toestaan van het tijdig doorvoeren van beveiligingsupdates, het beperken van beheerrechten, het niet delen van inloggegevens en het zorgdragen voor bewustwording bij zijn medewerkers.



**11.5.** Indien opdrachtgever een door gebruiker geadviseerde beveiligingsmaatregel weigert, uitstelt of ongedaan maakt, is gebruiker niet aansprakelijk voor schade die daarmee verband houdt. Gebruiker legt een dergelijke weigering schriftelijk vast.

**11.6.** Gebruiker informeert opdrachtgever zonder onredelijke vertraging over een haar bekend geworden beveiligingsincident dat de omgeving van opdrachtgever raakt en verleent redelijke medewerking bij het beperken van de gevolgen. De beoordeling of sprake is van een meldplichtig datalek en de eventuele melding daarvan bij de Autoriteit Persoonsgegevens en betrokkenen berust bij opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke, tenzij in de verwerkersovereenkomst anders is bepaald.

**11.7.** Werkzaamheden in verband met het onderzoeken, indammen en herstellen van een beveiligingsincident gelden als meerwerk, tenzij het incident is veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming van gebruiker.

**11.8.** Adviezen van gebruiker over compliance, waaronder NIS2, de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de AI-verordening, zijn geen juridisch advies. Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor het voldoen aan de op hem rustende wettelijke verplichtingen.

## **Artikel 12. AI-diensten en automatisering**

**12.1.** Bij AI-diensten spant gebruiker zich in om een oplossing te leveren die aansluit bij het door opdrachtgever omschreven doel. Gebruiker garandeert niet dat de uitkomsten van een AI-systeem juist, volledig, actueel, reproduceerbaar of vrij van vooringenomenheid zijn.

**12.2.** Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de controle van de uitkomsten en voor de besluiten die hij op basis daarvan neemt. Opdrachtgever zet geen AI-systeem in voor besluitvorming met rechtsgevolgen of aanmerkelijke gevolgen voor personen zonder betekenisvolle menselijke tussenkomst.

**12.3.** Voor zover gebruiker een AI-systeem levert, koppelt of inricht dat door opdrachtgever wordt gebruikt, treedt opdrachtgever in beginsel op als gebruiksverantwoordelijke in de zin van de AI-verordening. Partijen leggen zo nodig schriftelijk vast welke rol elk van hen vervult en welke verplichtingen daaruit voortvloeien.

**12.4.** Gebruiker gebruikt gegevens van opdrachtgever niet voor het trainen van eigen of algemene modellen, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. Indien een onderliggende dienst van een derde gegevens verwerkt, informeert gebruiker opdrachtgever over de betreffende leverancier en de van toepassing zijnde voorwaarden.

**12.5.** Opdrachtgever staat ervoor in dat hij gerechtigd is de gegevens die hij in een AI-systeem invoert daarvoor te gebruiken en dat daarmee geen rechten van derden of geheimhoudingsverplichtingen worden geschonden.

**12.6.** Onderliggende AI-modellen en diensten van derden kunnen zonder voorafgaande aankondiging wijzigen, in functionaliteit worden beperkt of worden beëindigd. Gebruiker is daarvoor niet aansprakelijk en zal opdrachtgever bij een dergelijke wijziging een alternatief voorstellen, dat als meerwerk kan worden aangemerkt.

**12.7.** Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het gebruik van een AI-systeem door opdrachtgever, waaronder schade door onjuiste of onvolledige uitkomsten, door besluiten die op die uitkomsten zijn gebaseerd en door het niet voldoen van opdrachtgever aan de op hem rustende verplichtingen uit de AI-verordening of andere regelgeving.

**12.8.** Bij automatiseringen die processen van opdrachtgever geheel of gedeeltelijk zelfstandig uitvoeren, draagt opdrachtgever zorg voor een passende vorm van toezicht en controle. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit een correct werkende automatisering die door opdrachtgever verkeerd is ingericht, gevoed of toegepast.

## **Artikel 13. Verwerking van persoonsgegevens**

**13.1.** Voor zover gebruiker bij de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt waarvoor opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke is, treedt gebruiker op als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

**13.2.** Partijen sluiten daartoe een verwerkersovereenkomst, die integraal onderdeel uitmaakt van de overeenkomst. Bij strijdigheid tussen de verwerkersovereenkomst en deze algemene voorwaarden prevaleert de verwerkersovereenkomst voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft.

**13.3.** Gebruiker is gerechtigd subverwerkers in te schakelen. Gebruiker houdt een actueel overzicht van subverwerkers bij en stelt dit op verzoek beschikbaar. Opdrachtgever verleent hierbij algemene toestemming voor het inschakelen van subverwerkers, waarbij gebruiker voorgenomen wijzigingen tijdig meldt zodat opdrachtgever bezwaar kan maken.

**13.4.** Opdrachtgever staat ervoor in dat hij gerechtigd is de persoonsgegevens aan gebruiker te verstrekken en dat de verwerking daarvan een geldige grondslag heeft. Opdrachtgever vrijwaart gebruiker voor aanspraken van betrokkenen en toezichthouders die hiermee verband houden, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van gebruiker.

**13.5.** Voor zover gebruiker persoonsgegevens verwerkt voor haar eigen doeleinden, waaronder haar administratie, relatiebeheer en website, treedt gebruiker op als verwerkingsverantwoordelijke. Op die verwerking is de privacyverklaring van gebruiker van toepassing.

**13.6.** Werkzaamheden die gebruiker verricht om opdrachtgever te ondersteunen bij verzoeken van betrokkenen of bij een onderzoek van een toezichthouder, gelden als meerwerk, tenzij de aanleiding daarvoor aan gebruiker is toe te rekenen.

## **Artikel 14. Wijziging van de overeenkomst**

**14.1.** Indien tijdens de uitvoering blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is de werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

**14.2.** Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing daardoor worden beïnvloed. Gebruiker stelt opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Een dergelijke wijziging geeft opdrachtgever geen recht op schadevergoeding.

**14.3.** Indien de wijziging of aanvulling financiële of kwalitatieve consequenties heeft, licht gebruiker opdrachtgever hierover vooraf in. Gebruiker is gerechtigd meerkosten in rekening te brengen.

**14.4.** Bij een beheerovereenkomst wordt de vergoeding periodiek aangepast aan het feitelijke aantal werkplekken, gebruikers, servers of andere overeengekomen rekeneenheden. Toenames worden verwerkt per de eerstvolgende factuurperiode. Afnames worden verwerkt met inachtneming van artikel 8 lid 4.

## **Artikel 15. Contractduur, verlenging en opzegging**

**15.1.** Een beheerovereenkomst wordt aangegaan voor een minimale looptijd van twaalf maanden, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk een andere looptijd overeenkomen.

**15.2.** Na afloop van de initiële looptijd wordt de beheerovereenkomst telkens stilzwijgend verlengd voor perioden van twaalf maanden, tenzij een van de partijen tijdig opzegt.

**15.3.** Opzegging van een beheerovereenkomst geschiedt schriftelijk, tegen het einde van de lopende contractperiode, met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. Opzegging per e-mail geldt als schriftelijke opzegging, mits gebruiker de ontvangst bevestigt.

**15.4.** Overeenkomsten voor eenmalige opdrachten, projecten en advieswerkzaamheden eindigen door voltooiing van de opdracht.

**15.5.** Licenties en abonnementen kennen een eigen looptijd op grond van artikel 8 en eindigen niet automatisch door beëindiging van de beheerovereenkomst. Opdrachtgever blijft deze verschuldigd tot het einde van de betreffende leveranciersperiode, tenzij overname door een andere partij binnen de mogelijkheden van de leverancier tot stand komt.

**15.6.** Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door opdrachtgever, is opdrachtgever gehouden tot betaling van de tot dan toe verrichte werkzaamheden en van de vergoedingen over de resterende looptijd, alsmede tot vergoeding van reeds door gebruiker aangegane verplichtingen jegens leveranciers, tenzij aan de opzegging feiten en omstandigheden ten grondslag liggen die aan gebruiker zijn toe te rekenen.

**15.7.** Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door gebruiker, zal gebruiker in overleg met opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij aan de opzegging feiten en omstandigheden ten grondslag liggen die aan opdrachtgever toerekenbaar zijn.

## **Artikel 16. Beëindiging, overdracht en transitie**

**16.1.** Bij het einde van de overeenkomst verleent gebruiker, tegen de geldende tarieven, redelijke medewerking aan de overdracht van de dienstverlening aan opdrachtgever of aan een door opdrachtgever aan te wijzen derde. Partijen kunnen daarvoor een transitieplan overeenkomen.

**16.2.** Gebruiker stelt de gegevens van opdrachtgever bij het einde van de overeenkomst beschikbaar in een gangbaar bestandsformaat, alsmede de wachtwoorden, beheeraccounts en

documentatie die betrekking hebben op de omgeving van opdrachtgever. Gebruiker maakt het recht op opschorting of retentie niet geldend op deze gegevens.

**16.3.** Tenzij anders overeengekomen verwijdt gebruiker de gegevens van opdrachtgever uit haar systemen en back-upvoorzieningen binnen drie maanden na het einde van de overeenkomst, behoudens gegevens die gebruiker op grond van een wettelijke verplichting moet bewaren.

**16.4.** Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het tijdig veiligstellen en controleren van de aan hem beschikbaar gestelde gegevens. Na het verstrijken van de in lid 3 genoemde termijn kan gebruiker niet meer instaan voor de beschikbaarheid daarvan.

**16.5.** Accounts, tenants, domeinnamen en abonnementen die op naam van opdrachtgever staan, blijven eigendom van opdrachtgever. Gebruiker verleent medewerking aan de overdracht van het beheer daarvan aan een andere partij.

## **Artikel 17. Honorarium, tarieven en indexering**

**17.1.** Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium of een vaste periodieke vergoeding overeenkomen.

**17.2.** Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, wordt het honorarium vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren, berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van gebruiker. Gebruiker hanteert daarbij een minimale eenheid van vijftien minuten per melding of werkzaamheid.

**17.3.** Het honorarium, de periodieke vergoedingen en eventuele kostenramingen zijn exclusief btw en exclusief reis- en verblijfkosten, tenzij anders vermeld.

**17.4.** Bij opdrachten met een looptijd van meer dan twee maanden worden de verschuldigde kosten periodiek in rekening gebracht. Periodieke vergoedingen worden vooraf gefactureerd, werkzaamheden op nacalculatie achteraf.

**17.5.** Gebruiker is gerechtigd de tarieven en periodieke vergoedingen jaarlijks per 1 januari te indexeren met het hoogste van de volgende twee percentages: de consumentenprijsindex van het Centraal Bureau voor de Statistiek over het voorgaande jaar, of de door het Centraal Bureau voor de Statistiek gepubliceerde ontwikkeling van de cao-lonen per uur in de sector informatie en communicatie. Een dergelijke indexering geeft opdrachtgever geen recht op opzegging of ontbinding.

**17.6.** Onverminderd het bepaalde in artikel 8 lid 5 is gebruiker gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen indien tussen het moment van aanbieding en levering de tarieven van toeleveranciers, lonen, heffingen of valutakoersen zijn gestegen.

**17.7.** Gebruiker mag het honorarium verhogen wanneer tijdens de uitvoering blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen of verwachte hoeveelheid werk zodanig onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan gebruiker, dat in redelijkheid niet van gebruiker mag worden verwacht de werkzaamheden tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium te verrichten. Gebruiker stelt opdrachtgever van een dergelijk voornemen tijdig in kennis.

## Artikel 18. Betaling

**18.1.** Betaling dient te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum, zonder enige aftrek, korting of verrekening, door overmaking op de door gebruiker aangegeven bankrekening. Bezwaren tegen de hoogte van de facturen schorten de betalingsverplichting niet op. Opdrachtgever is niet gerechtigd zijn betalingsverplichting op te schorten of te verrekenen met een vordering die hij op gebruiker meent te hebben.

**18.2.** Indien opdrachtgever een factuur niet binnen dertig dagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd betwist, geldt de factuur als aanvaard en staat de verschuldigdheid daarvan tussen partijen vast.

**18.3.** Gebruiker is gerechtigd voor periodieke vergoedingen betaling door middel van automatische incasso te verlangen. Opdrachtgever verleent daartoe een machtiging en draagt zorg voor voldoende saldo. Kosten van storneringen komen voor rekening van opdrachtgever.

**18.4.** Gebruiker is gerechtigd een vooruitbetaling of zekerheidstelling te verlangen alvorens met de uitvoering aan te vangen, in het bijzonder bij projecten, hardwareleveringen en nieuwe opdrachtgevers.

**18.5.** Indien opdrachtgever in gebreke blijft met de betaling binnen de betalingstermijn, is opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd gelijk aan de geldende wettelijke handelsrente.

**18.6.** In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van opdrachtgever zijn de vorderingen van gebruiker onmiddellijk opeisbaar.

**18.7.** Alle in redelijkheid door gebruiker gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten in verband met niet-tijdige nakoming door opdrachtgever komen voor rekening van opdrachtgever.

**18.8.** Gebruiker is bij overschrijding van een betalingstermijn gerechtigd verdere leveringen en dienstverlening op te schorten totdat het volledig openstaande bedrag uit alle met gebruiker gesloten overeenkomsten is voldaan. Gebruiker zal een opschorting die de bedrijfsvoering van opdrachtgever ernstig raakt ten minste zeven dagen van tevoren schriftelijk aankondigen. Opschorting laat de betalingsverplichting van opdrachtgever onverlet en geldt niet voor het beschikbaar stellen van gegevens als bedoeld in artikel 16 lid 2.

## Artikel 19. Eigendomsvoorbehoud en opschorting van gebruiksrechten

**19.1.** Alle door gebruiker geleverde zaken blijven eigendom van gebruiker totdat opdrachtgever alle verplichtingen uit alle met gebruiker gesloten overeenkomsten is nagekomen.

**19.2.** Opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.

**19.3.** Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken, dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is opdrachtgever verplicht gebruiker daarvan zo snel als redelijkerwijs mogelijk op de hoogte te stellen.

**19.4.** Voor het geval gebruiker haar eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft opdrachtgever reeds nu onvoorwaardelijke en niet-herroepbare toestemming aan gebruiker of door deze aan te wijzen derden om de plaatsen te betreden waar de eigendommen van gebruiker zich bevinden en die zaken terug te nemen.

**19.5.** Gebruiker is gerechtigd zaken van opdrachtgever die zij in het kader van de overeenkomst onder zich heeft, waaronder ter reparatie aangeboden apparatuur, onder zich te houden totdat de facturen die op die zaken betrekking hebben volledig zijn voldaan. Dit retentierecht strekt zich niet uit tot de op die zaken opgeslagen gegevens: gebruiker verleent op verzoek en tegen de geldende tarieven medewerking aan het veiligstellen daarvan.

**19.6.** Op software, licenties en clouddiensten rust geen eigendomsvoorbehoud. Ten aanzien daarvan geldt dat het aan opdrachtgever verleende gebruiksrecht is opgeschort zolang opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen niet is nagekomen, en dat gebruiker gerechtigd is de toegang daartoe te beperken of te beëindigen met inachtneming van artikel 18 lid 8.

## **Artikel 20. Onderzoek en klachten**

**20.1.** Klachten over geleverde zaken dienen binnen veertien dagen na levering schriftelijk aan gebruiker te worden gemeld.

**20.2.** Klachten over verrichte werkzaamheden dienen binnen dertig dagen na ontdekking schriftelijk aan gebruiker te worden gemeld, doch uiterlijk binnen drie maanden nadat de betreffende werkzaamheden zijn verricht. Bij gebreke van een tijdige melding vervalt ieder recht van opdrachtgever ter zake en wordt opdrachtgever geacht de werkzaamheden of de levering te hebben aanvaard. De klacht bevat een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat gebruiker in staat is adequaat te reageren.

**20.3.** Een klacht schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op, behoudens voor zover gebruiker schriftelijk te kennen heeft gegeven de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond te achten.

**20.4.** Indien een klacht gegrond is, zal gebruiker de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. In dat laatste geval is gebruiker uitsluitend aansprakelijk binnen de grenzen van artikel 23.

## **Artikel 21. Vervaltermijn**

**21.1.** Onverminderd het bepaalde in artikel 20 is opdrachtgever gehouden, indien hij van oordeel is of blijft dat gebruiker de overeenkomst niet tijdig, niet volledig of niet behoorlijk heeft uitgevoerd, zulks onverwijld schriftelijk aan gebruiker kenbaar te maken en de daarop gebaseerde aanspraken binnen één jaar na dagtekening van die kennisgeving in rechte geldend te maken, bij gebreke waarvan al zijn rechten en aanspraken ter zake vervallen.

**21.2.** Onverminderd het bepaalde in lid 1 vervalt iedere vordering van opdrachtgever op gebruiker in ieder geval twaalf maanden nadat de gebeurtenis heeft plaatsgevonden waaruit de vordering voortvloeit, tenzij die vordering binnen die termijn in rechte aanhangig is gemaakt.

## Artikel 22. Opschorting en ontbinding

**22.1.** Gebruiker is bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden indien:

1. opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
2. na het sluiten van de overeenkomst ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen;
3. opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst is verzocht zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
4. het gedrag van opdrachtgever of van zijn medewerkers jegens medewerkers van gebruiker zodanig is dat voortzetting van de samenwerking in redelijkheid niet van gebruiker kan worden gevergd;
5. opdrachtgever handelt in strijd met de voorwaarden van een toeleverancier, dan wel de dienstverlening gebruikt op een wijze die gebruiker in haar relatie met een toeleverancier of in haar certificeringen kan schaden.

**22.2.** Voorts is gebruiker bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat nakoming onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd.

**22.3.** Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van gebruiker op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien gebruiker de nakoming opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de overeenkomst.

**22.4.** Gebruiker behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

## Artikel 23. Aansprakelijkheid

**23.1.** Indien gebruiker aansprakelijk mocht zijn, is die aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in dit artikel is geregeld.

**23.2.** De aansprakelijkheid van gebruiker voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming is per gebeurtenis, waarbij een reeks samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt, beperkt tot het bedrag dat gebruiker in de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan opdrachtgever in rekening heeft gebracht voor de dienstverlening waarmee de schade samenhangt, exclusief btw en exclusief doorbelaste kosten van licenties, abonnementen en hardware, met een maximum van € 10.000 per gebeurtenis en € 25.000 per kalenderjaar.

**23.3.** Indien de aansprakelijkheidsverzekering van gebruiker in een voorkomend geval een hoger bedrag uitkeert dan het in lid 2 genoemde maximum, geldt in plaats van dat maximum het daadwerkelijk uitgekeerde bedrag, vermeerderd met het eigen risico.

**23.4.** Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, redelijke kosten om de prestatie van gebruiker aan de overeenkomst te laten beantwoorden, en redelijke kosten ter voorkoming of beperking van de schade.



**23.5.** Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade, verminking of verlies van gegevens, boetes van toezichthouders, kosten van losgeld en schade door bedrijfsstagnatie.

**23.6.** De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van gebruiker of van haar leidinggevenden.

**23.7.** Gebruiker is in het bijzonder niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:

1. het niet voldoen aan de informatieverplichting van opdrachtgever of het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie;
2. handelen of nalaten van opdrachtgever, van zijn medewerkers of van door opdrachtgever ingeschakelde derden;
3. het niet, niet tijdig of niet volledig opvolgen van een schriftelijk advies van gebruiker;
4. het weigeren, uitstellen of ongedaan maken van een door gebruiker geadviseerde beveiligings- of continuïteitsmaatregel;
5. wijzigingen die door of namens opdrachtgever aan de beheerde omgeving zijn aangebracht zonder voorafgaand overleg met gebruiker;
6. de werking, beschikbaarheid, wijziging, beveiliging of beëindiging van producten en diensten van derden, waaronder die van Microsoft;
7. het gebruik van de dienstverlening voor een ander doel dan waarvoor deze is geleverd.

**23.8.** De in dit artikel opgenomen beperkingen en uitsluitingen gelden mede ten behoeve van de bestuurders, medewerkers en door gebruiker ingeschakelde derden, die zich daar rechtstreeks op kunnen beroepen.

**23.9.** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen dertig dagen na het ontstaan of het redelijkerwijs kunnen ontdekken daarvan, schriftelijk en gemotiveerd bij gebruiker meldt en gebruiker daarbij een redelijke termijn gunt om de tekortkoming te herstellen. Bij gebreke van een tijdige melding vervalt ieder recht op schadevergoeding.

## **Artikel 24. Vrijwaringen**

**24.1.** Opdrachtgever vrijwaart gebruiker voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.

**24.2.** Indien opdrachtgever aan gebruiker informatiedragers, elektronische bestanden of software verstrekt, garandeert opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

**24.3.** Opdrachtgever vrijwaart gebruiker voor aanspraken van derden ter zake van schade die verband houdt met of voortvloeit uit de door gebruiker uitgevoerde opdracht, indien en voor zover gebruiker daarvoor krachtens artikel 23 niet jegens opdrachtgever aansprakelijk is.

## **Artikel 25. Overmacht**

**25.1.** Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en die

noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.

**25.2.** Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop gebruiker geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor gebruiker niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Onder overmacht worden eveneens begrepen: storingen en beleidswijzigingen bij toeleveranciers waaronder Microsoft, storingen in internet-, datanetwerk- en telecommunicatievoorzieningen, stroomuitval, cyberaanvallen op derden die gebruiker raken, wereldwijde verstoringen in de leveringsketen van hardware, epidemieën, overheidsmaatregelen en werkstakingen in het bedrijf van gebruiker.

**25.3.** Gebruiker heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die verdere nakoming verhindert intreedt nadat gebruiker haar verplichtingen had moeten nakomen.

**25.4.** Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij. Hetgeen reeds is gepresteerd, wordt naar verhouding afgerekend.

## **Artikel 26. Geheimhouding**

**26.1.** Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

**26.2.** De geheimhoudingsverplichting blijft van kracht na het einde van de overeenkomst.

**26.3.** Indien gebruiker op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden te verstrekken, is gebruiker niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.

**26.4.** Bij overtreding van de geheimhoudingsverplichting door opdrachtgever verbeurt opdrachtgever aan gebruiker een direct opeisbare boete van € 10.000 per overtreding, vermeerderd met € 250 voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van gebruiker om volledige schadevergoeding te vorderen.

**26.5.** Gebruiker is gerechtigd de naam en het logo van opdrachtgever te vermelden als referentie, uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever.

## **Artikel 27. Intellectueel eigendom**

**27.1.** Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, behoudt gebruiker zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.

**27.2.** Alle door gebruiker verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, tekeningen, scripts, configuraties, documentatie en software, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door opdrachtgever binnen zijn eigen organisatie en mogen niet zonder voorafgaande

toestemming van gebruiker worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden gebracht.

**27.3.** Voor door gebruiker ontwikkelde scripts, automatiseringen, koppelingen en AI-configuraties verkrijgt opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen. De onderliggende rechten blijven bij gebruiker berusten.

**27.4.** Bij overtreding van het bepaalde in lid 2 of lid 3 verbeurt opdrachtgever aan gebruiker een direct opeisbare boete van € 10.000 per overtreding, onverminderd het recht van gebruiker om volledige schadevergoeding te vorderen.

**27.5.** Gebruiker behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis en de daarbij ontwikkelde generieke onderdelen voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie van opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

## **Artikel 28. Niet-overname personeel**

**28.1.** Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan geen medewerkers van gebruiker, of medewerkers van ondernemingen die gebruiker ter uitvoering van de overeenkomst heeft ingeschakeld, in dienst nemen of anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken, tenzij hierover vooraf goed zakelijk overleg met gebruiker heeft plaatsgehad en gebruiker schriftelijk toestemming heeft verleend.

**28.2.** Bij overtreding van het bepaalde in lid 1 verbeurt opdrachtgever aan gebruiker een direct opeisbare boete van € 25.000 per overtreding, vermeerderd met € 500 voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van gebruiker om volledige schadevergoeding te vorderen.

## **Artikel 29. Toepasselijk recht en geschillen**

**29.1.** Alle rechtsverhoudingen tussen gebruiker en opdrachtgever waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden beheerst door Nederlands recht. Het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.

**29.2.** De rechtbank Noord-Nederland, locatie Groningen, is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij bepalingen van dwingend recht anders voorschrijven.

**29.3.** Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

## **Artikel 30. Overdracht, bewijs en overige bepalingen**

**30.1.** Opdrachtgever is niet gerechtigd zijn rechten of verplichtingen uit de overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan een derde over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van gebruiker. Deze bepaling heeft goederenrechtelijke werking als bedoeld in artikel 3:83 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

**30.2.** Gebruiker is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde in het kader van een overname, fusie of reorganisatie van haar onderneming. Opdrachtgever verleent daarvoor bij voorbaat toestemming en zal desgevraagd meewerken aan contractsovername.

**30.3.** De administratie en de systeemvastlegging van gebruiker, waaronder tijdregistratie, ticketverslaglegging en logbestanden, gelden tussen partijen als bewijs van de verrichte werkzaamheden en van de gedane meldingen, behoudens tegenbewijs.

**30.4.** Elektronische communicatie tussen partijen, waaronder e-mail en berichten via het ticketsysteem van gebruiker, geldt als schriftelijk. Het ontbreken van een handtekening doet niet af aan de bewijskracht daarvan.

**30.5.** Het niet of niet direct invoeren van een recht uit de overeenkomst of uit deze algemene voorwaarden houdt geen afstand van dat recht in.

**30.6.** Alle door gebruiker bedongen boetes zijn direct opeisbaar zonder dat een ingebrekestelling of het aantonen van schade is vereist, en laten het recht van gebruiker op nakoming en op volledige schadevergoeding onverlet.

## **Artikel 31. Vindplaats, terhandstelling en wijziging**

**31.1.** Deze voorwaarden worden voorafgaand aan of bij het sluiten van de overeenkomst elektronisch aan opdrachtgever verstrekt, zodanig dat opdrachtgever deze kan opslaan en op een later moment kan raadplegen. Daarnaast zijn zij te raadplegen en te downloaden op de website van gebruiker, <https://updateict.nl>.

**31.2.** Gebruiker is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen treden voor lopende overeenkomsten in werking dertig dagen nadat gebruiker opdrachtgever daarover schriftelijk heeft geïnformeerd. Indien een wijziging een wezenlijke verslechtering voor opdrachtgever inhoudt, is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst binnen die termijn schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, met uitzondering van licenties en abonnementen als bedoeld in artikel 8.

**31.3.** Van toepassing is steeds de laatst gepubliceerde versie, dan wel de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.

*Update ICT, Zernikepark 4, 9747 AN Groningen*

*KvK: 87387530, btw: NL004413456B81*

*Deze algemene voorwaarden zijn voor het laatst bijgewerkt op 31 augustus 2026.*