

## **0. Definities**

**Algemene Voorwaarden:** Het onderhavige document met titel “*Algemene Voorwaarden*”, met inbegrip van haar bijlagen.

**Algemene (Licentie)voorwaarden van Derden Leveranciers:** De algemene (licentie)voorwaarden (inclusief betalingsvoorwaarden) met betrekking tot de door Dienstverlener geleverde en/of geïncorporeerde Producten van Derden Leveranciers, alsook de eventuele voorwaarden van Derden Leveranciers inzake de door hem verstrekte onderhoudsdiensten, zoals gewijzigd van tijd tot tijd, welke de Klant hierbij uitdrukkelijk en geheel aanvaardt en welke integraal deel uitmaken van deze Overeenkomst.

**Bugs:** Een fout, gebrek, storing of defect in een computerprogramma of systeem, waardoor het zijn functie niet (geheel) volgens specificaties vervult en leidt tot onjuiste en/of onverwachte resultaten en/of het vastlopen of afbreken van het programma.

**Data:** Het geheel van gegevens toebehorend aan de Klant en/of de Gebruikers waartoe de Dienstverlener toegang krijgt of kan krijgen in het kader van de dienstverlening. De Klant blijft ten allen tijde exclusief verantwoordelijk voor diens Data.

**Derden Leveranciers:** Derde partijen, meer specifiek producenten en/of leveranciers van hard- en/of software vermeld in de Specifieke Voorwaarden waarvoor de Dienstverlener optreedt als wederverkoper en/of dewelke door de Dienstverlener mee worden opgenomen in haar Diensten, met inbegrip van de onderhoudsdiensten van deze Derden Leveranciers ten behoeve van de hard- en/of software.

**Diensten:** De diensten die de Dienstverlener aan de Klant zal verlenen, zoals omschreven in de Specifieke Voorwaarden. Deze worden steeds beheerst door deze Algemene en de Specifieke Voorwaarden.

**Diensten op Time & Material basis:** Diensten in regie door de Dienstverlener geleverd aan de Klant, die aldus per uur en/of per dag aan de Klant worden gefactureerd.

**Diensten op Fixed Price basis:** Diensten door de Dienstverlener geleverd waarvoor Partijen een vaste prijs overeenkwamen en waarvoor, indien van toepassing, de Algemene Voorwaarden [...] – Vaste Prijs aanvullend van toepassing zijn.

**Dienstverlener:** iAdvise BV gevestigd te Breda, ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 71914374.

**Eigen ontwikkelingsproducten:** de door Dienstverlener ontwikkelde hard- en/of software, en waarop de algemene (licentie)voorwaarden van Dienstverlener onverkort van toepassing zijn, en dewelke desgevallend eveneens Producten van Derden Leveranciers kunnen bevatten.

**Gebruiker(s):** De eindgebruiker(s). Afhankelijk van de verleende Diensten zijn dit de klanten van de Klant en/of de werknemers/aangestelden of andere (derde-) gevolmachtigden van de Klant aan wie de Klant de toestemming geeft om gebruik te maken van de Producten/Diensten/IaaS, PaaS en/of SaaS. De Klant is exclusief aansprakelijk voor de Gebruikers aan wie zij de toegang verschaft.

**IaaS (“Infrastructure as a service”):** is de meest “kale” vorm van cloud computing waar een verwerkingscapaciteit (een virtuele server) en/of opslagcapaciteit als dienst wordt aangeboden. Hierdoor dient de Klant niet in eigen IT hardware te investeren. Het plaatsen van toepassingen of gegevens op de infrastructuur (de afgenomen verwerkings- en/of opslagcapaciteit) is de volledige verantwoordelijkheid van de Klant. Het betreft het vermogen dat aan de Klant wordt bezorgd teneinde verwerkings-, opslag-, netwerk- en andere fundamentele IT-middelen te verlenen waarmee de Klant willekeurige software kan draaien en uitrollen, hetgeen o.m. besturingssystemen kan omvatten. De onderliggende cloud infrastructuur wordt niet door de Klant beheerd of aangestuurd, en waarvoor, indien van toepassing, de Algemene Voorwaarden [...] – Algemene Cloud Voorwaarden (IAAS, PAAS, SAAS) aanvullend van toepassing zijn.

**Klant:** De Klant vermeld in de Specifieke Voorwaarden/bestelbon.

**Medewerkers:** Personeelsleden, personeelsleden van Verbonden Vennootschappen, zelfstandige medewerkers, onderaannemers, consultants, en enige andere natuurlijke of rechtspersonen die rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken zijn bij het verlenen van de Diensten.

**Overeenkomst:** Deze Algemene Voorwaarden, de Specifieke Voorwaarden en de Algemene (Licentie)voorwaarden van Derden Leveranciers, alsook de bijlagen van onderhavige overeenkomst,

die er integraal deel van uitmaken, indien en voor zover als van toepassing.

**Overmacht:** De situatie waarin de uitvoering van de Overeenkomst voor één van de Partijen geheel of gedeeltelijk, al dan niet tijdelijk, buiten de wil van de Partij(en) wordt verhinderd. Wordt onder meer (niet limitatief) beschouwd als overmacht: brand, oorlog, terreuraanslagen, ongunstige weersomstandigheden, natuurrampen, overmacht van de toeleveranciers/onderaannemers, van Dienstverlener, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Klant aan Dienstverlener zijn voorgeschreven, gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door de Klant aan Dienstverlener is voorgeschreven, overheidsmaatregelen, storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, de onbeschikbaarheid van servers van derden, Bugs in de software van derden, staking, onbeschikbaarheid van Medewerkers, algemene vervoersproblemen en elektriciteitsstoring. Dit alles ongeacht het feit of de overmacht zich voordoet bij de Dienstverlener of bij één van zijn (toe)leveranciers.

**PaaS (“Platform as a Service”):** Het ontwikkelplatform dat een verzameling van standaard services bevat op basis waarvan een ontwikkelaar snel (eigen) (web)toepassingen kan ontwikkelen. De PaaS diensten stelt organisaties in staat snel nieuwe (web)toepassingen te ontwikkelen. De uiteindelijke applicatie blijft valt onder de exclusieve verantwoordelijkheid van de Klant en waarvoor, indien van toepassing, de Algemene Voorwaarden [...] – Algemene Cloud Voorwaarden (IAAS, PAAS, SAAS) aanvullend van toepassing zijn.

**Partij(en):** Dienstverlener en/of de Klant.

**Producten:** De Producten van Derden Leveranciers en/of de Eigen Ontwikkelingsproducten.

**Producten van Derden Leveranciers:** De hard- en/of software waarvoor Dienstverlener optreedt als wederverkoper en/of (mede) vervat in de door Dienstverlener aangeboden Eigen Ontwikkelingsproducten en/of IaaS, PaaS of SaaS-oplossing(en), en waarop de Algemene (Licentie)voorwaarden van Derden Leveranciers onverkort van toepassing zijn.

**Opdracht:** Het geheel van wederzijdse diensten en samenwerking tussen Partijen zoals omschreven in de Specifieke Voorwaarden.

**SaaS(“Software as a service”):** is een kant en klare toepassing van de cloud computing diensten waarbij de Klant de standaard functionaliteit gebruikt zoals die door de Dienstverlener van de SaaS-dienst wordt aangeboden. In de meeste gevallen maakt de Dienstverlener van SaaS-diensten op haar beurt weer gebruik van één of meer onderliggende cloud diensten. Het betreft het vermogen bezorgd aan de Klant om de toepassingen van Dienstverlener die op de cloud infrastructuur draaien te gebruiken. De toepassingen zijn toegankelijk vanuit diverse apparaten van de Klant middels een interface van de Klant (zoals een webbrowser) of een programma-interface. De onderliggende cloud infrastructuur, inclusief het netwerk, de servers, de opslag, de besturingssystemen en zelfs de individuele toepassingsmogelijkheden worden niet beheerd of aangestuurd door de Klant, met de mogelijke uitzondering van beperkte gebruikers specifieke configuratie instellingen van toepassingen, en waarvoor, indien van toepassing, de Algemene Voorwaarden [...] – Algemene Cloud Voorwaarden (IAAS, PAAS, SAAS) aanvullend van toepassing zijn.

**Specifieke Voorwaarden:** Een aan deze Algemene Voorwaarden onderworpen overeenkomst / bestelbon die de specifieke uitvoeringsmodaliteiten van deze Overeenkomst beschrijft.

**Uitvoerder:** De Medewerker(s) waarop Dienstverlener een beroep doet voor de uitvoering van deze Overeenkomst.

**Verbonden Vennootschap(pen):** Vennootschappen in de zin van artikel 24 a en b van het Burgerlijk Wetboek Boek 2 Rechtspersonen.

**Vertrouwelijke Informatie:** Alle informatie, van welke vorm dan ook (mondeling, schriftelijk, grafisch, elektronisch,...), die in het kader van deze Overeenkomst tussen de Partijen wordt uitgewisseld.

## 1. Totstandkoming, duur en beëindiging

1.1. Alle aanbiedingen en andere uitingen van Dienstverlener zijn vrijblijvend, tenzij door Dienstverlener schriftelijk anders is aangegeven. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Dienstverlener verstrekte gegevens waarop Dienstverlener zijn aanbieding heeft gebaseerd.

1.2. Dienstverlener is slechts verbonden tot uitvoering van de Overeenkomst na haar uitdrukkelijke en schriftelijke aanvaarding van de bestelling van de Producten en/of Diensten.

1.3. Indien de Dienstverlener op vraag van de Klant de bestelling of de Diensten, vermeld in de Specifieke Voorwaarden, behandelt respectievelijk aanvangt vooraleer de Overeenkomst ondertekend werd, dan geldt de behandeling van de bestelling en/of de aanvang van de Diensten als een aanvaarding van de Algemene Voorwaarden, de Specifieke Voorwaarden en de toepasselijke Algemene (Licentie)voorwaarden van Derden Leveranciers. Door de Producten te installeren of te downloaden of in gebruik te nemen, aanvaardt de Klant en neemt hij kennis van onderhavige Algemene Voorwaarden, de Specifieke Voorwaarden alsmede de eventuele Algemene (Licentie)voorwaarden van Derden Leveranciers en/of de eventuele algemene licentievoorwaarden van Dienstverlener.

1.4. Indien en voor zover de tussen Partijen gesloten Overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de Overeenkomst is aangegaan voor de tussen Partijen overeengekomen duur zoals vermeld in de Specifieke Voorwaarden, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.

1.5. De duur van de Overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd, tenzij Klant of Dienstverlener de Overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de desbetreffende periode.

1.6. Onverminderd haar recht op schadevergoeding kan Dienstverlener naar haar goeddunken de uitvoering van de Overeenkomst opschorten, of de Overeenkomst van rechtswege, zonder ingebrekestelling, zonder rechterlijke tussenkomst en met onmiddellijke ingang ontbinden of schorsen, door de loutere verzending van een ter post aangetekende brief:

- (a) ingeval van herhaaldelijke of ernstige inbreuk op de contractuele verplichtingen (zoals laattijdige en/of niet-betaling op één enkele vervalddag) door Klant;
- (b) in het geval de Klant – al dan niet voorlopig - een surséance van betaling wordt verleend, of zich in staat van faillissement of staking van betaling bevindt of zijn krediet aan het wankelen is gebracht of kennelijk onvermogen is, of als de onderneming van Klant wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen;
- (c) indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van de Klant (in)direct wijzigt;
- (d) indien de Klant de timesheet of enig ander tijdregistratiesysteem zonder gegronde reden weigert te ondertekenen, bevestigen of aanvaarden;

- (e) de Klant een akkoord aanbiedt aan haar schuldeisers of de bedrijfsvoering staakt;
- (f) indien er op het geheel of een deel van de goederen van de Klant uitvoerend en/of bewarend beslag wordt gelegd op verzoek van een schuldeiser of in geval van andere uitvoerende of bewarende maatregelen ten aanzien van de goederen van de Klant;
- (g) ingeval van bewijs of ernstige vermoedens van fraude verricht door de Klant;
- (h) indien de Klant weigert de gevraagde inlichtingen te verstrekken of ingeval de Klant onjuiste en/of valse inlichtingen heeft verstrekt.

Dienstverlener is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikel 1.6 nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.

Ingeval Klant onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van Klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van Klant tot toegang en/of gebruik van de diensten van Dienstverlener, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van Dienstverlener vereist is.

1.7. De Partijen kunnen bovendien de Overeenkomst beëindigen indien de andere Partij een bewezen grove fout of materiële contractuele tekortkoming begaat en deze niet heeft rechtgezet binnen een termijn van dertig (30) kalenderdagen nadat zij door de Partij die zich op de fout of tekortkoming beroept per aangetekende brief in gebreke was gesteld. Verlenging van voormelde herstelperiode zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd, indien de nalatige Partij, gedurende de herstelperiode van dertig (30) kalenderdagen, een aanvang heeft gemaakt met het herstel en dit in alle redelijkheid en billijkheid voortzet.

1.8. De Dienstverlener is gerechtigd haar verbintenissen automatisch op te schorten door een loutere kennisgeving te versturen aan de Klant bij aangetekend schrijven, indien de Klant haar verbintenissen uit deze Overeenkomst niet nakomt, zo kan de Dienstverlener de geleverde dienstverlening opschorten en/of hard- en/of software buiten werking stellen.

1.9. Behoudens indien de Klant de Overeenkomst beëindigt wegens een bewezen grove fout of materiële tekortkoming in hoofde van de Dienstverlener, zal de Klant de Dienstverlener vergoeden voor alle bestelde Producten en de op het ogenblik van de beëindiging effectief gepresteerde Diensten en werkuren. De op het ogenblik van de beëindiging effectief gepresteerde werkuren zullen

worden aangerekend tegen de geldende uurtarieven van Dienstverlener, onverminderd de mogelijkheid van Dienstverlener om met alle middelen rechtens een hogere werkelijke schade te bewijzen.

1.10. Indien de Overeenkomst door één van de Partijen wordt ontbonden, wordt deze ontbinding geacht uitwerking te krijgen vanaf de datum van de poststempel op het aangetekend schrijven dat kennis geeft van de ontbinding.

1.11. Indien de Overeenkomst is aangegaan voor bepaalde tijd, is de Klant niet gerechtigd de Overeenkomst tussentijds op te zeggen.

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

## **2. Prijs en betalingsmodaliteiten**

2.1. Behoudens indien uitdrukkelijk anders overeengekomen, verbindt Klant zich ertoe een vergoeding voor de Diensten te betalen gelijk aan het aantal gepresteerde (uren) dagen, vermenigvuldigd met de in de Specifieke Voorwaarden overeengekomen tarieven. Tenzij anders overeengekomen in de Specifieke Voorwaarden, zal een minimum interventie minstens vier (4) uur bedragen. Eventuele inschattingen in o.a. prijsoffertes van Dienstverlener zijn louter indicatief.

De prijs en betalingsmodaliteiten voor de Producten worden vastgelegd in de Specifieke Voorwaarden.

Dienstverlener is in alle gevallen gerechtigd de prijzen voor Producten en Diensten door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de Klant aan te passen indien dit het gevolg is van een prijsaanpassing van haar Derden Leveranciers of vanwege wisselkoersverschillen.

2.2. De vergoedingen zijn in euro en exclusief BTW (omzetbelasting) en eventuele andere door de overheid opgelegde of op te leggen heffingen. Tenzij anders vermeld in de Specifieke Voorwaarden zijn deze vergoedingen exclusief verplaatsingstijden, incidentele onkosten en alle andere redelijke kosten. Al deze kosten komen voor rekening van de Klant.

2.3. Indien de Klant volgens de tussen Partijen gesloten Overeenkomst bestaat uit meerdere

natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover de Dienstverlener hoofdelijk verbonden tot nakoming van de Overeenkomst.

2.4. Dienstverlener is gerechtigd jaarlijks schriftelijk, conform de door het Centraal Bureau voor Statistiek gepubliceerde consumentenprijsindex, de geldende prijzen en tarieven aan te passen.

2.5. Dienstverlener zal alle redelijke maatregelen nemen om de Diensten uit te voeren in overeenstemming met het werkschema van de Klant. Behoudens andersluidende overeenkomst tussen de Partijen, wordt uitgegaan van een werkschema van 40 uren per week. Indien er sprake is van meer dan 40 uren worden volgende verhogingen gehanteerd (niet gecumuleerd):

- prestaties > 40 uur/week: + 50%;
- prestaties > 8 uur/dag: + 50%;
- prestaties tussen 22 en 07 uur: + 100%;
- prestaties op zaterdag: +50%;
- prestaties op zondag of wettelijke feestdag: + 100%.

2.6. Behoudens andersluidende schriftelijke overeenkomst tussen de Partijen, zal de Uitvoerder zijn werkprestaties door de Klant laten aftekenen voor akkoord, door middel van timesheets of enig ander systeem voor tijdsregistratie overeengekomen tussen Partijen.

2.7. Ingeval er zich plots fundamentele veranderingen in de omstandigheden voordoen die van invloed zijn op de afgesproken prijs en welke omstandigheden bij de prijsbepaling niet te voorzien waren en bovendien het contractuele evenwicht verstoren, komen Partijen op eerste verzoek bij elkaar om tot een billijke aanpassing van de Overeenkomst te komen. Indien Partijen geen minnelijk akkoord kunnen bereiken na dertig (30) kalenderdagen te rekenen vanaf het verzoek tot aanpassing van de Overeenkomst, heeft de meest gereede Partij de mogelijkheid om de Overeenkomst op te zeggen door het versturen van een aangetekend schrijven met een opzegtermijn van dertig (30) kalenderdagen, zonder dat daardoor enige schadeloosstelling zou verschuldigd zijn.

2.8. Partijen zullen in de Specifieke Voorwaarden de datum of data waarop Dienstverlener de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Klant in rekening brengt, vastleggen. Tenzij anders werd overeengekomen in de Specifieke Voorwaarden, zal Dienstverlener op maandelijks basis aan de Klant factureren. Alle facturen zijn betaalbaar dertig (30) kalenderdagen na factuurdatum, tenzij anders vermeld in de Specifieke Voorwaarden. Het gebrek

aan schriftelijke betwisting van een factuur binnen de acht (8) werkdagen vanaf de verzending ervan, houdt de onherroepelijke aanvaarding van de factuur, de daarin vermelde Producten, de eventueel bijhorende onderhoudsovereenkomsten en/of en de daarin vermelde Diensten in.

2.9. Indien Klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is Klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Deze rente wordt vanaf de vervaldag tot op de dag van algehele betaling berekend.

2.10. Ingeval van laattijdige betaling van een factuur:

- (i) heeft de Dienstverlener het recht om het factuurbedrag als compensatie te verhogen met 15%;
- (ii) zijn alle kosten, de buitengerechtelijke inning van de factuur, alsook de kosten voor de gerechtelijke procedure en de uitvoering ten laste van de Klant;
- (iii) worden alle niet-vervallen vorderingen tegen de Klant onmiddellijk verschuldigd, opeisbaar en betaalbaar; en
- (iv) heeft de Dienstverlener het recht om al haar Diensten ten aanzien van de Klant zonder voorafgaandelijke kennisgeving op te schorten.

Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van Dienstverlener onverlet.

2.11. Klant is niet gerechtigd tot verrekening van verschuldigde bedragen of tot opschorting van enige betaling.

2.12. Betalingen die de Klant aan Dienstverlener verricht, worden in de eerste plaats aangerekend op de door de Klant verschuldigde kosten, daarna op de verschuldigde interesten en pas in laatste instantie op de verschuldigde hoofdsom.

2.13. De Dienstverlener behoudt zich de eigendom voor van de geleverde hardware totdat de Klant de factuur volledig betaald heeft, inclusief interesten en schadebeding (eigendomsvoorbehoud).

2.15. Indien de kredietwaardigheid van de Klant daartoe naar het oordeel van Dienstverlener aanleiding geeft, mag Dienstverlener, ook na het sluiten van de Overeenkomst, van de Klant verlangen dat deze de door Dienstverlener gevraagde zekerheid stelt voor de betaling van de nog te leveren Diensten en mag Dienstverlener de uitvoering hiervan opschorten zolang de zekerheid niet werd gesteld.

2.16. Aan een door Dienstverlener afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door Klant geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door Klant aan Dienstverlener kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als een tussen Partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door Dienstverlener te verrichten prestaties indien en voor zover dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.

2.17. Indien de Klant zijn bestelling geheel of gedeeltelijk annuleert of in gebreke blijft een geheel of een gedeelte van de geleverde Producten en/of Diensten in ontvangst te nemen en te aanvaarden zonder grondige reden, heeft de Dienstverlener het recht de ontbinding van de Overeenkomst te eisen of de nakoming ervan. De schade door de Dienstverlener geleden, belooft minimaal 50 % van de waarde van de bestelling of het niet nagekomen gedeelte ervan, onverminderd het recht van de Dienstverlener door alle middelen van recht de werkelijke schade te bewijzen indien deze meer bedraagt.

### **3. Uitvoeringsmodaliteiten en medewerkingsverplichtingen**

3.1. Dienstverlener verbindt zich ertoe de Diensten naar best vermogen uit te voeren ten behoeve van de Klant en/of de in de Specifieke Voorwaarden vermelde Producten en de eventueel bijhorende (onderhouds)diensten te (laten) leveren. De Dienstverlener zal rekening houden met de technische aanwijzingen en richtlijnen welke zij van de Klant ontvangt.

3.2. De Klant verklaart door Dienstverlener volledig te zijn ingelicht over de mogelijkheden van de Producten en/of Diensten (type, karakteristieken, bediening, gebruiksmogelijkheden en -beperkingen, garanties, vereiste omgeving, kosten) alsook inzake de problemen van aanpassing, installatie of integratie en uitbreiding die zich kunnen stellen en de gevolgen hiervan op de reeds bestaande hard- en/of software en/of licenties welke reeds geïnstalleerd zijn bij de Klant. Partijen komen overeen dat de Dienstverlener hiervoor niet kan aansprakelijk worden gesteld.

3.3. De Klant draagt de volledige aansprakelijkheid voor de selectie van de Producten en/of Diensten alsmede voor vergissingen en/of omissies in de bestelling van de Producten en/of Diensten. Dienstverlener werd uitsluitend middels de Specifieke Voorwaarden volledig ingelicht over de behoeftes en verwachtingen van Klant. Enkel en alleen uit de Overeenkomst kunnen de contractuele verplichtingen van Dienstverlener worden afgeleid. De Diensten en Producten zullen door

Dienstverlener worden ontwikkeld en/of geleverd in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevinden ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken. Dienstverlener garandeert in geen geval de geschiktheid of verhandelbaarheid van de Producten en/of Diensten om specifieke taken uit te voeren voorzien door de Klant, indien zij niet uitdrukkelijk zijn begrepen in de Specifieke Voorwaarden en/of de beschrijving van de functionele specificaties. Bijgevolg is de Klant zelf verantwoordelijk voor de bestellingen, de geschiktheid van de geleverde Producten en/of Diensten om de door haar beoogde resultaten te bekomen. In geval van verkeerde productkeuze of gebrekkige productspecialisatie of omschrijving van de Diensten in de Specifieke Voorwaarden, kan Dienstverlener onder geen voorwaarde hiervoor aansprakelijk gesteld worden.

3.4. Voor zover in de Specifieke Voorwaarden niet wordt gewezen op een andere hoedanigheid van de Klant, wordt deze onherroepelijk beschouwd als een professioneel gebruiker, handelend in het kader van zijn beroepswerkzaamheden. Hij wordt geacht in het bezit te zijn van de relevante know-how met betrekking tot de Producten en/of de te verlenen Diensten, en personeel beschikbaar te hebben met de nodige deskundigheid.

3.5. Voor de uitvoering van deze Overeenkomst doet Dienstverlener beroep op één of meerdere Uitvoerders. Dienstverlener behoudt zich het recht voor om te bepalen welke Uitvoerder zal worden toegewezen voor de uitvoering van de Diensten, alsook om de Uitvoerder naar eigen goeddunken te vervangen gedurende de duur van de Overeenkomst.

3.6. Indien beide Partijen het wenselijk of noodzakelijk achten, kunnen zij tevens in onderling overleg, hetzij tijdelijk hetzij definitief, een andere Uitvoerder met de uitvoering van de Overeenkomst belasten.

3.7. Indien de Uitvoerder niet (langer) aan de gestelde eisen voldoet, de naam van de Klant in diskrediet brengt of de Diensten naar redelijkheid niet (langer) uitvoert in overeenstemming met deze Overeenkomst, heeft de Klant het recht om aan Dienstverlener te vragen de Uitvoerder te vervangen. Dit ontslaat de Klant niet van haar verplichting om de reeds door de Uitvoerder verrichte Diensten te vergoeden. Indien Dienstverlener het eens is met de vervanging van de Uitvoerder, verbindt zij zich ertoe om voor zover redelijkerwijze mogelijk zo snel mogelijk een vervanger ter beschikking te stellen van de Klant. Indien Dienstverlener binnen een termijn van twee (2) weken geen gekwalificeerde vervanger ter beschikking kan stellen, heeft de Klant het recht om het gedeelte van de Overeenkomst dat

betrekking heeft op de te vervangen Uitvoerder te beëindigen.

3.8. Indien tijdens de duur van de Overeenkomst de inhoudelijke specificaties voor het uitvoeren van de Overeenkomst wijzigen, zal de Klant Dienstverlener vergoeden voor de bijscholing van de Uitvoerder. Indien de Klant zelf een opleiding verschafft aan de Uitvoerder, dan vallen de kosten voor deze opleiding ten laste van de Klant behoudens andersluidend beding in de Specifieke Voorwaarden.

3.9. Dienstverlener zal eventuele geplande onderbrekingen van de uitvoering van de Diensten (zoals kortstondige ziekte, verlofdagen van de Uitvoerder enz.) – voor zover mogelijk – tijdig meedelen aan de Klant.

3.10. Tenzij anders vermeld in de Specifieke Voorwaarden, worden de Diensten uitgevoerd in de lokalen van de Klant. De Klant zal de Dienstverlener desgevallend vrije toegang verlenen tot de werkomgeving en zorg dragen voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, printer-, data-, internet-, telefonie- en netwerkfaciliteiten. Voor zover dit nodig zou zijn, dient de Klant te voorzien in alle nodige veiligheidsmaatregelen, zoals maar niet beperkt tot VPN en tokens. Bovendien draagt Klant zorg voor de benodigde faciliteiten voor het ontwerpen, testen en operationeel gebruik van het te ontwikkelen informaticasysteem. Indien Dienstverlener dit nodig acht, dienen het systeem en de bijhorende diensten (systeembeheer) van Klant ook buiten de normale werkuren beschikbaar te zijn. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Dienstverlener.

3.11. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. De Klant vrijwaart Dienstverlener voor aanspraken van derden, waaronder inbegrepen de Medewerkers van Dienstverlener, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van de Klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. De Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels voor de aanvang van de Diensten aan de Uitvoerder(s) kenbaar maken.

3.12. Inrichting en aanpassing van de locatie waar de Diensten zullen worden gerealiseerd, zijn ten laste van de Klant, die aansprakelijk is voor alle schade en bijkomende kosten opgelopen door Dienstverlener als gevolg van laattijdige, onjuiste of gebrekkige uitvoering hiervan.

3.13. Indien het niet ter beschikking zijn van medewerkers en/of faciliteiten en/of materiaal van de Klant dewelke redelijkerwijze nodig worden geacht voor de uitvoering van de Diensten extra kosten tot gevolg heeft, inclusief maar niet beperkt tot een extra tijdsbesteding van Medewerkers van Dienstverlener, zullen deze extra kosten aan de Klant worden gefactureerd.

3.14. Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Klant zal steeds tijdig alle in redelijkheid door Dienstverlener gewenste medewerking verlenen. De Klant zal steeds tijdig alle in redelijkheid door Dienstverlener gewenste medewerking verlenen en/of informatie verschaffen.

3.15. Indien Klant bij de uitvoering van de Overeenkomst eigen personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en zullen deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring.

3.16. Dienstverlener verstrekt de Diensten binnen de grenzen van deze Overeenkomst en de door de Klant verstrekte informatie. De Klant garandeert de juistheid, volledigheid en tijdigheid van de door hem verstrekte informatie, opgegeven maten, eisen, specificaties van de Diensten en andere gegevens, die cruciaal zijn om de verplichtingen van de Dienstverlener onder deze Overeenkomst na te kunnen komen. De Klant vrijwaart de Dienstverlener voor elke schade die zou ontstaan door verkeerde, laattijdige of onvolledige informatieverschaffing.

3.17. Indien Klant in verband met de Diensten en Producten van Dienstverlener programmatuur, apparatuur of andere middelen aan Dienstverlener ter beschikking stelt, staat enkel Klant in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke Dienstverlener nodig mocht hebben.

3.18. Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door Dienstverlener geleverde Producten en/of verstrekte Diensten en de wijze waarop de resultaten van de Producten en Diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door Gebruikers.

3.19. Klant 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 Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

3.20. Dienstverlener is enkel gehouden Klant periodiek inlichtingen te verstrekken omtrent de uitvoering van de werkzaamheden door middel van de door Klant aangewezen contactpersoon.

3.21. In het algemeen zal de Klant steeds de volledige eindverantwoordelijkheid dragen voor de lopende projecten waarvan de Producten en/of Diensten van Dienstverlener mogelijk een deel van uitmaken.

3.22. De prestatie wordt door Dienstverlener geleverd met alle zorg die redelijkerwijs mogelijk is volgens de stand van de techniek.

#### **4. Producten van Derden Leveranciers**

4.1. Producten van Derden Leveranciers en/of open Source technologie kunnen vereist zijn voor de levering van de Diensten.

4.2. Indien Producten van Derden Leveranciers en/of open source technologie worden aangeboden als onderdeel van de Diensten verleend door de Dienstverlener, gaat de Klant ermee akkoord dat dergelijke Producten van Derden Leveranciers en open source technologie in licentie worden gegeven onder de voorwaarden en modaliteiten van de betreffende Algemene (Licentie)voorwaarden van Derden Leveranciers en niet onder de voorwaarden van onderhavige Overeenkomst. Eventuele Algemene (Licentie)voorwaarden van Derden Leveranciers gelden onverkort en maken integraal deel uit van onderhavige Overeenkomst.

4.3. De Klant aanvaardt hierbij uitdrukkelijk de toepasselijkheid van de Algemene (Licentie)voorwaarden van Derden Leveranciers en zoals gewijzigd van tijd tot tijd, en erkent ervan kennis te hebben genomen. Indien Partijen overeenkomen dat nieuwe Producten van Derden Leveranciers en/of open source technologie zou worden gebruikt in uitvoering van de Diensten, zullen de toepasselijke Algemene (Licentie)voorwaarden van Derden Leveranciers automatisch deel uitmaken van onderhavige Overeenkomst en van toepassing zijn op Klant, die deze aldus strikt zal naleven.

4.4. De Klant aanvaardt dat de Dienstverlener niet aansprakelijk is voor Producten van Derden Leveranciers en/of open source technologie en de gerelateerde onderhoudsovereenkomsten.

4.5. Indien en voor zover voormelde Algemene (Licentie)voorwaarden van Derden Leveranciers, ongeacht om welke reden, niet van toepassing zou zijn op de verhouding tussen Klant, Dienstverlener

en Derden Leveranciers of indien deze Algemene (Licentie)voorwaarden van Derden Leveranciers buiten toepassing worden verklaard, zullen de bepalingen van onderhavige Overeenkomst integraal en onverkort van toepassing zijn.

4.6. De Klant kan niet meer rechten putten ten aanzien van de door de Derden Leveranciers geleverde open source technologie en/of Producten dan in de betreffende Algemene (Licentie)voorwaarden van Derden Leveranciers vervat zijn.

4.7. De Klant is exclusief verantwoordelijk voor de naleving van alle licentie(-informatie) verplichtingen en de daarmee gepaard gaande gebruikslimieten.

4.8. Dienstverlener is niet verantwoordelijk voor enige activiteiten en/of bestellingen die gebeuren onder de account keys (verkregen van Dienstverlener en/of Derden Leveranciers die rechtstreeks toegang verlenen tot Diensten), ongeacht of deze activiteiten en/of bestellingen gebeuren door Klant of een derde partij (waaronder de Medewerkers van Klant). Dienstverlener is tevens niet verantwoordelijk voor ongeoorloofde en/of ongeoorloofde toegang tot deze accounts.

4.9. De Klant erkent dat de Dienstverlener niet aansprakelijk is voor enige Producten van Derden Leveranciers en open source technologie die in de omgeving werd gebracht op verzoek van de Klant zelf en de daarmee gerelateerde onderhoudsdiensten. De Klant zal zich enkel kunnen richten tot de Derden Leveranciers binnen de grenzen van de betreffende Algemene (Licentie)voorwaarden van Derden Leveranciers of van de onderhoudsovereenkomst. De Klant garandeert dat hij de commerciële rechten heeft verkregen om de toepassingen door hem uitgerold te gebruiken op de virtuele machines. Het voorgaande geldt tevens voor eventuele wijzigingen, updates of upgrades.

4.10. De Klant geeft er zich rekenschap van dat de installatie van de geleverde Producten van Derden Leveranciers door Dienstverlener, gevolgen kunnen hebben voor de bestaande hardware en/of software en/of de licenties welke reeds geïnstalleerd zijn bij de Klant. Partijen komen overeen dat de Dienstverlener hiervoor niet kan aansprakelijk gesteld worden.

4.11. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door het gebruik van de aangekochte Producten van Derden Leveranciers door de Klant noch voor schade veroorzaakt door het niet naleven van onderhavige Overeenkomst, de Specifieke Voorwaarden en/of de Algemene (Licentie)voorwaarden van Derden Leveranciers door de Klant. De Klant verbindt zich ertoe

Dienstverlener schadeloos te stellen en te vrijwaren tegen alle vergoedingen, verliezen, aansprakelijkheden, schade, kosten of uitgaven die Dienstverlener kan lijden of oplopen als gevolg van het gebruik van de open source technologie en de Producten van Derden Leveranciers en/of het niet naleven van bovenvermelde Algemene (Licentie)voorwaarden door de Klant en de daaruit voortvloeiende vorderingen en dadingen met eventuele derde partijen.

## 5. Termijnen

5.1. Door Dienstverlener genoemde of tussen Partijen overeengekomen (tussentijdse) opleverdata, gelden steeds als streefdata, binden de Dienstverlener niet en hebben steeds een indicatief karakter.

## 6. Vertrouwelijkheid

6.1. Onder vertrouwelijke informatie verstaat men alle informatie, van welke vorm dan ook (mondeling, schriftelijk, grafisch, elektronisch, ...), die in het kader van deze Overeenkomst tussen de Partijen wordt uitgewisseld. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der Partijen als zodanig zijn aangeduid of door een redelijk omzichtig en zorgvuldig persoon als vertrouwelijk worden beschouwd. Klant erkent dat de van Dienstverlener afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Dienstverlener, diens toeleveranciers of de Derden Leveranciers bevat.

6.2. Partijen en hun Medewerkers moeten de vertrouwelijke informatie die ze van de andere Partij in uitvoering van deze Overeenkomst ontvangen hebben, geheim houden. Bovendien kunnen de Partijen de vertrouwelijke informatie enkel gebruiken in het kader van deze Overeenkomst. De Partijen mogen vertrouwelijke informatie niet aan derden bekendmaken zonder de schriftelijke toelating van de andere Partij.

6.3. De vertrouwelijkheidsverplichting zal blijven bestaan gedurende een periode van drie (3) jaar na bekendmaking, en zal in ieder geval eindigen uiterlijk drie (3) jaar na het eind van deze Overeenkomst, ongeacht de oorzaak van de beëindiging van de Overeenkomst.

6.4. Wordt niet beschouwd als vertrouwelijke informatie:

(a) de informatie die op wettelijke wijze is bekomen bij een derde die door geen enkele vertrouwelijkheidsverplichting of geheimhouding gebonden is;



- (b) de informatie die een Partij reeds kende vooraleer ze aan haar werd overgemaakt in het kader van deze Overeenkomst;
- (c) de informatie die een Partij zelf heeft ontwikkeld zonder schending van deze Overeenkomst;
- (d) de informatie die in het openbaar domein is gevallen zonder de tussenkomst of de fout van de Partij die ze heeft ontvangen;
- (e) de informatie die door een gerechtelijke of administratieve beslissing publiek moet worden gemaakt.

6.5. Dienstverlener mag tevens de Klant opnemen in haar klantenlijst, een beknopte beschrijving van de opdracht publiceren en de naam en het merk van de Klant gebruiken voor publiciteitsdoeleinden en PR activiteiten.

6.6. De Klant erkent en aanvaardt hierbij ook uitdrukkelijk de vertrouwelijkheidsclausules in de Algemene (Licentie)voorwaarden van Derden Leveranciers.

## 7. Intellectuele Rechten

7.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op de Producten en/of de resultaten van de Diensten van Dienstverlener berusten uitsluitend bij Dienstverlener en/of Derden Leveranciers, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Tenzij anders vermeld in de Specifieke Voorwaarden, kent Dienstverlener de Klant een beperkt, niet-exclusief, niet-sublicentieerbaar, niet-verpandbaar en niet-overdraagbaar gebruiksrecht toe met betrekking tot de Producten en/of de resultaten van de door haar uitgevoerde Diensten vanaf het moment van algehele betaling van alle facturen, evenals alle overige bedragen die Klant wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is. De Klant zal de Producten en/of resultaten van de Diensten enkel gebruiken op de door Dienstverlener voorgeschreven wijze.

7.2. Op de Producten van Derden Leveranciers zijn evenwel de voorwaarden en modaliteiten met betrekking tot de intellectuele eigendomsrechten en het gebruiksrecht, zoals opgenomen in de betreffende Algemene (Licentie)voorwaarden van deze Derden Leveranciers, integraal van toepassing. De Klant vrijwaart Dienstverlener voor alle schade, claims en aansprakelijkheid die voortvloeit uit een inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van Derden Leveranciers.

7.3. De risico's verbonden aan de geleverde Diensten en Producten gaan over op de Klant op het ogenblik van de levering. De leveringsvoorwaarden van Derden Leveranciers zijn rechtstreeks van toepassing op Klant.

7.4. Het is de Klant niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.

7.5. Indien een derde een vordering instelt tegen de Klant wegens een bewuste schending van zijn of haar intellectuele eigendomsrechten door de Dienstverlener, dan zal de Dienstverlener op eigen kosten hetzij (i) de Klant verdedigen tegen dergelijke rechtsvordering en vrijwaren van schade en kosten door een rechtbank toegewezen aan de eisende derde partij, hetzij (ii) een minnelijke schikking sluiten met deze derde over het ontstane geschil met de Klant.

Voornoemde verplichting wordt slechts aangeaan indien en voor zover:

- De Klant de Dienstverlener uiterlijk binnen de zeven (7) kalenderdagen nadat de Klant de vordering heeft ontvangen de Dienstverlener schriftelijk in kennis stelt, of zoveel eerder als wettelijk vereist, en;
- De Dienstverlener de exclusieve zeggenschap heeft over de verdediging tegen of schikking van dergelijke vordering, en;
- De Klant de Dienstverlener behulpzaam is en op eenvoudig verzoek en kosten van de Dienstverlener met de Dienstverlener samenwerkt bij de verdediging of schikking van dergelijke vordering.

7.6. Indien het Product en/of het resultaat van de door de Dienstverlener geleverde Diensten de intellectuele rechten van derden schendt, of naar de mening van de Dienstverlener, mogelijks zal schenden, dan heeft de Dienstverlener de keuze om op haar kosten:

- het Product en/of het resultaat van de Diensten te vervangen of te wijzigen (met in overwegende mate behoud van de gebruiksmogelijkheid of functionaliteit) opdat er niet langer sprake zou zijn van een inbreuk, hetzij;
- ten behoeve van de Klant het recht verwerven om het gebruik voort te zetten, hetzij;
- de teruggave van het Product en/of het resultaat van de Diensten te aanvaarden en teruggave van de betalingen die door de Klant onder de Overeenkomst zijn gedaan onder de aftrek van een redelijke vergoeding voor de periode dat de Klant het Product en/of het resultaat van de Diensten heeft gebruikt.

De Klant erkent en aanvaardt dat de in artikel 7.5 en 7.6 vermelde regeling het uitputtend verhaalsrecht bevat voor Klant met betrekking tot een inbreuk op

de intellectuele eigendomsrechten en/of de daaruit voortvloeiende schade.

7.7. De verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Klant ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan Dienstverlener ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Klant zonder schriftelijke toestemming van Dienstverlener in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen.

7.8. Klant staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Dienstverlener 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. Klant vrijwaart Dienstverlener 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.

## **8. Niet-afwerving**

8.1. De Klant gaat akkoord niet actief de Medewerkers van Dienstverlener, rechtstreeks noch onrechtstreeks, te benaderen met het oog op het engageren of aanwerven ervan, en dit tijdens de ganse looptijd van de Overeenkomst evenals gedurende een periode van twaalf (12) maanden na beëindiging van de Overeenkomst, behalve indien de Partijen schriftelijk anders overeenkomen.

8.2. Indien de Klant een Medewerker van de Dienstverlener contracteert, aanwerft of gebruikt maakt van de Diensten van deze Medewerker(s), in dienstverband en/of op zelfstandige basis en/of via een vennootschap, dan zal de Klant een bedrag betalen aan de Dienstverlener dat het equivalent is aan zes (6) maandbezoldigingen /maandvergoedingen van die Medewerker. Zulke som zal te betalen zijn op de datum waarop de Medewerker voor het eerst geëngageerd werd of van zijn Diensten gebruikt gemaakt werd.

8.3. De Klant verbindt er zich toe om de verbintenissen uit dit artikel op te leggen aan de derde partijen waarmee hij samenwerkt en/of contracteert. De Klant maakt zich sterk dat deze derde partijen geen van de Medewerkers van de Dienstverlener zal benaderen met het oog op het engageren of aanwerven van deze personen.

## **9. Privacy en gegevensverwerking**

9.1. Elke Partij dient, te allen tijde, haar respectieve verplichtingen krachtens de toepasselijke wetgeving inzake de verwerking van

persoonsgegevens na te leven in verband met alle persoonsgegevens die krachtens deze Overeenkomst worden verwerkt. De Klant is te allen tijde als enige verantwoordelijk voor het bepalen van de doelstellingen waarvoor de Dienstverlener krachtens de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt. Voor alle duidelijkheid erkennen de Partijen dat de Klant optreedt als de verantwoordelijke voor de verwerking en de Dienstverlener als de verwerker van de persoonsgegevens die opgeslagen, gebruikt of op andere wijze in het kader van deze Overeenkomst verwerkt dienen te worden op instructie van Klant, zoals deze termen gedefinieerd zijn in de toepasselijke wetgeving inzake de verwerking van persoonsgegevens.

Indien dit voor de uitvoering van de Overeenkomst nodig is, zal Klant Dienstverlener desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop Klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.

9.2. De Klant verklaart dat hij alle noodzakelijke goedkeuringen heeft verkregen voor het gebruik en de verwerking van de persoonsgegevens die in het kader van de Overeenkomst worden overgemaakt aan de Dienstverlener en de Klant garandeert tevens dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig is en geen rechten van derden schendt. Klant zal de Dienstverlener vrijwaren voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Klant wordt gehouden of waarvoor Klant op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen exclusief aan Dienstverlener toerekenbaar zijn.

9.3. De verantwoordelijkheid voor de persoonsgegevens die met gebruikmaking van een Product en/of Dienst van Dienstverlener door Klant worden verwerkt, ligt volledig bij Klant. Klant vrijwaart Dienstverlener tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze persoonsgegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.

9.4. Klant heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig bij de Klant. Dienstverlener zal, zoveel als technisch mogelijk is,

ondersteuning verlenen aan voormelde door Klant na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze ondersteuning zijn niet inbegrepen in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van Dienstverlener en komen voor rekening van de Klant.

9.5. Klant erkent en aanvaardt dat de voorwaarden, modaliteiten en (eventuele) garanties op het vlak van privacy, zoals opgenomen in de Algemene (Licentie)voorwaarden van Derden Leveranciers, integraal en bij voorrang van toepassing zijn.

9.7. Partijen erkennen dat de Verordening 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG strikte normen voorschrijft met betrekking tot de contractuele zaken die geregeld zullen worden. Partijen zullen dan ook ten gepaste tijde het nodige doen om een 'Bewerkersovereenkomst' af te spreken.

9.8. De Klant geeft toestemming aan de Dienstverlener om de klantgegevens die hij ontvangt te verwerken in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst. De verwerking van de gegevens van de Klant heeft als hoofddoel het beheer van de toekomstige en huidige klanten van de Dienstverlener, hetgeen o.a. omvat het beheer van en de toegang tot het deel van de website(s) gereserveerd voor de klanten en het aanbieden en de promotie van producten en diensten. De Klant kan toegang verkrijgen tot zijn gegevens of de rechtzetting ervan vragen door de Dienstverlener een aangetekende brief te sturen, vergezeld van een kopie van de identiteitskaart in kwestie. Via dezelfde weg kan de Klant de Dienstverlener verwittigen indien zij de promotionele aanbiedingen van de producten en diensten niet meer wenst te ontvangen via telefoon, e-mail of post, met in het bijzonder aanduiding van de bedoelde communicatiemiddelen.

## **10. Beveiliging**

10.1. Indien Dienstverlener op grond van de Overeenkomst uitdrukkelijk gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Dienstverlener staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de Overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen 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 kosten niet onredelijk is.

10.2 De door of vanwege Dienstverlener aan Klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door Klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van Klant kenbaar worden gemaakt. Dienstverlener is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.

10.3. Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirus-programmatuur in werking hebben. Dienstverlener kan nooit aansprakelijk gesteld worden voor virussen in het systeem van de Klant en de gevolgen daarvan.

10.4. Uitsluitend de Klant is verantwoordelijk voor het instellen van procedures die hem toelaten op elk ogenblik verloren of gewijzigde bestanden, gegevens of programma's te reconstrueren, ongeacht de oorzaak van het verlies of de wijziging. De Klant dient op dagelijkse basis over de nodige back-up kopies van zijn computerprogramma's, bestanden en gegevens te beschikken. In geval van verlies van Data kan Dienstverlener enkel aansprakelijk worden gesteld voor de Data die verloren werden tussen het moment van de laatste dagelijkse back-up en het moment van de vaststelling van de bewezen tekortkoming in de geleverde software.

10.5. De Klant draagt steeds de verantwoordelijkheid voor zijn bestaande infrastructuur (bijvoorbeeld, niet limitatief: hardware, software, websites, databestanden, controle- en beveiligingsprocedures, adequaat systeembeheer etc.) en de goede functionaliteit en veiligheid van al zijn werkmaterialen.

## **11. Aansprakelijkheid**

11.1. De aansprakelijkheid die Dienstverlener kan oplopen, vloeit voort uit een inspanningsverbintenis die door de Klant degelijk zal moeten worden aangetoond.

11.2. Gelet op de aard en het technische karakter van informaticaprogramma's, erkent en aanvaardt dat het volgens de huidige staat van de techniek en kennis niet mogelijk is om te garanderen dat de Producten en/of Diensten vrij zullen zijn van gebreken, onjuistheden of Bugs of dat deze ononderbroken zullen werken in alle omstandigheden overeenkomstig hetgeen was overeengekomen of verwacht. Producten en/of Diensten worden geleverd 'as is' en de Dienstverlener garandeert geenszins dat de Producten en/of Diensten voldoen aan het feitelijke doel en/of beoogde gebruik van de Klant.

11.3. Voor zover maximaal toegestaan door de toepasselijke wetgeving, is de totale aansprakelijkheid van Dienstverlener wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst beperkt tot de vergoeding van de directe schade tot maximaal de vergoeding door de Klant verschuldigd voor de specifieke Producten of Diensten die de schade hebben verwekt (exclusief BTW). Indien de Overeenkomst over verschillende jaren zou lopen dan kan Dienstverlener voor de vergoeding van de directe schade maximum gehouden zijn tot de waarde van de ter uitvoering van deze Overeenkomst gefactureerde bedragen voor de specifieke Producten en/of Diensten (exclusief BTW) gedurende een periode van twaalf (12) maanden voorafgaand aan de dag dat het schadeverwekkend feit zich voordeed. In geen geval echter zal de totale aansprakelijkheid voor alle directe schade tijdens de ganse duur van de Overeenkomst de door de Klant betaalde vergoeding voor de specifieke Diensten (exclusief BTW) overschrijden. Voor schadegevallen die mede te wijten zijn aan de Klant en/of een derde zal de Dienstverlener ten aanzien van de Klant hoogstens aansprakelijk zijn voor en hoogstens gehouden zijn tot vergoeding, binnen de hierboven gestelde grenzen, van het aandeel dat door zijn bewezen fout is veroorzaakt, met uitsluiting van elke gehoudenheid in solidum met de andere schuldenaars. Dit alles ongeacht of de vordering is ingesteld op contractuele dan wel op buitencontractuele grondslag. Aan elkaar verwante, gelijkaardige of gekoppelde schadegevallen worden steeds als één schadegeval beschouwd.

11.4. De Klant dient Dienstverlener schriftelijk op de hoogte te stellen van elke gebeurtenis die haar aansprakelijkheid met zich kan brengen of van elk nadeel dat de Klant ondergaat, binnen de kortst mogelijke tijd en ten laatste binnen vijftien (15) kalenderdagen te rekenen vanaf het ontstaan van deze gebeurtenis of dit nadeel, of, minstens, te rekenen vanaf het ogenblik waarop de Klant er kennis van heeft gekregen of redelijkerwijze had kunnen krijgen; alsook Dienstverlener een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming voor te stellen. Dit alles teneinde Dienstverlener in de mogelijkheid te stellen de oorsprong en de oorzaken van de schade binnen nuttige termijn vast te stellen, dan wel eventueel de tekortkoming van haar verplichtingen te herstellen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Dienstverlener in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren. Bij gebreke hieraan behoudt Dienstverlener zich het recht voor elke schadeloosstelling te weigeren en kan Dienstverlener niet aansprakelijk gesteld worden.

11.5. In geen geval zal Dienstverlener aansprakelijk zijn voor (i) onrechtstreekse, indirecte,

incidentele of gevolgschade, waaronder, zonder hierbij limitatief te zijn, financiële of commerciële verliezen, winstderving, verhoging van algemene kosten, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van de Klant, storing van planning, verlies van verwachte winst, verlies van kapitaal, verlies van Klanten, gemiste kansen, verlies van gegevens, verlies van voordelen, aantasting en verlies van bestanden die voortvloeit uit de uitvoering van huidige Overeenkomst, (ii) schade veroorzaakt door een fout of nalatigheid van de Klant en/of haar Gebruikers, (iii) de vergoeding van alle directe en indirecte schade veroorzaakt door het (verkeerdelijk) gebruik van het Product en/of het resultaat van de Diensten, (iv) de vergoeding van alle directe en indirecte schade die geheel of gedeeltelijk veroorzaakt is door software of hardware geleverd of gemaakt door derden, of door enig ander element in het bedrijf van de Klant gebracht na totstandkoming van de Overeenkomst en (v) alle vorderingen door derden tegen de Klant gericht.

11.6. De beperkingen van aansprakelijkheid zoals uiteengezet in deze Algemene Voorwaarden zullen niet van toepassing zijn met betrekking tot schade veroorzaakt door een opzettelijke en/of bedriegelijke fout door Dienstverlener.

11.7. De Dienstverlener kan geenszins aansprakelijk worden gesteld voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van de Klant, eventuele Gebruikers en/of andere derden.

11.8. Niets in deze Overeenkomst beperkt de aansprakelijkheid van een Partij voor fraude.

11.9. De aansprakelijkheidsbeperkingen van onderhavig artikel blijven van toepassing in het geval de Dienstverlener werd ingelicht door de Klant van het bestaan van een reëel risico op schade. Partijen erkennen dat dit een redelijk verdeling inhoudt van het risico.

11.10. Indien de geleverde ontwikkelingen voor verdere uitbouw of commercialisering worden aangewend, zal de Klant Dienstverlener vrijwaren tegen elke eis tot schadevergoeding door derden ingesteld, zelfs indien mocht komen vast te staan dat deze zijn oorsprong vindt in de door Dienstverlener geleverde Diensten.

11.11. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor een claim inzake inbreuk op intellectuele eigendomsrechten gebaseerd op:

(a) gebruik van een gewijzigde of oude versie van (een gedeelte van) de ontwikkelingen, indien de inbreuk voorkomen zou zijn door gebruik van de ongewijzigde of laatste versie die Dienstverlener ter beschikking heeft gesteld; of

(b) informatie, ontwerp, specificaties, instructies, software, gegevens of andere materialen die niet door Dienstverlener werden ontwikkeld.

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

11.13. Behoudens andersluidende overeenkomst tussen de Partijen, is de Klant verantwoordelijk voor het gebruik van de Diensten en de wijze waarop de resultaten van de Diensten worden ingezet. De Klant is tevens aansprakelijk voor de instructie aan en het gebruik door de eventuele Gebruikers.

11.14. Het bepaalde in dit artikel eveneens als alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze Overeenkomst gelden mede ten gunste van de Dienstverlener, de Medewerkers van Dienstverlener en de met haar Verbonden Vennootschappen.

## **12. Overmacht**

12.1. Geen van beide Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, met inbegrip van enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van Overmacht.

12.2. Indien de volledige of gedeeltelijke uitvoering van de verplichtingen van een Partij onder deze Overeenkomst evenwel vertraagd of verhinderd wordt ten gevolge van Overmacht gedurende een periode die langer dan veertien (14) opeenvolgende kalenderdagen zou duren, zullen de Partijen in overleg treden en ernaar streven om een redelijke oplossing te vinden met het oog op de verdere uitvoering van de Overeenkomst. Indien een situatie van Overmacht langer dan zestig (60) kalenderdagen duurt, heeft elk van de 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 de Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zijn.

## **13. Wijziging en meerwerk**

13.1. Indien Dienstverlener op verzoek of met voorafgaande instemming van Klant Diensten heeft verricht en/of Producten heeft geleverd die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten en/of Producten vallen, zullen deze extra Diensten

en/of Producten door Klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Dienstverlener. Dienstverlener is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

13.2. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal Dienstverlener Klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra Diensten als bedoeld in dit artikel.

## **14. Overdracht - Onderaanneming**

14.1. Deze Overeenkomst, noch de eruit voortvloeiende rechten of verplichtingen mogen geheel of gedeeltelijk worden overgedragen zonder de uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van beide Partijen. Niettegenstaande het voorgaande is Dienstverlener ten alle tijde gerechtigd om deze Overeenkomst, of de daaruit voortvloeiende rechten of verplichtingen geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een met haar Verbonden Vennootschap zonder uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van de Klant.

14.2. Dienstverlener kan voor de uitvoering van de Overeenkomst een beroep doen op onderaannemers, zonder voorafgaand schriftelijk akkoord van de Klant.

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

## **15. Overige bepalingen**

15.1. De eventuele nietigheid van één van de bepalingen van deze Overeenkomst, of een gedeelte van een bepaling, zal geenszins invloed hebben op de geldigheid van de rest van de bepaling en de andere clausules. De Partijen zullen alles in het werk stellen om, in onderlinge overeenstemming, de nietige clause te vervangen door een geldige clause met dezelfde of grotendeels dezelfde economische impact als de nietige clause.

15.2. Een Partij kan niet geacht worden afstand te hebben gedaan van een recht of aanspraak uit deze Overeenkomst, of betreffende een wanprestatie van de andere Partij, tenzij deze afstand uitdrukkelijk wordt gedaan en schriftelijk wordt meegedeeld.

Indien een Partij bij toepassing van de vorige alinea afstand doet van rechten of aanspraken die hun oorzaken vinden in een in gebreke blijven of andere wanprestatie van de andere Partij, kan deze afstand nooit worden geïnterpreteerd als afstand van enig ander recht onder deze Overeenkomst of betreffende een in gebreke blijven of andere wanprestatie van

een ander Partij, zelfs indien beide gevallen grote overeenstemming vertonen.

15.3. Behoudens andersluidend beding zullen alle in de Overeenkomst voorziene rechtsmiddelen cumulatief en bovenop (en niet in de plaats van) andere rechtsmiddelen ter beschikking staan van Partijen.

15.4. Deze Algemene Voorwaarden bevatten samen met de Specifieke Voorwaarden en de Algemene (Licentie)voorwaarden van Derden Leveranciers en de (eventuele) overige bijlagen de volledige weergave van de rechten en plichten van Partijen, en treden in de plaats van alle voorgaande overeenkomsten en voorstellen, mondeling zowel als schriftelijk. Ingeval van tegenspraak tussen de Algemene Voorwaarden, de Specifieke Voorwaarden en de Algemene (Licentie)voorwaarden van Derden Leveranciers, zullen de Specifieke Voorwaarden voorrang hebben op de Algemene Voorwaarden en de Algemene (Licentie)voorwaarden van Derden Leveranciers op de Specifieke Voorwaarden.

Indien en voor zover de Algemene (Licentie)voorwaarden van Derden Leveranciers in de verhouding tussen Klant en Derden Leveranciers om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in de Algemene en Specifieke Voorwaarden onverkort.

Afwijkingen van en aanvullingen op deze Overeenkomst zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen de Partijen zijn overeengekomen. Afwijkingen aangaande de Algemene (Licentie)voorwaarden van Derden Leveranciers zijn in principe niet mogelijk. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van de Klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, zelfs indien deze voorwaarden anders zouden bepalen.

15.5. Alle kennisgevingen, verzoeken en andere communicatie onder deze Overeenkomst (met uitsluiting van de dagelijkse operationele communicatie) zullen schriftelijk gebeuren via aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging of op enige andere wijze van communicatie gebruikelijk en overeengekomen tussen de Partijen.

15.6. Alle bepalingen van de Overeenkomst die uitdrukkelijk zijn aangeduid als de beëindiging (met inbegrip van ontbinding) of het verstrijken van de Overeenkomst overlevend, evenals alle bepalingen van de Overeenkomst die de uitvoering of naleving ervan na de beëindiging of het verstrijken van de Overeenkomst beogen, zullen de beëindiging of het verstrijken van de Overeenkomst overleven en volledig van kracht blijven. In het bijzonder, maar niet limitatief, zullen alle bepalingen met betrekking

tot aansprakelijkheid, vertrouwelijkheid en niet-afwerving blijven gelden na beëindiging van de Overeenkomst, op welke wijze dan ook.

15.7. Ongeacht de aard en/of de waarde van de te bewijzen rechtshandeling mag Dienstverlener deze steeds bewijzen aan de hand van volgende bijkomende bewijsmiddelen: kopie of reproducties in welke vorm ook (doorslag, fotokopie, microfilm, scan, ...), via informatiedrager, fax, telex en email. Die bewijsmiddelen hebben dezelfde bewijskracht als een onderhandse akte opgemaakt overeenkomstig de bepalingen van het Burgerlijk Wetboek. In het geval een ondertekend exemplaar van de Overeenkomst meegedeeld wordt via e-mail met een “.pdf” of “jpeg” gegevensbestand of via een andere exacte kopie, zal de erin opgenomen handtekening een geldige en bindende verbintenis creëren in hoofde van de ondertekenaar (of in wiens naam en voor wiens rekening de handtekening werd geplaatst) met dezelfde waarde, kracht en effect alsof ze origineel was.

15.8. De titels en opdelingen in deze Overeenkomst worden uitsluitend indicatief gebruikt en beïnvloeden op geen enkele wijze de inhoud of draagwijdte van de bepalingen en van de rechten en verplichtingen die eruit voortvloeien.

15.9. Dienstverlener voert deze Overeenkomst uit in alle vrijheid en onafhankelijkheid. Noch tussen Dienstverlener en de Klant, noch tussen Klant en de Uitvoerder(s) waarop Dienstverlener, bestaat er een hiërarchische verhouding. De Dienstverlener draagt in geen geval enig werkgeversgezag op haar werknemers over aan de Klant, behoudens voor zover toegelaten door de toepasselijke wetgeving. Dienstverlener zal zorg dragen voor de tijdige en volledige afdracht van de voor de Uitvoerder te betalen loonbelasting, premies voor sociale verzekeringen en omzetbelasting.

15.10. De Klant garandeert alle toepasselijke import- en exportregelingen na te leven. Bovendien vrijwaart de Klant de Dienstverlener van iedere aansprakelijkheid op grond van overtreding van toepasselijke import- of exportregelingen. De Klant, met uitdrukkelijke uitsluiting van de Dienstverlener, wordt in geval van import of export van de Producten geacht de exporteur en/of importeur te zijn.

15.11. De overeenkomsten tussen Dienstverlener en Klant worden beheerst door Nederlands recht, met uitsluiting van het Weens Koopverdrag van 11 april 1980.

15.12. In geval van geschillen betreffende de uitvoering en/of interpretatie van huidige Overeenkomst die niet in der minne kunnen worden geregeld, zullen uitsluitend de Rechtbanken van Amsterdam bevoegd zijn. Elke vordering van de

Klant met betrekking tot de geleverde Producten en/of Diensten verjaart zes (6) maanden na de dag waarop de Klant kennis kreeg of redelijkerwijze

kennis had kunnen krijgen van het schadeverwekkende feit dat aanleiding gaf tot die vordering.

## **1. Toepasselijke voorwaarden**

1.1. De bepalingen zoals opgenomen in de Algemene Voorwaarden [...] - Dienstverlening zijn onverkort van toepassing op de door Dienstverlener verleende Diensten op Fixed Price Basis, behoudens voor zover er hierna uitdrukkelijk wordt van afgeweken.

## **2. Prijs en betalingsmodaliteiten**

2.1. De Klant verbindt er zich toe bij ondertekening van de Specifieke Voorwaarden een voorschot ten belope van twintig (20) % van de vaste prijs te betalen voor de Diensten op Fixed Price Basis. De Dienstverlener is slechts verbonden tot uitvoering bij betaling van voornoemd voorschot. Tenzij een ander betalingsschema wordt overeengekomen in de Specifieke Voorwaarden, zal er verder op maandelijkse basis gefactureerd worden voor de geleverde Diensten op Fixed Price Basis.

## **3. Aanvaarding**

3.1 Indien tussen Partijen schriftelijk een aanvaardingstest is overeengekomen in de Specifieke Voorwaarden, is de Klant zelf verantwoordelijk voor de organisatie en het uitvoeren van deze test, en dit in overleg met de Dienstverlener en in overeenstemming met de bepalingen en het tijdschema in de Specifieke Voorwaarden. Indien deze aanvaardingstest - verplicht in aanwezigheid van de projectleider van de Dienstverlener - gedeeltelijk of geheel slaagt, zal het betreffende onderdeel van de prestaties geacht te zijn aanvaard door de Klant. In geval van laattijdigheid in de aanvaardingstest, worden de prestaties geacht te zijn geaccepteerd door de Klant. Gedurende de testperiode is de Klant niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken.

De Klant zal een contactpersoon aanstellen en bekendmaken aan de Dienstverlener die verantwoordelijk is voor de aanvaarding van elk onderdeel van de Diensten op Fixed Price Basis.

3.2. Indien Partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt de Klant de Diensten op Fixed Price Basis in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevinden (“as is”), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken. Het in gebruik nemen en/of in productie stellen van de Diensten op Fixed Price Basis door de Klant houdt eveneens een volledige aanvaarding in.

3.3. Bij de aanvaarding zal worden beoordeeld of de geleverde Diensten op Fixed Price Basis voldoen aan

de Specifieke Voorwaarden. Er kunnen maar criteria ter aanvaarding worden toegevoegd voor zover deze vooraf schriftelijk door beide Partijen werden goedgekeurd.

3.4. De aanvaarding kan gebeuren in 3 vormen: een onvoorwaardelijke aanvaarding, een voorwaardelijke aanvaarding of een onvoorwaardelijke niet-aanvaarding. De voorwaardelijke aanvaarding dient aangevuld te worden met een lijst met opmerkingen die de Klant heeft over de ter aanvaarding voorgelegde prestaties. Na aanpassing en oplossing van deze punten, of na weerlegging van de gegeven opmerkingen, worden de voorgelegde prestaties als geaccepteerd beschouwd rekening houdend met vijf (5) dagen beoordelingstijd. Bij onvoorwaardelijke niet-aanvaarding dient een duidelijke omschrijving van de gegronde redenen voor niet-aanvaarding te worden gevoegd. Na aanpassing door de Dienstverlener rekening houdend met deze punten heeft de Dienstverlener alsnog het recht om aanvaarding van de Klant te bekomen.

3.5. Partijen erkennen dat het essentieel is dat tijdig kennis wordt gegeven van tekortkomingen in de prestaties, om op die manier bijsturing in een zo vroeg mogelijk stadium toe te laten. Niet tijdige beoordeling en aanvaarding leidt automatisch tot extra kosten die zullen behandeld worden als een aanpassingsaanvraag, onverminderd het recht van de Dienstverlener om de Klant aan te spreken voor directe en indirecte schade die hieruit voortvloeit.

## **4. Implementatie**

### *Vlotte verstrekking van informatie*

4.1. Tijdens de implementatie dient de Klant steeds zo snel en volledig mogelijk informatie te verstrekken zodat de voortgang van het Project niet gestoord wordt door een gebrek aan informatie. Deze informatieverstrekking door de Klant is een essentieel onderdeel van de Overeenkomst. De Klant dient die Medewerkers aan te duiden die deze informatie kunnen verstekken. De Klant dient tevens één persoon aan te duiden die in staat is de correctheid en de volledigheid van deze informatie te beoordelen, en die, in geval van discussie, kan beslissen welke informatie als regel zal gebruikt worden.

4.2. Dienstverlener gaat er steeds vanuit dat de informatie verstrekt door Medewerkers van de Klant volledig en correct is. De Klant is steeds



aansprakelijk voor de door hem, of derden verstrekte informatie.

#### *Beslissingskracht*

4.3. Indien Partijen schriftelijk in de Specifieke Voorwaarden daartoe overeengekomen zijn, zal tijdens het Project periodiek een "Stuurgroep" samenkomen. Deze Stuurgroep is verantwoordelijk voor de opvolging van de werkzaamheden, het bijsturen van de opdracht van het Project en het begeleiden van het Projectteam bij strategische beslissingen.

Deze Stuurgroep bestaat minstens uit de volgende kernleden:

- een vertegenwoordiger van de gebruikers;
- een gemandateerd Projectleider voor het Project voor de Klant;
- een Projectleider voor het Project voor Dienstverlener.

De Stuurgroep kan op elk moment andere personen uitnodigen om de vergaderingen bij te wonen.

4.4. Binnen het kader van de Overeenkomst heeft enkel deze Stuurgroep beslissingskracht om eventuele aanpassingen en/of uitbreidingen van de Diensten op Fixed Price Basis als omschreven in de Specifieke Voorwaarden goed te keuren. Om een vlotte voortgang van het Project te verzekeren mandateren beide Partijen één persoon die eventuele dringende beslissingen kan nemen uit naam van de Klant en Dienstverlener zonder voorafgaand te moeten overleggen met de Stuurgroep. Deze personen kunnen tevens de Stuurgroep buiten de normale kalender samenroepen om specifieke punten te bespreken en eventuele beslissingen te forceren.

4.5. De Stuurgroep dient alle voorgestelde veranderingen en/of uitbreidingen volgens hieronder beschreven veranderingsprocedure te beoordelen en eventueel goed te keuren.

4.5. Beslissingen van de Stuurgroep, ondertekend door gevolmachtigde personen van beide Partijen, worden als bijlage aan de Specifieke Voorwaarden beschouwd.

4.6. Dienstverlener dient op elke Stuurgroep de voortgang van het Project met de leden te bespreken en eventuele probleemgebieden, knelpunten en opties voor te leggen aan de vergadering.

4.7. Klant en de Dienstverlener zullen elk contactpersonen aanduiden die gemandateerd zijn om beslissingen uit naam van de Stuurgroep te nemen.

#### *Wijzigingsprocedure*

4.8. Alle wijzigingen en/ of uitbreidingen zowel mondeling als schriftelijk gegeven door de Klant aan de oorspronkelijk specificaties en wijzigingen in de randomstandigheden van de opdracht beschreven in de Specifieke Voorwaarden vallen onder deze bepalingen (een wijziging in de randomstandigheden is bijvoorbeeld een duidelijke wijziging in de werkomstandigheden van het Projectteam die een bewezen productieverlies tot gevolg heeft).

4.9. Indien er een wijziging of aanvulling gewenst wordt door de Klant op de specificaties zoals overeengekomen in de Specifieke Voorwaarden, zal dit via deze wijzigingsprocedure geformaliseerd worden. Dit gebeurt eveneens als de criteria waaraan de te leveren Diensten op Fixed Price Basis moeten voldoen zoals voorzien in de Specifieke Voorwaarden gewijzigd worden door de Klant.

4.10. De wijzigingsprocedure houdt in dat eerst de verandering in de specificaties of de opdracht beschreven wordt en dat vervolgens ingeschat wordt wat de gevolgen zijn voor de inspanning en de doorlooptijd van het Project.

4.11. Naast goedkeuring van de documenten waarin de gewijzigde specificatie beschreven wordt, zal de Klant eveneens de nieuwe begroting moeten goedkeuren in de vorm van een bijlage bij de Specifieke Voorwaarden.

4.12. De tijd noodzakelijk voor deze activiteiten en bijkomende Diensten zullen op uur- en/of dagbasis worden gefactureerd aan de Klant volgens de geldende tarieven van de Specifieke Voorwaarden. Deze tijd zal door de Projectmanager van Dienstverlener op voorhand bepaald worden en ter goedkeuring worden voorgelegd aan de Klant.

4.13. Het louter toelaten dat Dienstverlener deze bijkomende activiteiten en bijkomende Diensten, hetzij mondeling of schriftelijk door de Klant gegeven, mag aanvangen, geldt als voldoende bewijs van de bestelling ervan door de Klant en als toestemming van de Klant om deze activiteiten en bijkomende Diensten te factureren.

4.14. Een wijziging wordt uitgevoerd na opdracht daartoe van de Klant.

4.15. Een wijzigingsvoorstel kan volgende elementen bevatten:

- 1) een omschrijving van de wijziging;
- 2) de indiener en de datum van het verzoek tot wijziging;
- 3) de reden van wijziging;
- 4) een eventuele inschatting van de tijd noodzakelijk om de impact en gevolgen van de wijziging te bepalen;
- 5) de eventuele goedkeuring van de inschatting onder punt 4;

- 6) een volledige omschrijving van de wijziging, inclusief specificaties en gebruiksmogelijkheden;
- 7) indien van toepassing de meer of minprijs van de wijziging;
- 8) een tijdsschema voor de implementatie en eventuele testprocedure van het gewijzigde;
- 9) indien van toepassing een betalingsschema;
- 10) de eventuele gevolgen voor andere onderdelen van het Project;
- 11) ruimte voor ondertekening door de Klant en Dienstverlener.

4.16. Situaties en randvoorwaarden die onder de verantwoordelijkheid van de Klant vallen en die aanleiding geven tot extra inspanningen zullen extra worden gefactureerd aan de Klant.

#### *Respecteren planning*

4.17. Indien de door Dienstverlener te presteren Diensten op Fixed Price Basis deel uitmaken van een bredere implementatie van nieuwe informaticasystemen is de planning ten dele afhankelijk van de goede samenwerking en aflevering van deze andere systemen, al dan niet door Derden geleverd. De Dienstverlener kan niet gehouden worden tot schade veroorzaakt door vertragingen in de planning veroorzaakt buiten haar toedoen.

### **5. Garantie**

5.1. Indien een garantieperiode is afgesproken in de Specifieke Voorwaarden voor Diensten op Fixed Price Basis, dan zal de Klant redelijke inspanningen leveren om de gebeurlijke onvolkomenheden met betrekking tot de door de Dienstverlener geleverde Diensten op Fixed Price Basis binnen de garantieperiode zo spoedig mogelijk en op straffe van verval binnen de zeven (7) kalenderdagen schriftelijk en gedetailleerd rapporteren na de vaststelling van deze onvolkomenheden. Indien sprake is van garantieaanspraken in de Specifieke Voorwaarden heeft de Dienstverlener, diens aangestelden of onderaannemers het recht om de geleverde Diensten op Fixed Price Basis te testen of te inspecteren. De Klant zal alle vereiste medewerking verlenen om de Dienstverlener, diens aangestelden of onderaannemers toe te laten haar verbintenissen na te komen. De Dienstverlener zal zich naar beste vermogen inspannen om de eventuele onvolkomenheden in de dienstverlening binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze zich hebben voorgedaan binnen de afgesproken garantieperiode. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de Diensten op Fixed Price Basis in opdracht van de Klant zijn uitgevoerd anders dan voor een vaste prijs (fixed price), in welk geval de Dienstverlener volgens zijn gebruikelijke tarieven de

kosten van herstel in rekening zal brengen. De Dienstverlener kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de Klant of van andere niet aan de Dienstverlener toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de eventueel overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden ontdekt. De herstelverplichting vervalt indien de Klant zonder schriftelijke toestemming van de Dienstverlener wijzigingen aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

5.2. Een dergelijke garantie geldt enkel voor de door Dienstverlener of in opdracht van Dienstverlener ontwikkelde software zoals omschreven in de Specifieke Voorwaarden. Op niet door Dienstverlener ontwikkelde software en/of softwarelicenties en/of hardware, te weten Producten van Derden Leveranciers, is enkel de garantie verleend door de betreffende Derden Leveranciers in de toepasselijke Algemene (Licentie)voorwaarden van Derden Leveranciers.

5.3. Worden in geen geval gedekt, de tussenkomsten ten gevolge van enige oorzaak vreemd aan de geleverde Diensten op Fixed Price Basis, zoals onder meer:

- verkeerd of abnormaal gebruik of bediening; nalatigheid van de Klant of zijn aangestelden; brand; elektriciteitsstoornissen; ongevallen; gebruik in stoffige atmosfeer; statische elektriciteit; onaangepaste omgeving; niet nakomen door de Klant van lokaalspecificaties;
- elke herstelling of onderhoud, aanpassing of wijziging die niet werd uitgevoerd door de personeelsleden en/of onderaannemers van Dienstverlener zonder toestemming van de Dienstverlener; In dit geval draagt de Klant alle risico's voor elke schade die daaruit voortvloeit;
- Overmacht;
- herstel van databestanden;
- niet aangepaste infrastructuur (o.m. hardware, software, ...) van de Klant en/of onregelmatige werking ervan en meer algemeen schade veroorzaakt door materiaal en/of software die niet door de Dienstverlener werd geleverd;
- ....

5.4. Gelet op de techniciteit van computerprogramma 's, kan de Dienstverlener haar ononderbroken werking niet garanderen. Daarenboven, gelet op de aard van ieder informaticaprogramma, wordt toegegeven en door de Klant eveneens erkend, dat het niet mogelijk is volgens de huidige staat van de techniek en kennis, te garanderen dat een bepaalde software vrij zal zijn

van iedere fout of Bug of nog dat deze in alle omstandigheden zal functioneren conform aan wat was overeengekomen of voorzien.

5.5. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming, is Dienstverlener niet verplicht retourzendingen wegens gebreken in de garantieperiode van de Klant te accepteren. Inontvangstname van retourzendingen impliceert geenszins erkenning door Dienstverlener van de door Klant opgegeven grond voor de retourzending wegens gebreken in de garantieperiode. Het risico van retour gezonden zaken blijft berusten bij de Klant. Na de garantieperiode kan de Dienstverlener niet meer aansprakelijk gesteld worden voor verborgen gebreken.

5.6. Voor Diensten op Time & Material basis of wanneer Partijen geen garantie in de Specifieke Voorwaarden overeenkwamen, wordt geen garantie gegeven. Deze Diensten worden geleverd 'as is'.

## **6. Termijnen**

6.1. Alle door Dienstverlener genoemde (leverings)termijnen voor Diensten op Fixed Price Basis zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan Dienstverlener bekend waren en zij zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. De leveringstermijn dient te worden gezien als een

niet-bindende richtlijn voor de budgettering door de klant, voor de planning van de inzet van haar eigen personeel alsmede voor de planning van de benodigde personeelsleden door Dienstverlener. De enkele overschrijding van een genoemde leveringstermijn voor Diensten op Fixed Price Basis brengt Dienstverlener niet in verzuim. De Klant en Dienstverlener verbinden zich ertoe om alle commercieel haalbare inspanningen te doen om alle planningen zoals beschreven in de Specifieke Voorwaarden op te volgen en te respecteren, ermee rekening houdend dat eventuele vertragingen zullen beschouwd worden als een aanpassing van de Specifieke Voorwaarden en een verschuiving van de planning.

6.2. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Dienstverlener en de Klant zo spoedig mogelijk in overleg treden.

Iedere vertraging veroorzaakt door een vertraging in het aanleveren van noodzakelijke informatie en noodzakelijke hard- of software infrastructuur door de Klant of derde valt buiten de verantwoordelijkheid van de Dienstverlener. Bijgevolg kan de Klant niet overgaan tot ontbinding van de Overeenkomst.

6.3. Deelleveringen zijn toegestaan. De gedeeltelijke levering van de bestelling kan in geen geval de weigering tot betaling van de geleverde Diensten op Fixed Price Basis rechtvaardigen.

## **1. Toepasselijke voorwaarden**

1.1. De bepalingen zoals opgenomen in de Algemene voorwaarden [...] – Dienstverlening zijn onverkort van toepassing op de door Dienstverlener verleende cloud Diensten, behoudens voor zover er hierna uitdrukkelijk wordt van afgeweken.

## **2. Definities**

**Acceptable Use Policy/AUP:** De Acceptable Use Policy van de Dienstverlener, hetwelk de voorwaarden tot gebruik van de Diensten en/of de omgeving/het platform van de Dienstverlener door de Klant en de Gebruikers.

**Cloud Computing:** Een model voor het snel beschikbaar stellen van on-demand netwerktoegang tot een gedeelde pool van configureerbare IT-middelen (zoals netwerken, servers, opslag, applicaties en diensten), met een minimum aan managementinspanning of interactie met de Dienstverlener.

**Incident:** een ongeplande onderbreking van een Dienst of een vermindering in de kwaliteit van een Dienst.

**Incident buiten de Verantwoordelijkheid van Dienstverlener:** De gebeurtenissen met betrekking tot onderdelen van de Diensten die buiten de controle van de Dienstverlener vallen (inclusief, zonder limitatief te zijn, software van de Klant, gegevens verwerkt door de Klant) en die Incidenten veroorzaken waarvoor de Dienstverlener moet tussenkomen teneinde de IT-dienst ten aanzien van de Klant en/of Gebruikers te herstellen.

**Materia(a)l(en):** De hardware, software, Data en andere gegevens die door de Klant of de Gebruikers op IaaS, PaaS en/of SaaS worden geplaatst.

## **3. Uitvoeringsmodaliteiten en medewerkingsverplichtingen**

3.1. Om te kunnen voorzien in een adequate dienstverlening, verbindt de Klant er zich toe om op eerste verzoek van de Dienstverlener alle informatie over te maken die nuttig en/of noodzakelijk is om de Diensten te kunnen verlenen en/of toegang tot IaaS, PaaS en/of SaaS te kunnen verschaffen. De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan de Dienstverlener verstrekte gegevens.

3.2. De Klant zal met betrekking tot de gebruikmaking van de Diensten en/of IaaS, PaaS

en/of SaaS steeds alle redelijke voorzorgsmaatregelen inzake veiligheid treffen. De Klant zal hierbij steeds alle toepasselijke wetgeving, alsook de AUP strikt naleven.

## **4. Schorsing en beëindiging**

4.1. De Dienstverlener kan, naar eigen goeddunken, de Overeenkomst schorsen indien:

- IaaS, PaaS en/of SaaS wordt aangevallen of een derde zonder toestemming van de Klant gebruik maakt van IaaS, PaaS en/of SaaS of dit beschadigt of wil beschadigen;
- er specifieke omstandigheden zijn waardoor de Dienstverlener zich ertoe genoodzaakt ziet om bepaalde Diensten onder deze Overeenkomst op te schorten ter bescherming van IaaS, PaaS en/of SaaS en/of de accounts van andere gebruikers.

4.2. In geval van beëindiging van de Overeenkomst beschikt de Klant over maximaal één (1) maand over de toegang tot IaaS, PaaS en/of SaaS om het Materiaal van IaaS, PaaS en/of SaaS te verwijderen en/of over te zetten. Na deze termijn zal de Dienstverlener de eventuele resterende Materialen volledig verwijderen. In dergelijk geval kan de Dienstverlener niet aansprakelijk worden gesteld voor enig verlies van Materiaal of voor de schade die daaruit voortvloeit.

## **5. Betalingsmodaliteiten**

5.1. Klant is voor de IaaS, PaaS en/of SaaS-Diensten de vergoeding verschuldigd zoals opgenomen in de Specifieke Voorwaarden. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door Dienstverlener verleende IaaS, PaaS en/of SaaS-Diensten telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

## **6. Aansprakelijkheid**

6.1. De Dienstverlener zal zich inspannen om de Klant toegang te verschaffen tot IaaS, PaaS en/of SaaS conform de bepalingen van de Overeenkomst. Gelet op de aard en het technische karakter van informaticaprogramma's, erkent en aanvaardt dat het volgens de huidige staat van de techniek en kennis niet mogelijk is om te garanderen dat de IaaS, PaaS, SaaS vrij zullen zijn van gebreken, onjuistheden of Bugs of dat deze ononderbroken zullen werken in alle omstandigheden overeenkomstig hetgeen was overeengekomen of verwacht. IaaS, PaaS, SaaS worden geleverd 'as is' en de Dienstverlener

garandeert geenszins dat de IaaS, PaaS, SaaS voldoen aan het feitelijke doel en/of beoogde gebruik van de Klant.

6.2. De Dienstverlener zal enkel gehouden zijn om de door haar veroorzaakte directe schade te herstellen die werd veroorzaakt door de Dienstverlener, dit echter tot een maximumbedrag per schadegeval dat overeenstemt met de vergoeding van de drie (3) maanden die voorgaan aan het moment waarop de gebeurtenis(sen) die aanleiding gegeven hebben tot de vordering zich hebben voorgedaan.

6.3. Onverminderd artikel 6.2., zal Dienstverlener in geen geval aansprakelijk zijn voor:

- schade aan de Klant, de Gebruikers en/of andere derden die voortvloeit uit de ongeoorloofde toegang tot de account en/of de Materialen van de Klant en/of de Gebruikers en dit ongeacht of de Klant dergelijk gebruikt heeft toegestaan of niet;
- schade aan de Klant, de Gebruikers en/of aan derden die voortvloeit uit de soft- en/of hardware van derde partijen en/of Derden Leveranciers;
- de vergoeding van alle directe en indirecte schade veroorzaakt door het verkeerdelijk gebruik van de Diensten en/of IaaS, PaaS en/of SaaS of door het gebruik van de Diensten en/of IaaS, PaaS en/of SaaS in strijd met de AUP;
- schade die voortvloeit uit het niet of het verkeerdelijk installeren van de door de Dienstverlener ter beschikking gesteld tool die toegang verleent tot IaaS, PaaS en/of SaaS;
- elke aansprakelijkheid die voortvloeit uit een vooraf aangekondigd onderhoud;
- elke aansprakelijkheid inzake de connectiviteit tussen Klant en Leverancier;
- de vergoeding van schade die geheel of gedeeltelijk veroorzaakt is door software of hardware geleverd of gemaakt door derden, of door enig ander element in het bedrijf van de Klant, of in het bedrijf van de Klant gebracht na de totstandkoming van de Overeenkomst.

6.4. Hoewel de Dienstverlener ernaar streeft om de Materialen die op IaaS, PaaS en/of SaaS staan te beveiligen, kan zij, gelet op de aard van het internet, hieromtrent geen garanties geven. Behoudens andersluidende overeenkomst tussen de Partijen is de Klant dan ook zelf verantwoordelijk voor de adequate beveiliging van zijn/haar Materialen en/of van de Gebruikers. Bovendien heeft de Dienstverlener geen specifieke kennis van de Materialen die op IaaS, PaaS en/of SaaS worden opgeslagen, inclusief de hoeveelheid, de aard, de waarde of het gebruik ervan. De Klant dient bijgevolg zelf alle redelijke maatregelen te treffen om eventueel gegevensverlies tegen te gaan. Zo zal de Klant, behoudens in het geval de Partijen anders

zijn overeengekomen, zelf verantwoordelijk zijn om de nodige back-ups van de Materialen te maken. Indien de Partijen uitdrukkelijk voorzien hebben dat de Dienstverlener zal instaan voor de back-ups, dan zal zij deze back-ups bewaren voor de duur van de overeengekomen bewaringstermijn. In geen geval kan de Dienstverlener aansprakelijk worden gesteld voor het verlies van gegevens en/of data voor zover deze gegevens gewijzigd zijn sinds het moment dat de Dienstverlener, onder de Overeenkomst, gehouden was om een back-up uit te voeren.

6.5. Indien de uitvoering van de Overeenkomst vereist dat het systeem van de Dienstverlener verbinding maakt met het internet, zal de Dienstverlener alle commercieel haalbare maatregelen nemen om de verbinding van het systeem van de Dienstverlener met het internet tot stand te brengen. De Dienstverlener kan evenwel geenszins aansprakelijk worden gesteld voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van de Klant, de Gebruikers en/of andere derden.

6.6. Behoudens andersluidende overeenkomst tussen de Partijen, is de Klant verantwoordelijk voor het gebruik van de Diensten en de wijze waarop de resultaten van de Diensten worden ingezet. De Klant is tevens aansprakelijk voor de instructie aan en het gebruik door de Gebruikers.

## **7. Intellectuele Eigendomsrechten**

7.1. Niets in deze Overeenkomst zal worden geïnterpreteerd als de overdracht door de Klant en/of de Gebruikers van hun intellectuele eigendomsrechten op de Materialen die de Klant en/of de Gebruikers op IaaS, PaaS en/of SaaS plaatsen (zoals maar niet beperkt tot overeenkomsten, jaarverslagen, modellen, literaire werken, documenten, rapporten, software, broncode in de ruime zin, databanken en knowhow).

## **8. AUP**

### *Voorafgaande bepalingen*

8.1. De AUP bevat een beschrijving van de verplichtingen en verantwoordelijkheden van de Klant in verband met het gebruik van IaaS, PaaS en/of SaaS. Deze AUP maakt integraal deel uit van de Overeenkomst en de schending van deze AUP kan leiden tot de opschorting of beëindiging van deze Overeenkomst.

8.2. De Klant is verantwoordelijk voor elke inbreuk op de verplichtingen en verantwoordelijkheden in deze AUP en dit ongeacht of deze inbreuk werd begaan door de Klant, de Gebruikers of een derde die (al dan niet met toestemming van de Klant) gebruik maakt van de IaaS, PaaS en/of SaaS. De Klant maakt zich sterk om deze bepaling op te nemen in de

overeenkomsten die zij sluit met de met de Gebruikers van de Diensten en/of IaaS, PaaS en/of SaaS. De Klant vrijwaart de Opdrachtgever voor alle schade die het gevolg is van een inbreuk op of een niet-naleving van deze AUP.

8.3. De Dienstverlener monitort de activiteiten van de Klant niet, noch controleert zij inhoudelijk het Materiaal die door de Klant en/of de Gebruikers op IaaS, PaaS en/of SaaS wordt geplaatst. Dienstverlener is evenwel gerechtigd om het Materiaal waarvan zij redelijkerwijze mag aannemen dat het strijdig is met de AUP, te verwijderen. In dergelijk geval zal zij, voor zover dit mogelijk is, de Klant hiervan voorafgaand op de hoogte brengen, teneinde de Klant alsnog in de mogelijkheid te stellen om de gepaste actie te ondernemen ter voorkoming of beëindiging van deze activiteiten. Wanneer het echter gaat om ernstige inbreuken of de Dienstverlener niet in de mogelijkheid was om de Klant voorafgaand op de hoogte te brengen, dan volstaat het dat de Dienstverlener de Klant hierover nadien informeert.

8.4. De Klant erkent en aanvaardt dat de Dienstverlener met bevoegde autoriteiten en/of andere derde partijen zal samenwerken om criminele en andere ongewenste activiteiten te onderzoeken.

8.5. Daar het internet en de mogelijke manieren waarop hiervan misbruik kan worden gemaakt steeds verder ontwikkelen, behoudt de Dienstverlener zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen aan de AUP. In het geval de Dienstverlener wijzigingen aanbrengt aan deze AUP, zal zij ter aanvaarding aan de Klant worden voorgelegd. Voor zover nodig, maakt de Klant zich sterk dat de Gebruikers van de Diensten en/of IaaS, PaaS en/of SaaS deze wijziging in de AUP zullen aanvaarden.

8.6. De Dienstverlener is gerechtigd om deze AUP ten alle tijde eenzijdig te wijzigen. In geval van een dergelijke wijziging zal de Klant hiervan op de hoogte worden gebracht. Bij niet aanvaarding zal de Klant gerechtigd zijn om de Overeenkomst met de Dienstverlener te beëindigen zonder dat dit voor één van de Partijen additionele kosten met zich meebrengt.

#### *AUP*

8.7. IaaS, PaaS en/of SaaS mag niet worden gebruikt voor onwettige of onverantwoorde handelingen.

8.8. Wordt onder andere onder onwettige of onverantwoorde handelingen verstaan:

Illegaal gebruik: IaaS, PaaS en/of SaaS en/of de door de Dienstverlener aangeboden Diensten mogen niet

worden gebruikt voor illegale activiteiten of voor de ondersteuning van illegale activiteiten;

- (a) Schade aan minderjarigen: IaaS, PaaS en/of SaaS en/of de door de Dienstverlener aangeboden Diensten mogen niet worden gebruikt om schade toe te brengen aan minderjarigen. Onder schade aan minderjarigen wordt voornamelijk, maar niet beperkend verstaan, kinderpornografie;
- (b) Bedreiging: IaaS, PaaS en/of SaaS en/of de door de Dienstverlener aangeboden Diensten mogen niet worden gebruikt voor het plaatsen en/of verzenden van enig Materiaal dat dreigementen en/of aanmoediging tot het aanbrengen van schade bevat jegens personen, instellingen en/of bezittingen. Daarnaast is het verboden om Materiaal te verspreiden, publiceren of weergeven dat excessief gewelddadig is, tot geweld aanzet, met geweld dreigt of pesterige content dan wel haatzaaiende uitlatingen bevat.
- (c) Het verspreiden, publiceren of weergeven van Materiaal dat van iemands veiligheid of gezondheid in het gevaar brengt of schade kan toebrengen aan de openbare veiligheid of volksgezondheid;
- (d) Het verspreiden, publiceren of weergeven van Materiaal dat excessief gewelddadig is of tot geweld aanziet
- (e) Het verspreiden, publiceren of weergeven van Materiaal dat illegale drugs bevordert, dat een inbreuk op de uitvoerregelingen behelst of dat verband houdt met illegale kansspelen of illegale wapenhandel;
- (f) Systemen in het netwerk en/of IaaS, PaaS en/of SaaS te verstoren en/of netwerkdiensten of netwerkcommunicatie te verstoren;
- (g) Frauduleuze activiteiten: IaaS, PaaS en/of SaaS en/of de door de Dienstverlener aangeboden Diensten mogen niet worden gebruikt om frauduleuze aanbiedingen te maken, goederen en/of diensten te kopen of te verkopen of om opleidingspraktijken te promoten;
- (h) Het vergaren of gebruiken van informatie en/of persoonlijke gegevens zonder toestemming van de eigenaar van de informatie;
- (i) Het verzamelen of gebruiken van e-mailadressen, beeldschermnamen, E-id kaarten, betaal- en/of kredietkaartgegevens of andere gebruiksideñtificaties zonder toestemming van de geïdentificeerde persoon, met inbegrip van, maar niet beperkt tot

*phishing, Internet scamming*, het stelen van paswoorden, *spidering en harvesting*;

- (j) Het opzettelijk verspreiden van virussen of het introduceren van andersoortige vormen van malicieuze programma's in het netwerk of systeem die erop gericht zijn om schade toe te brengen aan de systemen, software of data van de Dienstverlener en/of derden en/of die de Dienstverlener en/of derden last bedreigen.
- (k) Enig Materiaal te versturen, verspreiden of weer te geven (via een upload, of anderszins) dat inbreuk maakt op auteursrecht, handelsmerk, patent, handels- en/of bedrijfsgeheimen of andere (intellectuele) eigendomsrechten van een derde partij;
- (l) Het misbruiken van IaaS, PaaS en/of SaaS of de door de Dienstverlener aangeboden Diensten om toegang te krijgen, of pogen toegang te krijgen tot de accounts van derden;
- (m) Inbreuk te maken op de integriteit van computer- en netwerksystemen. De Klant verbindt zich er onder andere toe om niet opzettelijk programma's te ontwikkelen of te gebruiken die andere gebruikers hinderen of die een computer, computersysteem of netwerk beschadigen en/of daarin infiltreren of die de softwarecomponenten van een computer, computersysteem of netwerk wijzigen;
- (n) Infiltreren, toegang verkrijgen of pogen toegang te verkrijgen tot de accounts van anderen, of om binnen te dringen, of pogen binnen te dringen, in beveiligingsmaatregelen van de computersoftware of -hardware, elektronische communicatiesystemen of IaaS, PaaS en/of SaaS of een andere partij, ongeacht of deze toegang resulteert in beschadiging of verlies van gegevens.

8.9. De Klant is steeds verantwoordelijk en aansprakelijk voor elk misbruik van zijn account(s). De Klant zal steeds de nodige stappen ondernemen om te voorkomen dat ongeautoriseerde derden toegang krijgen tot zijn/haar account(s). De Gebruikers van de Klant zullen zich er tevens van onthouden om zichzelf toegang te verschaffen tot de accounts van andere Gebruikers en die tevens

toegang hebben tot IaaS, PaaS en/of SaaS en/of de Diensten van de Dienstverlener.

8.10 De Klant zal erover waken:

- Om het wachtwoord dat toegang heeft tot de account(s) geheim te houden. Voor zover nodig legt zij éézelfde verbintenis op aan de Gebruikers die gebruik maken van IaaS, PaaS en/of SaaS en/of de Diensten van de Dienstverlener;
- Om voldoende beveiligingsmaatregelen te nemen om misbruik van derden van de account(s) te voorkomen;
- Dat het wachtwoord en de toegang tot de account(s) niet wordt gedeeld met anderen (ook niet tussen de Gebruikers onderling).

8.11. Het is de Klant daarnaast verboden om:

- De gebruikersidentificatie of beveiliging van IaaS, PaaS en/of SaaS, netwerk of account te omzeilen. Dit omvat ondermeer het verschaffen van toegang tot data waarvoor de Klant, respectievelijk de Gebruiker(s) geen toestemming heeft/hebben of die niet voor hem/haar bedoeld is;
- In te loggen of gebruik te maken van een server of account waarvoor de Klant, respectievelijk de Gebruikers geen toestemming heeft gekregen om in te loggen;
- Gebruik te maken van tools die ontworpen zijn om securitymaatregelen te omzeilen of te doorbreken;
- Denial of Service (DoS)- aanvallen, Distributed Denial of Service (DDoS)- aanvallen uit te voeren of te lanceren.

8.12. De Klant begrijpt en aanvaardt dat de omzeiling of doorbreking (of een poging tot) van de beveiliging van systemen of netwerken strafrechtelijk en civielrechtelijk kan worden vervolgd. De Dienstverlener zal haar volledige medewerking verlenen aan de autoriteiten en andere belanghebbende die dergelijke zaken onderzoeken.

## 1. Toepasselijke voorwaarden

1.1. De bepalingen zoals opgenomen in de Algemene Voorwaarden [...] - Dienstverlening zijn onverkort van toepassing op de door Dienstverlener verleende Diensten inzake Service Desk – Onderhoud - SLA, behoudens voor zover er hierna uitdrukkelijk wordt van afgeweken.

## 2. Definities

**Credits:** Het tegoed waarop de Klant mogelijk is gerechtigd is indien de overeengekomen Service Levels van de Diensten niet wordt behaald.

**Grace Periode:** De periode die maximaal 6 maanden bedraagt, gedurende dewelke (i) geen boetes of sancties verschuldigd zijn en (ii) de Dienstverlener niet aansprakelijk kan gesteld worden wegens het niet voldoen aan de overeengekomen Service Levels. Tijdens de Grace Periode is de Dienstverlener gerechtigd om de Service Levels te evalueren, te updaten en aan te passen teneinde de optimale werking en beschikbaarheid ervan te verzekeren. De Grace Periode vangt aan wanneer de Diensten beschikbaar worden gesteld aan de Klant op een productieomgeving en de dienstverlening van start gaat, tenzij anders overeengekomen in de relevante Specifieke Voorwaarden.

**Noodonderhoudswerk(en):** Onderhoud als een gevolg van een hoogdringende situatie die een onmiddellijke oplossing vereist teneinde de continuïteit en/of beveiliging van de Diensten van Klant te verzekeren.

**Onderhoud(swerken):** (on)geplande of noodzakelijke en hoogdringende werken aan systemen (software en hardware) en/of infrastructuur (stroom, airconditioning, brandveiligheid), die mogelijk onderbrekingen van de Diensten kunnen veroorzaken.

**Service Desk:** Centraal contactpunt tot de uitgebreide know how en ervaring van Dienstverlener.

**Service Level Agreement/SLA:** De omschrijving van de vereisten, inclusief dienst-gerelateerde doelstellingen, met betrekking tot de beschikbaarheid en kwaliteit van de ondersteunende Diensten.

**Service Levels:** De vereisten met betrekking tot de beschikbaarheid en kwaliteit van de ondersteunende Diensten.

**Uitsluitingsgronden:** Onder Uitsluitingsgrond wordt het volgende begrepen : (i) iedere handeling of verzuim van de Klant of een handeling of verzuim van derden waarvoor de Klant verantwoordelijk is, met inbegrip van het niet of niet-tijdig aanleveren van juiste, volledige en tijdige informatie op verzoek van de Dienstverlener; (ii) een overmachtssituatie; (iii) het falen van een data center om te voldoen aan de vereisten gesteld door de Dienstverlener; (iv) routinematig of spoedeisend onderhoud van de Diensten; (v) fouten in de software/hardware van Derden en of verlies van rechten of beperkingen opgelegd door derden, licentiegevers met betrekking tot software/hardware licenties; (vi) onbeschikbaarheid van de nodige technologie of enige andere hulpmiddelen op commercieel redelijke voorwaarden; (vii) alle software, besturingssystemen, databases, applicaties of enige andere code of materialen die niet toebehoren aan de Dienstverlener, met inbegrip van enige configuratieproblemen hieromtrent; (viii) het handelen of verzuim van een derde (bijvoorbeeld hacking, denial of service-aanvallen en virussen); (ix) het naleving van mogelijke toepasselijke wet- en regelgeving of verzoeken van overheidsinstanties; (x) eventuele vernietiging, beschadiging, verlies of diefstal van of aan de apparatuur of materialen van de Dienstverlener als dit een nadelig effect heeft op het vermogen van de Dienstverlener om de Diensten te leveren.

## 3. Uitvoeringsmodaliteiten, onderhoud en SLA

3.1. De Klant zal de Dienstverlener steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan.

3.2. Voor wat betreft de Service Levels zal een Grace Periode van 6 maanden worden toegepast.

3.3. De Klant aanvaardt dat de Dienstverlener en/of één van haar onderaannemers van tijd tot tijd Onderhoudswerken of inspecties kan uitvoeren aan/van IaaS, PaaS en/of SaaS of aan/van de servers waarop IaaS, PaaS en/of SaaS beschikbaar wordt gesteld. Door deze Algemene Voorwaarden te aanvaarden, aanvaardt de Klant uitdrukkelijk dat dergelijke Onderhoudswerken of inspecties kunnen



worden uitgevoerd. De Dienstverlener zal de Klant hiervan, behoudens in geval van Noodonderhoudswerken, voorafgaandelijk van op de hoogte brengen. Indien het Noodonderhoudswerken betreft, zal de Dienstverlener de Klant zo snel mogelijk in kennis stellen van de uitgevoerde inspecties of Noodonderhoudswerken.

3.4. Gedurende de duur van de Overeenkomst zal de Dienstverlener alle commercieel redelijke inspanningen leveren om de Diensten in overeenstemming met de in de Specifieke Voorwaarden overeengekomen Service Levels te leveren.

3.4. Indien de Dienstverlener de Diensten niet verleent overeenkomstig de overeengekomen Service Levels ('Tekortkoming'), zal de Klant gerechtigd zijn op een credit ('Service Credit'), met dien verstande dat geen Service Credit verschuldigd is indien gedurende de twee (2) daaropvolgende maanden na de maand waarin de Tekortkoming wordt vastgesteld de Diensten een niveau bereiken dat gelijk is aan of hoger dan de overeengekomen Service Levels

3.5. Om recht te hebben op een Service Credit dient de Klant de Dienstverlener binnen de vijf (5) kalenderdagen na de Tekortkoming schriftelijk op de hoogte te brengen. Hierbij dient de Klant een volledige beschrijving te geven van de Tekortkoming.

3.6. Niettegenstaande enige andersluidende bepaling, kan een Uitsluitingsgrond noch enige periode van verzuim, vertraging, downtime, onbeschikbaarheid, wachttijd, degradatie van de Diensten, responsvertraging of enig soortgelijk evenement of gebeurtenis dat wordt veroorzaakt door of in verband staat met zulke uitsluitingsgrond, worden beschouwd als downtime, responsvertraging, onbeschikbaarheid, wachttijd of enige degradatie van de Diensten vormen, dat toerekenbaar is op de prestaties van de Dienstverlener voor het behalen van de overeengekomen SLA levels. De Klant heeft bovendien geen recht op een Service Credit indien:

De Tekortkoming het gevolg is van het handelen of niet handelen van de Klant, één van de Gebruikers of een derde voor wie de Dienstverlener niet aansprakelijk is;

- De Tekortkoming het gevolg is van een programmeringsfout in de software van de Klant en/of derde partijen;
- De Tekortkoming het gevolg is van het niet of verkeerdelijk installeren van de door de Dienstverlener aangeleverde tool om toegang te krijgen tot het IaaS, PaaS en/of SaaS en/of de Diensten;
- De Tekortkoming te wijten is aan een gebrek in connectiviteit;
- De Dienstverlener niet binnen de vijf kalenderdagen na de Tekortkoming schriftelijk op de hoogte wordt gesteld;
- Indien de Tekortkoming voortvloeit uit een onderhoud;
- Indien de Klant een bepaling van de Overeenkomst schendt.

3.7. Indien zich meerdere Tekortkomingen voordoen naar aanleiding van eenzelfde gebeurtenis zal enkel de Tekortkoming met het hoogste bedrag worden vergoed. Bovendien wordt een recidive op generlei wijze zwaarder gesanctioneerd dan de voorgaande overtreding.

3.8. Behoudens andersluidende schriftelijke overeenkomst tussen de Partijen worden de Service Levels en de Service Credits per maand berekend.

3.9. Behoudens andersluidende schriftelijke overeenkomst tussen de Partijen worden de Service Levels berekend als beschikbare percentages op basis van de volgende formule:

$$A / (T-S) * 100$$

Waarbij:

- A = de effectieve beschikbaarheid, zoals gemeten door de Dienstverlener. Dit wordt berekend in minuten
- T = het totale aantal minuten in een specifieke maand
- S = het totale aantal geplande downtime. Dit wordt berekend in minuten

Behoudens andersluidende schriftelijke overeenkomst tussen de Partijen worden de Service Credits voor de Service Levels berekend als beschikbare percentages overeenkomstig de volgende formule:

$$(L - P) * Q$$

Waarbij:

- L = het tussen de Partijen overeengekomen beschikbaarheidspercentage

- P = het effectieve beschikbaarheidspercentage
- Q = de maandelijkse vergoeding voor een specifieke Dienst ('Vergoedingen'). Voor de berekening van de Vergoedingen worden enkel de terugkerende vergoedingen in aanmerking genomen (en dus niet de Diensten in Regie, specifieke kosten, licentiekosten, uitgaven of eenmalige vergoedingen die de Klant aan de Dienstverlener dient te betalen).

3.10 Het maximale bedrag van de Service Credits voor een specifieke maand kan nooit meer bedragen dan vijftig (50) procent van de maandelijkse vergoedingen voor de specifieke Dienst.

3.11. De Klant erkent en bevestigt dat de aan hem toegekende Service Credits het uitsluitende en exclusieve verhaalmiddel vormen van de Klant in het geval van een Tekortkoming in het kader van de overeengekomen Service Levels.

#### **4. Beschikbaarheid van de diensten**

4.1. De toepasselijke Service Levels worden door de Partijen schriftelijk overeengekomen.

#### **5. Helpdesk**

5.1. Indien en voor zover uitdrukkelijk tussen partijen wordt overeengekomen dat Dienstverlener in een Helpdesk zal voorzien, zullen de voorwaarden en modaliteiten hieromtrent uiteengezet worden in de Specifieke Voorwaarden.