

Algemene Voorwaarden

versie 2019 – 1

Datum 25 januari 2019

Inhoudsopgave

- Module A – Algemeen
- Module B – Levering van Standaardsoftware
- Module C – Trainingen
- Module D – Consultancy
- Module E – Hardware
- Module F – Clouddiensten
- Module G – Detachering

Module A – Algemeen

Artikel A.1. Definities

- A.1.1. **Account:** het toegangsrecht tot een gebruikersinterface waarmee Opdrachtgever (bepaalde aspecten van) de Dienst(en) kan beheren en configureren, alsmede de Data zelf.
- A.1.2. **Algemene Voorwaarden:** de bepalingen uit het onderhavige document.
- A.1.3. **Data:** de gegevens die worden verstrekt door Opdrachtgever, welke zijn opgeslagen, toegankelijk zijn of op een andere wijze worden verwerkt via de Diensten.
- A.1.4. **Custodian:** het bedrijf Custodian B.V., gevestigd aan Grenadierspoort 28 te Nieuw-Vennep en I ngeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 54065046.
- A.1.5. **Dienst(en):** de dienst(en) die Custodian ten behoeve van de Opdrachtgever zal verrichten, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot:
- a. **Standaardsoftware:** het leveren van software zoals deze is ontwikkeld door derden en welke door Custodian onder Licentie worden aangeboden aan Opdrachtgever.
 - b. **Training(en):** de trainingen en opleidingen die door Custodian of derden worden verzorgd.
 - c. **Consultancy:** het geven van advies met onder andere - maar niet uitsluitend - als doel de werknemers van Opdrachtgever bekend te maken met de door Custodian te leveren Diensten.
 - d. **Detachering:** diensten bestaande uit een vorm van uitlenen van werknemers van Custodian aan Opdrachtgever, al dan niet in tijdelijk verband.
 - e. **Hardware:** het leveren van apparatuur door Custodian aan Opdrachtgever.
 - f. **Clouddiensten:** diensten die als online dienst (software-as-a-service) aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld.
 - g. Andere diensten zoals omschreven in de aanbieding of offerte van Custodian.
- A.1.6. **Ingangsdatum:** het moment waarop de mededeling inhoudende aanvaarding van Opdrachtgever wordt ontvangen door Custodian.
- A.1.7. **Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten van intellectuele eigendom en aanverwante rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- A.1.8. **Kandidaat:** de natuurlijke persoon, al dan niet zijnde werknemer van Custodian, die door Custodian aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld om voor Opdrachtgever werkzaamheden te verrichten.

- A.1.9. **Leverancier:** de leverancier en/of fabrikant van de Standaardsoftware en/of Hardware.
- A.1.10. **Licentie:** het niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbare gebruiksrecht dat door Custodian is toegekend aan Opdrachtgever ten behoeve van het gebruik van de Standaardsoftware.
- A.1.11. **Licentievoorwaarden:** de nadere voorwaarden ten aanzien van de levering en het gebruik van de Standaardsoftware, afkomstig van de Leverancier van de Standaardsoftware.
- A.1.12. **Meerwerk:** de werkzaamheden of andere prestaties verricht door Custodian die buiten de inhoud en/of omvang van de in de Overeenkomst overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, of wijzigingen daarvan (inclusief gewijzigde functionele specificaties).
- A.1.13. **Omgeving:** alle aspecten van de hardware-, software- en/of netwerkgeving van Opdrachtgever die relevant zijn voor het leveren van de Diensten, waaronder - maar niet uitsluitend - de fysieke hardware en de IT-infrastructuur, alsmede al het (netwerk)verkeer en data.
- A.1.14. **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Custodian een Overeenkomst heeft gesloten.
- A.1.15. **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen Custodian en Opdrachtgever op grond waarvan Custodian Diensten levert aan Opdrachtgever.
- A.1.16. **SLA:** de separaat vastgelegde afspraken tussen Custodian en Opdrachtgever over het niveau, ondersteuning, en de wijze van probleemoplossing met betrekking tot de Diensten.
- A.1.17. **Updates:** (structurele) wijzigingen en updates ten aanzien van de Standaardsoftware ten behoeve van bugfixing, het verbeteren dan wel toevoegen van de functionaliteit en/of het herstellen van fouten.
- A.1.18. **Upgrades:** structurele wijzigingen van de Standaardsoftware in het kader van het toevoegen van functionaliteiten.
- A.1.19. **Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Nederlandse nationale feestdagen.
- A.1.20. **Werkuren:** uren op Werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur.

Artikel A.2. Toepasselijkheid en rangorde

A.2.1. De specifieke modules zijn van toepassing indien de aangevraagde of aangeboden Diensten vallen onder het in de module omschreven toepassingsgebied. Indien een specifieke module van toepassing is, prevaleert deze boven module A.

A.2.2. De definities als omschreven in artikel A.1. zijn op alle modules van deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij elders in de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden een betekenis wordt toegekend.

A.2.3. In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:

- i. de offerte of Overeenkomst;
- ii. de eventueel afgesloten verwerkersovereenkomst;
- iii. de eventueel afgesloten SLA;
- iv. de eventuele bijlagen bij de Overeenkomst;
- v. deze Algemene Voorwaarden.

Artikel A.3. Offertes en totstandkoming overeenkomst

A.3.1. De Overeenkomst komt tot stand door schriftelijke aanvaarding van de offerte of de aanbieding door

Opdrachtgever. Het sturen van een (purchase) order, inkooporder of enige andere (order)bevestiging, als reactie op de door Custodian gestuurde offerte, geldt als een schriftelijke aanvaarding van de offerte van Custodian.

A.3.2. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat Custodian werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever Custodian verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.

A.3.3. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze algemene voorwaarden zijn voor Custodian alleen bindend indien en voor zover deze door Custodian uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

A.3.4. Offertes van Custodian zijn vrijblijvend en geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot dertig (30) dagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht.

A.3.5. Indien blijkt dat de bij de aanvraag of Overeenkomst door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist en/of onvolledig waren heeft Custodian het recht de prijzen hier op aan te passen.

A.3.6. De Overeenkomst loopt vanaf de Ingangsdatum, tenzij er schriftelijk een andere ingangsdatum is overeengekomen.

Artikel A.4. Uitvoering van de Overeenkomst

A.4.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Custodian deze naar beste kunnen en onder toepassing voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap nakomen, conform de offerte.

A.4.2. Door Custodian opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking en dienen in geen geval als fatale termijnen.

A.4.3. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Custodian het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende onverwachte meerkosten zijn alleen voor rekening van Opdrachtgever als dat vooraf schriftelijk overeengekomen is. Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op de werkzaamheden die derden in het kader van de Overeenkomst verrichten.

Artikel A.5. Verplichtingen van de Opdrachtgever

A.5.1. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en te laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Overeenkomst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens waarvan Custodian aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan Custodian worden verstrekt. De termijn waarbinnen Custodian de Overeenkomst dient uit te voeren, vangt niet eerder aan dan nadat alle gevraagde en benodigde gegevens door Custodian zijn ontvangen. Op verzoek van Custodian stelt Opdrachtgever tevens eigen medewerkers ter beschikking.

A.5.2. Indien Opdrachtgever weet of kan vermoeden dat Custodian bepaalde (extra) maatregelen zal moeten treffen om aan diens verplichtingen te kunnen voldoen, stelt Opdrachtgever Custodian daarvan zo snel mogelijk op de hoogte.

A.5.3. Opdrachtgever geeft Custodian toegang tot alle plaatsen, diensten en accounts onder haar beheer die Custodian redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren. In bijzondere gevallen kan worden afgesproken dat Opdrachtgever zelf de benodigde data plaatst of aanpassingen doorvoert aan deze diensten of accounts. In het bijzonder verleent Opdrachtgever indien noodzakelijk voor de ondersteuning op verzoek van Custodian medewerkers en hulpverleners van Custodian alle benodigde toegang tot de Omgeving om installatie, configuratie, om onderhoud en aanpassingen van de Standaardsoftware en/of Hardware mogelijk te maken. Fysieke toegang tot hardware vindt alleen plaats als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.

Artikel A.6. Meerwerk

A.6.1. Alle wijzigingen in de Diensten, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit

dat door onvoorziene externe omstandigheden een andere uitvoering absoluut noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn als Meerwerk beschouwd. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Opdrachtgever.

A.6.2. Voorwaarde voor het recht uit het vorige lid is dat Custodian tijdig Opdrachtgever heeft geïnformeerd over de aldaar bedoelde omstandigheden en - indien mogelijk - de extra kosten. Indien Opdrachtgever zich niet met de betrokken meerkosten kan verenigen heeft hij het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van het Meerwerk te annuleren, echter zonder recht op restitutie of kwijtschelding van de kosten van reeds uitgevoerd Meerwerk.

Artikel A.7. Intellectuele Eigendomsrechten

A.7.1. De Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de Diensten, de bijbehorende software, de Standaardsoftware, rapportages, prestaties van een Kandidaat alsmede alle informatie en afbeeldingen berusten bij Custodian en/of haar licentiegevers. Deze mogen op geen enkele wijze gekopieerd of gebruikt worden zonder aparte schriftelijke toestemming van Custodian, behalve in de gevallen waarin dat wettelijk is toegestaan.

A.7.2. Niets in deze Overeenkomst is bedoeld om enige Intellectuele Eigendomsrechten aan Opdrachtgever over te dragen. Het gebruik dat Opdrachtgever mag maken van de Diensten is beperkt tot hetgeen in de Overeenkomst is beschreven. Opdrachtgever zal geen handelingen verrichten die inbreuk kunnen maken op de Intellectuele Eigendomsrechten van Custodian en/of haar licentiegevers.

A.7.3. Custodian verstrekt Opdrachtgever een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst teneinde de Diensten te kunnen gebruiken in overeenstemming met onderhavige Algemene Voorwaarden.

A.7.4. Custodian heeft het recht het gebruiksrecht als bedoeld in het vorige lid niet te verstrekken of in te trekken indien Opdrachtgever niet heeft voldaan aan haar verplichtingen krachtens de Overeenkomst. In aanvulling op het voorgaande is Opdrachtgever niet meer gerechtigd om (nieuwe) Updates en/of Upgrades te installeren, indien zij de Overeenkomst niet nakomt en/of de Overeenkomst wordt beëindigd.

A.7.5. Custodian kan programmatuur van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. De (open source) (licentie)voorwaarden van die derden kunnen daarop van toepassing zijn. Opdrachtgever garandeert dat zij deze voorwaarden van derden accepteert en strikt zal naleven.

A.7.6. Opdrachtgever vrijwaart Custodian van alle aanspraken van derden in verband met de in het vorige lid gegeven garantie.

A.7.7. Informatie, inclusief Data, die Opdrachtgever opslaat of verwerkt via de Diensten is en blijft eigendom van Opdrachtgever. Custodian heeft een gebruiksrecht om deze informatie in te zetten voor de Diensten, inclusief voor toekomstige aspecten daarvan.

A.7.8. Indien Opdrachtgever feedback over een fout of een suggestie voor verbetering stuurt naar Custodian, geeft Opdrachtgever Custodian een onbeperkt en eeuwigdurend gebruiksrecht deze informatie te gebruiken voor de Diensten. Dit geldt niet voor informatie die Opdrachtgever nadrukkelijk als vertrouwelijk markeert.

Artikel A.8. Prijzen

A.8.1. Opdrachtgever betaalt Custodian een vergoeding voor de Diensten zoals vermeld in de offerte.

A.8.2. Tenzij bij een bedrag uitdrukkelijk anders is vermeld zijn alle door Custodian genoemde prijzen exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

A.8.3. Custodian is gerechtigd om aanvullende vergoedingen te rekenen aan Opdrachtgever in geval werkzaamheden buiten Werkdagen en/of Werkuren worden verricht.

A.8.4. Indien een prijs is gebaseerd op door Opdrachtgever verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft Custodian het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen. Dit is bijvoorbeeld - maar niet uitsluitend – het geval indien blijkt dat de Opdrachtgever door organisatorische wijzigingen niet meer voldoet aan de condities waar zij bij aangaan van deze Overeenkomst op is ingeschaald.

A.8.5. Custodian is gerechtigd de door haar gehanteerde prijzen bij verlenging van de Overeenkomst aan te passen. Custodian is daarnaast gedurende de looptijd van de Overeenkomst gerechtigd om de gehanteerde prijzen jaarlijks te verhogen in overeenstemming met de relevante prijsindexcijfers zoals gepubliceerd door het CBS. Indien een leverancier van Custodian echter tussentijds zijn prijzen verhoogt, is Custodian steeds gerechtigd deze verhoging per direct 1-op-1 door te berekenen aan Opdrachtgever. Custodian zal van prijsaanpassingen schriftelijk mededeling doen.

Artikel A.9. Betalingsvoorwaarden

A.9.1. Custodian factureert de door Opdrachtgever eenmalig verschuldigde bedragen vooraf aan Opdrachtgever. De periodiek verschuldigde bedragen worden voorafgaand aan die betreffende periode aan Opdrachtgever gefactureerd.

A.9.2. Custodian reikt elektronische facturen uit aan het bij Custodian bekende e-mailadres van Opdrachtgever.

Opdrachtgever gaat akkoord met deze wijze van facturatie.

A.9.3. De betalingstermijn van een factuur is dertig (30) dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

A.9.4. Indien Opdrachtgever na de betalingstermijn nog niet volledig heeft betaald, geeft Custodian Opdrachtgever alsnog de mogelijkheid om het factuurbedrag binnen zeven (7) dagen te betalen. Indien Opdrachtgever ook na deze termijn niet volledig heeft betaald, is hij automatisch in verzuim zonder dat hiervoor een ingebrekestelling is vereist.

A.9.5. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen wettelijke (handels-)rente, gehouden tot een volledige vergoeding van de buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.

A.9.6. In geval Opdrachtgever enige verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, is Custodian zonder enige ingebrekestelling gerechtigd de Diensten op te schorten, onverminderd het recht van Custodian op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.

A.9.7. Indien er op grond van feiten en omstandigheden redelijke twijfel kan bestaan of Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, heeft Custodian het recht van Opdrachtgever financiële zekerheid te verlangen in de vorm van een borgstelling voor zes (6) maanden dienstverlening.

Artikel A.10. Persoonsgegevens en beveiliging

A.10.1. Indien Opdrachtgever persoonsgegevens verstrekt aan Custodian en laatstgenoemde deze in opdracht van Opdrachtgever verwerkt, vallen zowel Opdrachtgever als Custodian onder de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), en vanaf 25 mei 2018 onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

A.10.2. Indien Custodian conform het voorgaande lid in opdracht van Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt maakt een verwerkersovereenkomst, waarin aanvullende waarborgen zijn opgenomen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, onderdeel uit van de Overeenkomst.

Artikel A.11. Aansprakelijkheid

A.11.1. De totale aansprakelijkheid van Custodian wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, onrechtmatige daad of anderszins, is per gebeurtenis dan wel reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot de vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag ter hoogte van de onder de Overeenkomst bedongen vergoedingen voor twaalf (12) maanden. In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan EUR 500.000,- (exclusief btw) per jaar.

A.11.2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken ("zaakschade");

- b. redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft moeten maken om Custodian er toe te manen de Overeenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
- c. redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is;
- d. redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.

A.11.3. Custodian is in geen geval aansprakelijk voor vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst.

A.11.4. De beperking van aansprakelijkheid zoals bedoeld in de vorige leden van het onderhavige artikel komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van de bedrijfsleiding van Custodian.

A.11.5. De aansprakelijkheid van Custodian wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Custodian onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Custodian ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Custodian in staat is adequaat te reageren.

A.11.6. Opdrachtgever vrijwaart Custodian van eventuele claims en procedures van derden (waaronder klanten van Opdrachtgever), ter zake van vergoeding van schade, kosten of rente, wegens een aan Opdrachtgever en/of een door haar ingeschakelde onderaannemer toe te rekenen schending van de verplichtingen uit de Overeenkomst of van toepassing zijnde wet- of regelgeving.

Artikel A.12. Overmacht

A.12.1. In geval van overmacht zoals bedoeld in artikel 6:75 BW kan geen van de partijen tot nakoming van enige verplichting uit de Overeenkomst worden gehouden en zijn partijen nimmer gehouden tot vergoeding van schade als gevolg daarvan. Van overmacht is onder meer sprake bij: storingen van publieke infrastructuur; storingen in infrastructuur en/of Diensten van Custodian die zijn veroorzaakt door computercriminaliteit; gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of ander bronmateriaal waarvan Opdrachtgever het gebruik heeft voorgeschreven; niet-beschikbaarheid van personeelsleden/gedetacheerden (door ziekte of anderszins); tekortkomingen van leveranciers van Custodian die Custodian niet kon voorzien; overheidsmaatregelen; algemene vervoersproblemen en stakingen.

A.12.2. Indien een situatie van overmacht langer dan dertig (30) dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar voor het overige iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel A.13. Geheimhouding

A.13.1. Partijen behandelen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.

A.13.2. De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

Artikel A.14. Duur en Opzegging

A.14.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn zoals vermeld in de offerte of Overeenkomst, en bij gebreke daarvan voor de duur van één jaar. De Overeenkomst kan slechts worden opgezegd zoals in deze Algemene Voorwaarden bepaald.

A.14.2. Tussentijdse opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever is uitgesloten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. In aanvulling hierop kunnen Partijen met wederzijdse instemming de Overeenkomst opzeggen.

A.14.3. Custodian mag de Overeenkomst per direct schriftelijk opschorten of opzeggen indien ten minste één van de volgende bijzondere gronden van toepassing is:

- a. Opdrachtgever is in verzuim met betrekking tot een wezenlijke verplichting;
- b. het faillissement van Opdrachtgever is aangevraagd;
- c. Opdrachtgever heeft surseance van betaling aangevraagd;
- d. de activiteiten van Opdrachtgever worden beëindigd of geliquideerd.

A.14.4. Indien Custodian de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst, met inbegrip van de aanspraak op betaling voor de Diensten die zijn opgeschort.

A.14.5. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd, zijn de vorderingen van Custodian op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. In geval van beëindiging van de Overeenkomst blijven reeds gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties verschuldigd, zonder enige verplichting tot ongedaanmaking en is Custodian nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen betalingen van Opdrachtgever, dan wel verplicht tot vergoeding van enige schade van Opdrachtgever als gevolg van de beëindiging.

A.14.6. Het recht tot opschorting in bovengenoemde gevallen geldt voor alle met Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten gelijktijdig, ook als Opdrachtgever slechts in verzuim is met betrekking tot één Overeenkomst, en onverminderd het recht van Custodian op vergoeding van schade, gedeerde winst en rente.

A.14.7. De toepassing van artikel 6:271 e.v. Burgerlijk Wetboek is uitgesloten. In dit deel van de wet wordt het leerstuk van ontbinding uitgewerkt. Ontbinding van de Overeenkomst is expliciet uitgesloten.

Artikel A.15. Wijziging van Overeenkomst

A.15.1. Custodian behoudt zich het recht voor de Diensten en deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijziging.

A.15.2. Wijzigingen ten aanzien van deze Algemene Voorwaarden worden bekendgemaakt op de website van Custodian, of per e-mail aan Opdrachtgever, of een ander kanaal waarvan Custodian kan bewijzen dat de bekendmaking is aangekomen bij Opdrachtgever. Niet-inhoudelijke wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd en behoeven geen berichtgeving.

A.15.3. Indien Opdrachtgever een wijziging van de Algemene Voorwaarden niet wil accepteren, dient Opdrachtgever dit binnen veertien (14) dagen na bekendmaking schriftelijk gemotiveerd mede te delen aan Custodian. Custodian kan daarop de wijziging heroverwegen. Indien Custodian daarop de wijziging niet intrekt, kan Opdrachtgever tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden, de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

Artikel A.16. Overige bepalingen

A.16.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

A.16.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, worden alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement Noord-Holland, vestiging Haarlem.

A.16.3. Onder "schriftelijk" valt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie per e-mail mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.

A.16.4. Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen stellen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vast, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en

Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.

A.16.5. De logfiles en overige al dan niet elektronische administratie van Custodian vormen volledig bewijs van stellingen van Custodian en de door Custodian ontvangen of opgeslagen versie van enige (elektronische) communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

A.16.6. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bank- of gironummer.

A.16.7. Custodian is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde die de dienst of betreffende bedrijfsactiviteit van haar overneemt. Opdrachtgever is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde die de dienst of betreffende bedrijfsactiviteit van haar overneemt met schriftelijke toestemming van Custodian.

A.16.8. De toepasselijkheid van de informatieplichten (o.a. inzake informatie over de talen waarin de Overeenkomst gesloten kan worden en de eventuele gedragscodes waaraan Custodian is onderworpen) in artikel 6:227b lid 1 en 6:227c BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

Module B – Levering van Standaardsoftware

Indien de Dienst (mede) bestaat uit het leveren van Standaardsoftware, geldt voorts het in deze module bepaalde.

Artikel B.1. Levering van Standaardsoftware

B.1.1. Custodian verleent voor de duur en onder de voorwaarden van de Overeenkomst een Licentie aan Opdrachtgever voor het gebruik van de Standaardsoftware. Aan de levering en het gebruik van de Standaardsoftware zijn mogelijk nadere voorwaarden ('Licentievoorwaarden') verbonden. Indien van toepassing worden deze nadere voorwaarden door de Leverancier van de Standaardsoftware gecommuniceerd.

B.1.2. Opdrachtgever is gerechtigd de Standaardsoftware onder de Licentie te gebruiken voor de onderneming of instelling van Opdrachtgever. De beperkingen, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot het aantal gebruikersaccounts en beschikbare functies, zijn vermeld in de Licentievoorwaarden.

B.1.3. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk niet toegestaan:

- a. De broncode van de Standaardsoftware te reverse engineeren of de Standaardsoftware te decompileren, behoudens voor zover dit bij bepaling van dwingend recht is toegestaan;
- b. De Standaardsoftware in kopie te geven aan derden;
- c. De Standaardsoftware in sublicentie te geven of beschikbaar te stellen aan derden, middels verhuur, software-as-a-service constructies of anderszins;
- d. Wijzigingen aan te brengen in de Standaardsoftware, behoudens voor zover dit bij bepaling van dwingend recht is toegestaan;
- e. Aanduidingen van Custodian en/of haar licentiegevers als rechthebbende op de Standaardsoftware of delen daarvan te verwijderen of onleesbaar te maken.

Artikel B.2. Installatie en oplevering

B.2.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is Opdrachtgever zelf volledig verantwoordelijk voor de Omgeving, alsmede de installatie van de Standaardsoftware en toekomstige Updates en/of Upgrades.

B.2.2. Indien apart overeengekomen middels een SLA levert Custodian ondersteuning ten opzichte van de installatie van de Standaardsoftware.

B.2.3. Indien apart schriftelijk overeengekomen is Custodian bereid de installatie van de Standaardsoftware te verrichten ten behoeve en onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Voor zover mogelijk zal Custodian voorafgaand aan de werkzaamheden de kosten voor de installatie aan Opdrachtgever schriftelijk bekend maken.

B.2.4. De keuze, aanschaf en beheer van de Omgeving is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtgever is er zich van bewust dat Custodian geen invloed heeft op de hardware en infrastructuur waarop de Standaardsoftware is geïnstalleerd. Custodian geeft daarom geen garanties ten aanzien van de beschikbaarheid van de hardware en infrastructuur, en de beschikbaarheid van de Standaardsoftware als gevolg van een niet-beschikbaarheid van de hardware en/of infrastructuur.

Artikel B.3. Garanties en beschikbaarheid

B.3.1. Opdrachtgever aanvaardt dat de Standaardsoftware de functionaliteit en overige eigenschappen bevat zoals Opdrachtgever die aantreft in de Standaardsoftware op het moment van aflevering ("as is"), met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken. Custodian garandeert niet dat de Standaardsoftware te allen tijde en zonder onderbrekingen of gebreken beschikbaar zal zijn.

B.3.2. Aanpassingen die noodzakelijkerwijs moeten worden uitgevoerd als het gevolg van technische invloeden, worden uitgevoerd in Updates. Custodian zal voor zover mogelijk vooraf aangeven wat de kosten zijn voor de werkzaamheden, die noodzakelijkerwijs als gevolg van de technische invloeden moeten worden uitgevoerd, indien deze niet in de volgende Update zitten.

Artikel B.4. Ondersteuning

B.4.1. Indien apart schriftelijk overeengekomen levert Custodian diensten in de vorm van telefonische support of hulp op afstand die naar het oordeel van Custodian ondersteunend zijn en snel en eenvoudig kunnen worden uitgevoerd.

B.4.2. In aanvulling op de in lid 1 genoemde ondersteuning is Custodian bereid zekere andere werkzaamheden te verrichten ten behoeve van Opdrachtgever. Op verzoek van Opdrachtgever zal Custodian een offerte opstellen voor de betreffende werkzaamheden. Voor zover mogelijk zal Custodian voorafgaand aan de werkzaamheden de kosten van de ondersteuning aan Opdrachtgever schriftelijk bekend maken. Custodian is daarbij gerechtigd om Opdrachtgever op basis van nacalculatie te factureren.

Module C - Trainingen

Artikel C.1. Inschrijving en planning

C.1.1. Een aanmelding voor een Training dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door Custodian.

C.1.2. Het is Custodian toegestaan de locatie en de data/tijden van de Trainingen te wijzigen. Opdrachtgever wordt hiervan uiterlijk vijf (5) dagen voor aanvang van de Training op de hoogte gesteld.

C.1.3. Voor iedere Training is een minimum en maximum aantal deelnemers vastgesteld. Custodian behoudt zich het recht voor bij onvoldoende aanmeldingen de Training te verplaatsen naar een andere datum, waarvan Opdrachtgever zo spoedig mogelijk bericht krijgt. Bovendien heeft Custodian het recht de Training te annuleren, waarbij restitutie plaatsvindt van reeds betaalde bedragen.

C.1.4. Opdrachtgever heeft tot dertig (30) dagen voor de (eerste) datum van de Training het recht om de Training kosteloos te annuleren. Bij annuleren binnen dertig (30) tot veertien (14) dagen voor de datum van de Training is Opdrachtgever vijftig procent van de vergoeding verschuldigd. Bij annulering binnen veertien (14) dagen voor de datum van de Training, of indien deelnemers niet komen opdagen zonder geldige annulering, blijft de volledige vergoeding verschuldigd.

C.1.5. Voor het verzetten van een Training door toedoen van Opdrachtgever, heeft Custodian het recht om administratiekosten in rekening te brengen.

C.1.6. Indien een opleider wegens ziekte of een andere vorm van overmacht niet in staat is de Training te verzorgen, behoudt Custodian zich het recht voor een vervangende opleider te verzorgen of de Training te verplaatsen naar een andere datum, waarbij eventueel ook een andere opleider kan worden ingezet.

Artikel C.2. Materiaal

C.2.1. Het opleidingsmateriaal dat aan Opdrachtgever wordt verstrekt, dient uitsluitend te worden gebruikt voor eigen (studie)gebruik van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever, behoudens toestemming van Custodian, niet toegestaan om dit opleidingsmateriaal; (a) openbaar te maken, (b) te gebruiken voor het

geven van opleidingen/trainingen/cursussen etc. en/of (c) op (andere) commerciële wijze te gebruiken.

Artikel C.3. Geldigheid Training

C.3.1. Een aangeschafte Training geeft recht op deelname aan de betreffende Training. In ieder geval vervalt ieder recht op deelname vierentwintig (24) maanden na het sluiten van de daartoe gesloten Overeenkomst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Modelle D – Consultancy

Indien de Dienst (mede) bestaat uit het leveren van Consultancy, geldt voorts het in deze module bepaalde.

Artikel D.1. Uitvoering en Planning

D.1.1. Custodian zal voor zover mogelijk de tijd en kosten met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden vooraf bekend maken aan Opdrachtgever. De tijd die nodig is voor de betreffende werkzaamheden is daarbij afhankelijk van verschillende factoren, waaronder de medewerking van Opdrachtgever. Custodian is tevens gerechtigd om de werkzaamheden op basis van nacalculatie aan Opdrachtgever te factureren.

D.1.2. In aanvulling op het vorige lid is Custodian afhankelijk van de door Opdrachtgever verstrekte informatie.

Custodian is in geen geval verantwoordelijk of gehouden tot controle van deze verstrekte informatie.

D.1.3. Custodian is te allen tijde gerechtigd Consultancy schriftelijk en voorafgaand te annuleren, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. Bij annulering door Custodian treden partijen in onderling overleg voor het vinden van een nieuwe datum.

D.1.4. Opdrachtgever heeft tot vijf (5) Werkdagen voor de datum van de Consultancy het recht om de Consultancy schriftelijk kosteloos te annuleren. Bij annuleren binnen vijf (5) tot twee (2) Werkdagen voor de datum van de Consultancy is Custodian gerechtigd om aan Opdrachtgever vijftig procent van de vergoeding te factureren. Bij annuleren door Opdrachtgever binnen twee (2) Werkdagen voor de datum van de Consultancy is Custodian gerechtigd om de volledige vergoeding ten aanzien van de Consultancy aan Opdrachtgever te factureren.

Artikel D.2. Geldigheid Consultancy – tegoe

D.2.1. Aangeschafte uren ten aanzien van Consultancy geven recht op de uitvoering van de betreffende Consultancy dienstverlening. Dit recht vervalt vierentwintig (24) maanden na het sluiten van de daartoe gesloten Overeenkomst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Module E – Hardware

Artikel E.1. Algemeen

E.1.1. Hardware is geleverd aan de Opdrachtgever indien deze is bezorgd aan het door de Opdrachtgever bij de opdracht opgegeven leveringsadres en deze bezorging is aanvaard door de Opdrachtgever.

E.1.2. Opdrachtgever is verplicht direct na het in ontvangst nemen van de Hardware tot controle ervan over te gaan. Indien Opdrachtgever zichtbare fouten, onvolkomenheden en/of gebreken constateert, dient zulks binnen 24 uur ter kennis van Custodian te worden gebracht.

E.1.3. Overige reclames dienen per aangetekend schrijven binnen vijf (5) Werkdagen na ontvangst van de producten c.q. beëindiging van de werkzaamheden aan Custodian te worden gemeld.

E.1.4. Indien bovengemelde reclame niet binnen de daar bedoelde termijnen aan Custodian is kenbaar gemaakt, wordt de Hardware geacht in goede staat te zijn ontvangen.

E.1.5. Geringe afwijkingen ter zake opgegeven maten, gewichten, aantallen, kleuren, en dergelijke, gelden niet als tekortkoming aan de zijde van Custodian.

E.1.6. Reclames schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

E.1.7. Indien de Hardware na aflevering van aard en/of samenstelling zijn veranderd geheel of gedeeltelijk zijn be- of verwerkt of beschadigd, vervalt elk recht op reclame.

E.1.8. In het geval van onderhoud aan, herstel of vervanging van de door Custodian geleverde Hardware is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het maken van back-ups ten behoeve van het behouden van de opgeslagen Data.

Artikel E.2. Verkoop van Hardware

E.2.1. Indien de verkoop van Hardware onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst, gelden de hierna volgende bepalingen.

E.2.2. Zolang Opdrachtgever geen volledige betaling voor het gehele overeengekomen bedrag heeft verricht, blijft de geleverde Hardware eigendom van Custodian. Het eigendom van de geleverde Hardware gaat pas over als de volledige betaling van de overeengekomen bedragen ten aanzien van de Hardware is ontvangen door Custodian, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

E.2.3. Op de door Opdrachtgever bij Custodian gekochte Hardware rust fabrieksgarantie. Informatie over wat fabrieksgarantie inhoudt, staat op de website dan wel de bijgeleverde documentatie van de Leverancier.

E.2.4. Custodian zal haar wettelijke verplichting in het kader van conformiteit van geleverde Hardware nakomen, maar verleent Opdrachtgever geen (extra) garantie op door haar geleverde Hardware.

E.2.5. De (wettelijke) garantie geldt niet:

- a. indien de fouten het gevolg zijn van onoordeelkundig gebruik of van andere oorzaken dan ondeugdelijkheid van materiaal of fabricage;
- b. indien de oorzaak van de fout niet duidelijk kan worden aangetoond;
- c. indien gegeven instructies, voor het gebruik van de Hardware, niet zijn nagekomen;
- d. voor de toestand van de Hardware, ontstaan ten gevolge van ondeskundig opslaan, of klimatologische of andere inwerkingen.

Artikel E.3. Verhuur of operational lease van Hardware

E.3.1. Indien verhuur van Hardware onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst gelden de hierna volgende bepalingen.

E.3.2. De Hardware blijft in alle gevallen eigendom van Custodian, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

E.3.3. Opdrachtgever mag de Hardware enkel gebruiken binnen zijn eigen onderneming en enkel voor het doel waarvoor de Hardware beoogd is.

E.3.4. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Hardware aan derden ter beschikking te stellen en/of de Hardware te bezwaren met een zekerheidsrecht. Het is Opdrachtgever daarnaast niet toegestaan de Hardware aan te passen, zonder toestemming van Custodian.

E.3.5. Opdrachtgever zal zich als goed huurder gedragen ten aanzien van de Hardware. Opdrachtgever zal uiterst zorgvuldig omgaan met de Hardware en zal alle instructies van Custodian strikt opvolgen.

E.3.6. Opdrachtgever dient fouten, onvolkomenheden en/of gebreken onverwijld schriftelijk aan Custodian te melden. In geval van diefstal en/of schade aan de Hardware meldt Opdrachtgever dit onverwijld, en uiterlijk 24 uur na ontdekking, aan Custodian. Bij te late melding is Opdrachtgever aansprakelijkheid voor de schade, ongeacht de oorzaak van de diefstal en/of schade.

E.3.7. Custodian zal zich inspannen gebreken binnen een redelijke termijn te herstellen, tenzij herstel onmogelijk blijkt of de kosten dermate hoog zijn dat herstel van het gebrek niet van Custodian kan worden geveerd. Custodian is tevens gerechtigd om in plaats van herstel van het gebrek de Hardware te vervangen door nieuwe of vergelijkbare Hardware.

E.3.8. Custodian is niet verplicht gebreken te herstellen indien:

- a. de gebreken het gevolg zijn van onoordeelkundig gebruik of van andere oorzaken dan ondeugdelijkheid van materiaal of fabricage;
- b. de oorzaak van het gebrek niet duidelijk kan worden aangetoond;
- c. indien gegeven instructies, voor het gebruik van de Hardware, niet zijn nagekomen;
- d. deze zijn veroorzaakt door de toestand van de Hardware, ontstaan ten gevolge van ondeskundig opslaan, of klimatologische of andere inwerkingen;
- e. indien de gebreken door Opdrachtgever bij aflevering zijn aanvaardt.

E.3.9. Custodian is bereid om gebreken zoals in vorige lid genoemd te onderzoeken en indien mogelijk te herstellen.

Custodian is gerechtigd om hiervoor kosten in rekening te brengen.

E.3.10. Custodian is gerechtigd preventief onderhoud uit te voeren ten aanzien van de Hardware. Opdrachtnemer is verplicht om hieraan mee te werken. Partijen treden in onderling overleg om een geschikte datum voor het onderhoud vast te stellen.

E.3.11. Na afloop van de laatste huur- of leasetermijn wordt de Overeenkomst beëindigd. De Hardware wordt in overleg met Opdrachtgever door Custodian gedemonteerd en opgehaald. Opdrachtgever verplaatst of verwijdert in geen geval zelf de Hardware van de ondergrond.

Artikel E.4. Financial lease van Hardware

E.4.1. Indien de Hardware middels financial leasing door Opdrachtgever wordt afgenomen, gelden de bepalingen uit dit artikel.

E.4.2. De Hardware blijft eigendom van Custodian, totdat Opdrachtgever alle verschuldigde bedragen in termijnen aan Custodian heeft voldaan.

E.4.3. Custodian is jegens Opdrachtgever niet verplicht enige gebreken in de Hardware te verhelpen. Custodian is in geen geval aansprakelijk voor schade als gevolg van de gebreken in de Hardware.

E.4.4. In geval van diefstal en/of schade aan de Hardware meldt Opdrachtgever dit onverwijld, en uiterlijk 24 uur na ontdekking, aan Custodian. Bij te late melding is Opdrachtgever aansprakelijk voor de schade, ongeacht de oorzaak van de diefstal en/of schade.

E.4.5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Hardware te verplaatsen, aan een derde in gebruik te geven, te verhuren, te verpanden of op een andere wijze met een beperkt recht te bezwaren, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Custodian.

E.4.6. Na het voldoen van het laatste leasetermijn door Opdrachtgever gaat het juridische eigendom van de Hardware over op Opdrachtgever. Opdrachtgever is en blijft gedurende de looptijd van de Overeenkomst economisch eigenaar van de Hardware. Dit houdt in dat Opdrachtgever zelf alle kosten dient te dragen ten aanzien van onderhoud, verzekering en schade. In het bijzonder is Opdrachtgever verplicht om de Hardware voldoende deugdelijk te verzekeren tegen schade.

E.4.7. Indien de Overeenkomst voor het einde van de laatste leasetermijn wordt beëindigd, om grond van welke reden dan ook, worden de volgende kosten aan Opdrachtgever in rekening gebracht:

- a. de kosten voor het demonteren en ophalen van de Hardware;
- b. het bedrag ter hoogte van de resterende leasetermijnen.

E.4.8. Opdrachtgever is verplicht om op het eerste verzoek, Custodian toegang te geven tot de locatie waar de Hardware staat, ter controle van de staat van de Hardware.

Artikel E.5. Installatie en configuratie

E.5.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is Opdrachtgever zelf volledig verantwoordelijk voor de Omgeving, alsmede de installatie van de Hardware.

E.5.2. Indien apart schriftelijk overeengekomen is Custodian bereid de installatie van de Hardware te verrichten ten behoeve en onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, door middel van Consultancy. Voor zover mogelijk zal Custodian voorafgaand aan de werkzaamheden de kosten aan Opdrachtgever schriftelijk bekend maken.

E.5.3. De keuze, aanschaf en beheer van de Omgeving is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtgever is er zich van bewust dat Custodian geen invloed heeft op de hardware en infrastructuur waarbinnen de Hardware is geïnstalleerd. Custodian geeft daarom geen garanties ten aanzien van de beschikbaarheid van de Hardware als gevolg van een niet-beschikbaarheid van de hardware en/of infrastructuur van Opdrachtgever.

Artikel E.6. Procedure na Beëindiging

E.6.1. Indien bij beëindiging van de Overeenkomst voor de Hardware geen volledige betaling door Opdrachtgever is verricht, is Custodian gerechtigd de geleverde Hardware terug te nemen, zonder dat daardoor enige verplichting tot vergoeding voor Custodian zal ontstaan.

E.6.2. In geval van verhuur van Hardware is Opdrachtgever bij beëindiging van de Overeenkomst verplicht de Hardware aan Custodian te retourneren. Eventuele kosten die daarvoor gemaakt worden zijn voor Opdrachtgever.

E.6.3. In geval van verhuur of operational lease van Hardware zal bij beëindiging van de Overeenkomst een eindinspectie van de Hardware door Custodian uitgevoerd worden. Indien bij de eindinspectie gebreken worden geconstateerd, is Custodian gerechtigd de kosten voor herstel van deze gebreken bij Opdrachtgever in rekening te brengen.

E.6.4. Op het eerste verzoek van Custodian verschaft Opdrachtgever Custodian toegang tot de Hardware.

E.6.5. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het maken van reservekopieën van de op de Hardware aanwezige Data. Custodian is in geen geval gehouden tot het uit eigen beweging beschikbaar stellen van reserve kopieën van de Data.

E.6.6. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het herstel van eventuele schade dat na het verwijderen van de Hardware ontstaat of is ontstaan.

Module F – Clouddiensten

Indien de Dienst (mede) bestaat uit het leveren van clouddiensten, geldt voorts het in deze module bepaalde.

Artikel F.1. Gebruik van de Dienst

F.1.1. De Dienst wordt beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever als online software dienst (software-as-a-service).

Custodian stelt Opdrachtgever op de hoogte wanneer de Dienst beschikbaar gesteld wordt.

F.1.2. Custodian verschaft zo spoedig mogelijk na de Ingangsdatum van de Overeenkomst toegang tot de Dienst. De Dienst is toegankelijk door de logingegevens in te voeren zoals verstrekt door Custodian. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat verlies van deze logingegevens kan leiden tot ongeautoriseerde toegang tot de Dienst. Opdrachtgever zal de logingegevens beveiligen tegen ongeautoriseerde toegang en ongeautoriseerde personen.

F.1.3. In het bijzonder dient Opdrachtgever het wachtwoord strikt geheim te houden. Custodian mag ervan uit gaan dat alles dat gebeurt vanaf het Account van de Opdrachtgever na aanmelding met het bijbehorende gebruikersnaam en wachtwoord, onder leiding en toezicht van Opdrachtgever gebeurt. Opdrachtgever is dus aansprakelijk voor alle handelingen.

F.1.4. In geval van een vermoeden van misbruik van het Account, dient Opdrachtgever Custodian onverwijld op de hoogte te stellen en dient Opdrachtgever de (inlog)gegevens te wijzigen.

Artikel F.2. Gebruiksregels

F.2.1. Het is Opdrachtgever verboden om met gebruikmaking van de Dienst de Nederlandse of andere op Opdrachtgever of Custodian van toepassing zijnde wet- of regelgeving te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.

F.2.2. Het is Opdrachtgever enkel toegestaan de Dienst voor eigen gebruik in te zetten. Het is uitdrukkelijk verboden om de Dienst te gebruiken ten behoeve van derden, dan wel toegang te geven tot het Account aan derden.

F.2.3. In het bijzonder is het verboden de Dienst op dusdanige wijze te gebruiken dat overlast of hinder voor derden ontstaat. Onder meer valt hieronder het inzetten van eigen scripts of programma's of het excessief veelvuldig aanroepen van de Dienst.

F.2.4. Indien Custodian constateert dat Opdrachtgever bovengenoemde voorwaarden overtreedt, of een klacht hierover ontvangt, zal zij Opdrachtgever waarschuwen. Indien dit niet leidt tot een acceptabele oplossing, mag Custodian zelf ingrijpen om de overtreding te beëindigen. In urgente of ernstige gevallen kan Custodian zonder waarschuwing ingrijpen.

F.2.5. Indien naar het oordeel van Custodian hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Custodian of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, (distributed) denial-of-service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Custodian gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Custodian mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Opdrachtgever.

F.2.6. Custodian is te allen tijde gerechtigd om aangifte te doen van geconstateerde strafbare feiten. Voorts is Custodian gerechtigd om de naam, adres, IP-adres en andere identificerende gegevens van Opdrachtgever af te geven aan een derde die klaagt over het door Opdrachtgever inbreuk maken op diens rechten of de Overeenkomst, mits de juistheid van die klacht in redelijkheid voldoende aannemelijk is, er geen andere wijze is om aan deze gegevens te komen en de derde een duidelijk belang heeft bij afgifte van de gegevens.

F.2.7. Custodian kan de schade als gevolg van overtredingen van deze gebruiksregels op Opdrachtgever verhalen. Opdrachtgever vrijwaart Custodian van alle aanspraken van derden die betrekking hebben op schade als gevolg van een schending van deze gebruiksregels.

Artikel F.3. Software en Updates

F.3.1. Custodian zal zich inspannen om de door hem gebruikte software up-to-date te houden. Custodian is hierbij echter afhankelijk van haar toeleveranciers, en Custodian is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.

F.3.2. Indien zulks nodig is voor een Dienst, verleent Custodian Opdrachtgever toegang tot de (beheer)software door het verstrekken van gebruikersna(a)men en wachtwo(o)rden.

Artikel F.4. Beschikbaarheid en onderhoud

F.4.1. Custodian spant zich in om de Dienst beschikbaar te laten zijn, maar garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid.

F.4.2. Custodian heeft het recht de Dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud (gepland en ongepland). Onderhoud dat mogelijk tot beperkingen van de beschikbaarheid kan leiden, kan op ieder moment worden uitgevoerd. Opdrachtgever is er zich van bewust dat de wijzigingen in de gegevens, ten tijde van beperkingen in de beschikbaarheid van de Dienst, niet (volledig) kunnen worden verwerkt.

F.4.3. Custodian heeft het recht om haar systemen, inclusief de Dienst, of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren.

Artikel F.5. Opslag- en datalimieten

F.5.1. Custodian kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte en/of dataverkeer die Opdrachtgever per maand mag gebruiken in het kader van de Dienst, mits dit is vastgelegd in de Overeenkomst. Niet verbruikte opslagruimte, bandbreedte en/of dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende periode (zoals maand of jaar).

F.5.2. Mocht Opdrachtgever de geldende limieten overschrijden, dan is Custodian gerechtigd aan Opdrachtgever betreffende de overschrijding, een extra bedrag per data-eenheid (bijv. MB of GB) ter grootte van de overschrijding in rekening te brengen dan wel de Dienst (tijdelijk) op te schorten.

F.5.3. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer is overschreden.

Artikel F.6. Procedure na Beëindiging

F.6.1. Opdrachtgever heeft op ieder moment de mogelijkheid om Data in te zien of op te slaan. Opdrachtgever dient voor of bij beëindiging van de Overeenkomst zelf zorg te dragen voor de opslag, beheer en veiligstellen van de betreffende Data.

F.6.2. Na beëindiging van de Overeenkomst is Custodian gerechtigd alle Data te wissen, zonder verplicht te zijn tot het beschikbaar stellen van de Data aan Opdrachtgever.

Modelle G – Detachering

Indien de Dienst (mede) bestaat uit het aan Opdrachtgever ter beschikking stellen van een natuurlijke persoon door Custodian om voor Opdrachtgever werkzaamheden te verrichten, geldt voorts het in deze module bepaalde.

Artikel G.1. Verplichtingen Custodian bij Detachering

G.1.1. Custodian draagt er zorg voor dat de Kandidaat gedurende het overeengekomen aantal dagen ter beschikking staat van Opdrachtgever.

G.1.2. Custodian draagt er zorg voor dat Kandidaat zich in het kader van de uitvoering van de werkzaamheden conformeert aan de redelijke (standaard)procedures en/of huisreglementen van Opdrachtgever.

G.1.3. Custodian dan wel Kandidaat is niet bevoegd Opdrachtgever rechtens te binden, tenzij anders overeengekomen.

G.1.4. Custodian zal in het geval van Detachering de loonheffingen en alle sociale verzekeringspremies van Kandidaat afdragen aan de daartoe bestemde instanties.

Artikel G.2. Verplichtingen Opdrachtgever

G.2.1. Opdrachtgever zorgt voor een adequate en veilige werkplek voor Kandidaat conform de geldende Arboreglementen en/of Arboretgeving.

G.2.2. Opdrachtgever zal Kandidaat steeds tijdig voorzien van alle informatie en inlichtingen die van belang zijn voor een behoorlijke uitvoering van de werkzaamheden.

G.2.3. Alle ongevallen die betrekking hebben op Kandidaat zullen worden geregistreerd en onverwijld worden gemeld aan Custodian.

Artikel G.3. Werkdagen, werktijden en locatie

G.3.1. Een Werkdag bestaat uit maximaal acht (8) uren, gelegen tijdens de Werkuren van Custodian, tenzij anders overeengekomen.

G.3.2. De werkzaamheden worden uitgevoerd op een (de) door Opdrachtgever aan te geven locatie(s).

Artikel G.4. Opleiding, deskundigheid en ervaring

G.4.1. Custodian draagt er zorg voor dat Kandidaat wat betreft opleidingsniveau, deskundigheid en ervaring de voorziene werkzaamheden adequaat kan uitvoeren.

G.4.2. Indien Opdrachtgever in redelijkheid van mening is dat de Kandidaat één van de genoemde kwalificaties mist, dan wel de werkzaamheden niet naar behoren uitvoert, is Opdrachtgever gerechtigd vervanging van de Kandidaat te verzoeken. In geval van een dergelijk verzoek zal Custodian zich inspannen de Kandidaat zo snel mogelijk te vervangen, dan wel het verzoek van Opdrachtgever gemotiveerd verwerpen.

Artikel G.5. Vervanging, ziekte en verlof bij Detachering

G.5.1. Custodian is gerechtigd, zonder gehouden te zijn tot schadevergoeding en/of tegemoetkoming in de kosten, een Kandidaat te vervangen door een andere Kandidaat.

G.5.2. Indien Kandidaat door ziekte of welke andere oorzaak dan ook voor een periode langer dan vijf (5) Werkdagen niet in staat is om ten behoeve van Opdrachtgever werkzaamheden te verrichten, zal Custodian zich inspannen zo spoedig mogelijk zorg te dragen voor een vervangende Kandidaat, met zoveel mogelijk gelijkwaardige kwalificaties.

G.6.1. Bij Detachering is de vergoeding het in de Overeenkomst opgenomen tarief per uur.

G.6.2. Reistijd en reis- en verblijfskosten zullen separaat in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.

G.6.3. Opdrachtgever is geen vergoeding verschuldigd aan Custodian over de periode dat de Kandidaat wegens ziekte, vakantie of om enige andere reden niet in staat is geweest om de overeengekomen werkzaamheden te verrichten, tenzij er door Custodian een vervangende Kandidaat wordt ingezet.

G.6.4. Indien en voor zover het volgens Opdrachtgever noodzakelijk is dat Kandidaat extra uren buiten de Werkuren van Custodian dient te werken, zal er een toeslag in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.

G.6.5. De kosten voor het inwerken van Kandidaat(n) worden gedragen door Opdrachtgever, ook indien Custodian zelf de Kandidaat vervangt zonder een voorafgaand verzoek van Opdrachtgever.

Artikel G.7. Facturering, betaling en urenverantwoording

G.7.1. Ook in het geval dat Opdrachtgever een tijdsverantwoordingsformulier hanteert, zal voor de facturatie de in het tijdschrijfsysteem van Custodian geboekte uren worden gefactureerd. De gegevens uit het tijdschrijfsysteem van Custodian zijn te allen tijde leidend.

G.7.2. Tenzij ander overeengekomen wordt voor elke Kandidaat per kalendermaand door Custodian een factuur opgemaakt. Op eerste verzoek van Opdrachtgever geeft Custodian een schriftelijk overzicht van de tijdsverantwoording.

Artikel G.8. Niet – overname personeel

G.8.1. In geval van Detachering is het Opdrachtgever en aan haar gelieerde ondernemingen niet toegestaan om gedurende de duur van de Overeenkomst, alsmede voor een periode van twaalf (12) maanden na het einde van de Overeenkomst, met Kandidaat rechtstreeks voor zich, middels en/of voor derden een arbeidsverhouding of samenwerking van welke aard ook aan te gaan, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Custodian.

G.8.2. In geval van overtreding van dit artikel is de (potentiële) Opdrachtgever aan Custodian een boete verschuldigd ter grootte van twaalf bruto maandsalarissen van de betreffende Kandidaat. Deze boete is direct opeisbaar ten gevolge van het enkele feit van de overtreding, maar laat daarnaast de mogelijkheid aan Custodian om volledige schadevergoeding te eisen.