

## Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

### Art. 1 Toepasbaarheid van de algemene voorwaarden van MK digital B.V. (hierna genoemd: "Cloudsuppliers")

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en afspraken overeenkomstig met de levering van goederen en/of diensten door Cloudsuppliers van welke aard dan ook en onder welke naam dan ook aan de klant.
- 1.2 Afwijkingen van en toevoegingen aan deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig indien deze schriftelijk overeen zijn gekomen tussen de partijen.
- 1.3 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 1.4 Indien en voor zover Cloudsuppliers producten of diensten van derden (waaronder software) aan klant ter beschikking stelt, zijn de voorwaarden van de betreffende derde partijen in de relatie tussen Cloudsuppliers en klant met betrekking tot de producten en diensten van de betreffende derde partijen van toepassing in plaats van het bepaalde in deze algemene voorwaarden welke afwijken van die licentievoorwaarden, mits de toepasselijkheid van de licentievoorwaarden van de betreffende derde partij door Cloudsuppliers schriftelijk aan klant is gemeld en daarnaast een kopie van de toepasselijke voorwaarden aan klant voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst. In afwijking van het bepaalde in de vorige volzin is afnemer niet gerechtigd zich te beroepen op het tekortschieten van Cloudsuppliers in de nakoming van voornoemde informatieverplichting indien afnemer een partij is zoals bedoeld in artikel 235 lid 1 of lid 3 Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek.
- 1.5 Indien en voor zover de voorwaarden van hiervoor genoemde derde partijen niet van toepassing worden geacht of buiten toepassing worden verklaard in de relatie tussen klant en Cloudsuppliers, dan zijn ongeacht de redenen de bepalingen van deze algemene voorwaarden onverkort van toepassing.
- 1.6 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of nietig wordt verklaard, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht. Cloudsuppliers en klant zullen in dat geval met elkaar overleggen om nieuwe bepalingen overeen te komen ter vervanging van de nietige of nietig verklaarde bepalingen.

### Art. 2 Offertes

Alle offertes en andere uitingen van Cloudsuppliers zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders aangegeven. Klant garandeert dat de door hem of haar of namens hem of haar verstrekte informatie aan Cloudsuppliers en waarop Cloudsuppliers zijn offerte heeft gebaseerd, juist en volledig is.

### Art. 3 Prijs en betaling

- 3.1 De betalingstermijn is 30 dagen vanaf de factuurdatum. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere van overheidswege opgelegde tarieven. Alle door Cloudsuppliers opgegeven prijzen zijn in euro (EUR), en klant dient alle betalingen in euro's te verrichten.
- 3.2 Afnemer kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een door Cloudsuppliers afgegeven voorberekening of begroting, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door de klant aan Cloudsuppliers bekend gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door Cloudsuppliers te leveren prestatie indien dit nadrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
- 3.3 Indien klant volgens de tussen partijen gesloten overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, dan is elk van deze natuurlijke personen en / of rechtspersonen jegens Cloudsuppliers hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.
- 3.4 Informatie uit de administratie van Cloudsuppliers geldt als volledig bewijs met betrekking tot de door Cloudsuppliers geleverde prestatie en de bedragen die klant verschuldigd is voor het leveren van deze prestatie, onverminderd het recht van klant om tegenbewijs te leveren.
- 3.5 Indien er sprake is van een periodieke betalingsverplichting aan de zijde van de klant, is Cloudsuppliers gerechtigd om schriftelijk en conform de Dienstenprijsindex (DPI) zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek de geldende prijzen en tarieven aan te passen aan de termijn vermeld in de overeenkomst.
- 3.6 Partijen zullen de datum of data vastleggen waarop Cloudsuppliers de in de overeenkomst overeengekomen prestatie aan klant in rekening zullen brengen. Afnemer mag enige betaling niet opschorten en mag evenmin verschuldigde bedragen verrekenen.
- 3.7 Indien opdrachtgever verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, dan is opdrachtgever over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd, zonder dat aanmaning of ingebrekestelling vereist is. Indien klant na aanmaning of ingebrekestelling in gebreke blijft met de betaling van het verschuldigde bedrag, is Cloudsuppliers gerechtigd de vordering ter incasso uit te dragen, in welk geval klant alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten verschuldigd is, inclusief alle kosten die door hem in rekening zijn gebracht door externe experts. Het voorgaande laat de andere wettelijke en contractuele rechten van Cloudsuppliers onverlet.

### Art. 4 Duur van de overeenkomst

- 4.1 Indien en voor zover de tussen partijen gesloten overeenkomst een duurovereenkomst is, wordt de overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur. Indien geen termijn is overeengekomen, geldt een termijn van één jaar.
- 4.2 De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend verlengd met de oorspronkelijk overeengekomen periode, tenzij klant of Cloudsuppliers de overeenkomst schriftelijk beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de lopende termijn.

### Art. 5 Vertrouwelijkheid

- 5.1 Klant en Cloudsuppliers dienen ervoor te zorgen dat alle van de andere partij ontvangen informatie waarvan de ontvangende partij weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze vertrouwelijk is, geheim wordt gehouden. Deze geheimhoudingsplicht geldt niet voor Cloudsuppliers indien en voor zover Cloudsuppliers

verplicht is de betreffende informatie aan een derde partij te verstrekken conform de overeenkomst (al dan niet onder embargo), een rechterlijke uitspraak of een wettelijk vereiste, of indien en voor zover aangezien dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst door Cloudsuppliers. De partij die de vertrouwelijke informatie ontvangt, mag deze alleen gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Informatie wordt in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een van de partijen als zodanig is gekwalificeerd.

- 5.2 Klant erkent dat software afkomstig van Cloudsuppliers altijd vertrouwelijk van aard is en dat deze software handelsgeheimen bevat van Cloudsuppliers en haar leveranciers of de producent van de software.

#### **Art. 6 Privacy en gegevensverwerking**

- 6.1 Indien relevant voor de uitvoering van de overeenkomst zal klant Cloudsuppliers desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop klant aan zijn wettelijke verplichtingen met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens voldoet.
- 6.2 Klant vrijwaart Cloudsuppliers voor aanspraken van enige persoon wiens persoonsgegevens door of namens klant worden verwerkt of waarvoor klant anderszins wettelijk verantwoordelijk is, tenzij klant bewijst dat de feiten waarop een claim is gebaseerd aan Cloudsuppliers zijn toe te rekenen.
- 6.3 Klant is volledig verantwoordelijk voor de gegevens door hen verwerkte gegevens in het kader van het gebruik van een dienst van Cloudsuppliers. Klant garandeert jegens Cloudsuppliers dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van een derde partij. Klant vrijwaart Cloudsuppliers voor iedere aanspraak van een derde partij, om welke reden dan ook, ingesteld in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 6.4 Indien Cloudsuppliers werkzaamheden verricht op verzoek van of op basis van een geautoriseerd bevel van een overheidsinstantie of in verband met enige wettelijke verplichting met betrekking tot gegevens van de klant, diens werknemers of gebruikers, heeft Cloudsuppliers het recht om de klant alle kosten hiervoor gemaakt door Cloudsuppliers in rekening te brengen.
- 6.5 Indien Cloudsuppliers als gegevensverwerker diensten voor klant verricht zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming, dan is hoofdstuk 2 van deze Algemene Voorwaarden van toepassing op de verwerking.

#### **Art. 7 Veiligheid**

- 7.1 Indien Cloudsuppliers op grond van de overeenkomst gehouden is om te voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, dan zal deze beveiliging voldoen aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties omtrent beveiliging. Cloudsuppliers garandeert niet dat de geboden informatiebeveiliging onder alle omstandigheden effectief is. Indien in de overeenkomst geen expliciet omschreven beveiligingsmethode is opgenomen, dient de gestelde beveiliging te voldoen aan een norm die niet onredelijk is wat betreft de stand van de techniek, de kosten verbonden aan de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang, context en gevoeligheid van de te beschermen gegevens zoals bekend bij Cloudsuppliers, het doel en het beoogde gebruik van de producten en diensten, de waarschijnlijkheid en scheidbaarheid van voorzienbare risico's en de genomen maatregelen.
- 7.2 De toegangs- of identificatiecodes, certificaten en andere beveiligingsmiddelen die door of namens Cloudsuppliers aan de klant worden verstrekt, zijn vertrouwelijk en dienen door de klant als zodanig te worden behandeld en mogen alleen bekend worden gemaakt aan bevoegd personeel binnen de eigen organisatie van de klant. Cloudsuppliers is gerechtigd de toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen. Klant is verantwoordelijk voor het beheren van autorisaties en het intrekken van toegangs- en identificatiecodes.
- 7.3 Cloudsuppliers is bevoegd de beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd wijzigen en bijwerken. Ook als de overeenkomst dit niet specifiek bepaalt, is Cloudsuppliers gerechtigd technische en organisatorische maatregelen te nemen ter bescherming van hardware en software, databases of websites of andere geleverde producten en diensten om misbruik daarvan te voorkomen. De klant zal dergelijke beveiligingsmaatregelen niet verwijderen.
- 7.4 De klant moet zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde over actieve antivirussoftware beschikken.

#### **Art. 8 Eigendomsvoorbehoud, voorbehoud van rechten en risico-overdracht**

- 8.1 Voor zover nodig worden rechten aan opdrachtgever verleend of overgedragen onder voorwaarde dat opdrachtgever al hetgeen op grond van de overeenkomst verschuldigd is, heeft voldaan.
- 8.2 Cloudsuppliers mag alle in het kader van de overeenkomst ontvangen of aangemaakte informatie, documenten, software en/of databestanden ondanks een bestaande verplichting tot overdracht of overdracht behouden totdat de klant alle aan Cloudsuppliers verschuldigde bedragen heeft betaald.
- 8.3 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, informatie (waaronder gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, software of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden aangemaakt, geleverd of gebruikt, gaat op de opdrachtgever over op het moment waarop klant of een hulppersoon van klant in feitelijk bezit komt van de zaken en informatie waarnaar wordt verwezen, of op het moment dat klant toegangsrechten heeft verkregen.

#### **Art. 9 Intellectueel eigendom**

- 9.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op de software, content, websites, databestanden, databases, apparatuur en trainingen, toets- en examenmaterialen, alsmede overige materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten en offertes, inclusief voorbereidend materiaal hieromtrent, ontwikkeld of ter beschikking gesteld aan de klant op grond van de overeenkomst worden uitsluitend gehouden door Cloudsuppliers, haar licentiegevers of haar leveranciers. Klant heeft de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de tussen partijen schriftelijk gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk worden verleend. Een aan de klant toegekend recht is niet-exclusief en mag niet worden overgedragen, verpand of in sublicentie worden gegeven.
- 9.2 Indien Cloudsuppliers bereid is zich te verbinden tot overdracht van een intellectueel eigendomsrecht, mag een dergelijke verbintenis alleen uitdrukkelijk en schriftelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een intellectueel eigendomsrecht met betrekking tot software, content, websites,

databestanden, apparatuur of andere materialen die specifiek voor klant zijn ontwikkeld, zullen worden overgedragen aan klant, laat dit onverlet het recht of de optie van Cloudsuppliers om te gebruiken en/of de onderdelen, algemene principes, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, voor zichzelf of voor derden en zonder enige beperking te exploiteren waarop de genoemde ontwikkelingen zijn gebaseerd op andere doeleinden. De overdracht van een intellectueel eigendomsrecht doet evenmin afbreuk aan het recht van Cloudsuppliers om ontwikkelingen te voltooien, hetzij voor zichzelf, hetzij voor een derde partij, die vergelijkbaar zijn met of afgeleid zijn van ontwikkelingen die voor de klant werden of worden voltooid.

- 9.3 Het is de klant niet toegestaan enige aanduiding omtrent het vertrouwelijke karakter van of betreffende de auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander intellectueel eigendomsrecht met betrekking tot de software, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, of een dergelijke aanduiding te laten verwijderen of wijzigen.
- 9.4 Ook indien niet uitdrukkelijk voorzien in de overeenkomst, mag Cloudsuppliers altijd technische maatregelen nemen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde software, software waartoe de klant directe of indirecte toegang wordt verleend, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in voorwaarden van de inhoud of duur van het gebruiksrecht van deze zaken. De klant mag dergelijke technische maatregelen niet verwijderen of omzeilen, of dergelijke technische maatregelen laten verwijderen of omzeilen.
- 9.5 Cloudsuppliers vrijwaart klant voor iedere aanspraak van een derde partij op grond van de bewering dat door Cloudsuppliers zelf ontwikkelde software, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een intellectueel eigendomsrecht van die derde partij, onder de voorwaarde dat klant Cloudsuppliers onverwijld schriftelijk over het bestaan en de inhoud van de claim en laat de afwikkeling van de claim, inclusief de eventueel in dit verband gemaakte afspraken, geheel over aan Cloudsuppliers. De Klant zal de vereiste volmachten en informatie verstrekken aan Cloudsuppliers en Cloudsuppliers helpen om zich tegen dergelijke claims te verdedigen. Deze verplichting tot vrijwaring is niet van toepassing als de vermeende inbreuk betrekking heeft op (i) materialen die door de klant aan Cloudsuppliers beschikbaar zijn gesteld voor gebruik, wijziging, verwerking of onderhoud of (ii) wijzigingen aangebracht of in opdracht van de klant in de software, website, gegevensbestanden, apparatuur of ander materiaal zonder schriftelijke toestemming van Cloudsuppliers. Indien in de rechtbank onherroepelijk vaststaat dat door Cloudsuppliers zelf ontwikkelde software, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken of maken op enig intellectueel eigendomsrecht van een derde partij, of indien er naar het oordeel van Cloudsuppliers sprake is van een goed kans dat een dergelijke inbreuk plaatsvindt, zal Cloudsuppliers er indien mogelijk voor zorgen dat de klant de geleverde software, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken of functionele equivalenten kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdere vrijwaringsverplichting van Cloudsuppliers wegens inbreuk op het intellectuele eigendomsrecht van een derde is uitgesloten.
- 9.6 Klant garandeert dat het ter beschikking stellen van apparatuur, software, materiaal bestemd voor websites, databestanden en/of andere materialen, ontwerpen of andere werken aan Cloudsuppliers ten behoeve van gebruik, onderhoud, verwerking, installatie of integratie geen inbreuk maakt op rechten van derde partijen en dat de klant de juiste licenties heeft verkregen om een dergelijke inbreuk te voorkomen. Klant vrijwaart Cloudsuppliers van iedere aanspraak van een derde partij op grond van de bewering dat dergelijke beschikbaarstelling, gebruik, onderhoud, verwerking, installatie of integratie inbreuk maakt op een recht van die derde partij.
- 9.7 Cloudsuppliers is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk met klant is overeengekomen.
- 9.8 Cloudsuppliers heeft het recht om de logo's, handelsnamen en handelsmerken van klanten te gebruiken voor haar eigen commerciële communicatie. Klant stemt ermee in om op verzoek van Cloudsuppliers op te treden als referentieklant.

#### **Art. 10 Uitvoer van dienstverlening**

- 10.1 Cloudsuppliers zal zich inspannen om haar dienstverlening met zorg uit te voeren naar haar beste vermogen, indien van toepassing overeenkomstig met de met klant schriftelijk overeengekomen afspraken en procedures. Alle dienstverlening door Cloudsuppliers wordt verricht op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover Cloudsuppliers in de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat ook in de overeenkomst met voldoende bepaalbaarheid is omschreven. Cloudsuppliers is uitsluitend verplicht om periodiek informatie over de uitvoering van de werkzaamheden aan opdrachtgever te verstrekken via de door opdrachtgever aangewezen contactpersoon.
- 10.2 Cloudsuppliers is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van het gebruik of misbruik van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmaatregelen die aan Cloudsuppliers zijn verstrekt voor de uitvoering van de diensten, tenzij het misbruik het directe gevolg is van opzet of roekeloosheid van de kant van het management van Cloudsuppliers.
- 10.3 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is Cloudsuppliers te allen tijde gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meer personen met dezelfde en/of vergelijkbare kwalificaties.
- 10.4 Cloudsuppliers is niet verplicht de instructies van de klant op te volgen bij het uitvoeren van haar diensten, zeker niet als deze instructies de inhoud en omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke instructies echter worden opgevolgd, zal voor de desbetreffende werkzaamheden worden betaald conform de gebruikelijke tarieven van Cloudsuppliers.
- 10.5 Cloudsuppliers kan bij het verlenen van diensten derde partijen inschakelen als onderaannemers. In een aantal gevallen, zoals bij het organiseren van evenementen waarvoor een locatie, catering, sponsoring of andere faciliteiten nodig zijn, treedt Cloudsuppliers alleen op als tussenpersoon voor de klant en zal de klant rechtstreeks een overeenkomst aangaan met de derde partij. In die gevallen zal de klant tijdig zijn volledige medewerking verlenen bij het sluiten van dergelijke overeenkomsten. Het risico voor het aangaan en uitvoeren van deze overeenkomst ligt bij de klant. Indien relevant zal de klant een volmacht verstrekken aan Cloudleveranciers om dergelijke overeenkomsten te sluiten.

#### **Art. 11 Verplichtingen rond informatieverstrekking en andere samenwerkingsverplichtingen**

- 11.1 Klant erkent dat het welslagen van de werkzaamheden rond de dienstverlening van Cloudsuppliers afhangt van een goede en tijdige samenwerking tussen partijen. De klant zal altijd, en tijdig, de medewerking verlenen die Cloudsuppliers redelijkerwijs nodig heeft en alle informatie verstrekken die Cloudsuppliers redelijkerwijs nodig heeft.
- 11.2 Klant garandeert dat de informatie, ontwerpen en specificaties verstrekt aan Cloudsuppliers juist en volledig is of zijn. Als de door de klant verstrekte informatie, ontwerpen of specificaties onnauwkeurigheden bevatten opgemerkt door Cloudsuppliers, zal Cloudsuppliers contact opnemen met de klant om navraag te doen over de kwestie.
- 11.3 In verband met continuïteit zal de klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die in die hoedanigheid optreden voor de duur van de werkzaamheden van Cloudsuppliers. De contactpersonen van de klant hebben de vereiste ervaring, specifieke kennis van het onderwerp en een goed begrip van de doelstellingen die de klant wil bereiken en de autorisatie om namens de klant beslissingen te nemen.
- 11.4 Klant draagt de verantwoordelijkheid voor de selectie van de door Cloudsuppliers te leveren artikelen, goederen en/of diensten. De klant dient altijd de grootst mogelijke zorg te betrachten om te garanderen dat de vereisten waaraan de prestaties van Cloudsuppliers moeten voldoen nauwkeurig en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, aanbiedingen, advertentiemateriaal, normeringsbladen e.d. opgegeven maten en gegevens zijn voor Cloudsuppliers niet bindend, tenzij door Cloudsuppliers uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 11.5 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, en het gebruik van de door Cloudsuppliers geleverde producten en/of diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. De klant is ook verantwoordelijk voor het correct instrueren van gebruikers en voor het gebruik dat door gebruikers wordt gemaakt. Als de medewerkers van Cloudsuppliers werkzaamheden uitvoeren op de locatie van de klant, moet de klant op tijd en kosteloos voor de benodigde faciliteiten zorgen, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Cloudsuppliers is niet aansprakelijk voor schade of kosten als gevolg van transmissiefouten, storingen of het niet beschikbaar zijn van deze faciliteiten, tenzij klant aantoonbaar dat deze schade of deze kosten het gevolg zijn van opzet of roekeloosheid van de leiding van Cloudsuppliers.
- 11.6 De werkruimte en faciliteiten moeten voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart Cloudsuppliers voor aanspraken van derde partijen, waaronder medewerkers van Cloudsuppliers, die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst letsel oplopen als gevolg van handelen of nalaten van klanten of onveilige situaties binnen de organisatie van de klant. De klant zal het bedrijf en de informatiebeveiligings- en andere beveiligingsregels die in zijn organisatie van kracht zijn voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden bekend maken aan de werknemers die door Cloudsuppliers wordt ingezet. Indien de klant bij de uitvoering van de overeenkomst medewerkers en/of hulppersonen inzet, dienen deze medewerkers en hulppersonen over de benodigde kennis en ervaring te beschikken.
- 11.7 Klant zal zelf de benodigde programmatuur en ondersteunende programmatuur op zijn eigen apparatuur installeren, inrichten, aanpassen en afstellen en, indien nodig, de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en ondersteunende programmatuur en besturingsomgeving aanpassen en de door hem gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

#### **Art. 12 Project- en stuurgroepen**

- 12.1 Indien beide partijen via een of meer door hen ingezette medewerkers deelnemen aan een project- of stuurgroep, zal de informatieverstrekking plaatsvinden op de voor de project- of stuurgroep overeengekomen wijze.
- 12.2 Beslissingen genomen in een project- of stuurgroep waarin beide partijen participeren zijn voor Cloudsuppliers slechts bindend indien de beslissingen genomen worden conform hetgeen hierover tussen partijen schriftelijk is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken in deze context, indien Cloudsuppliers de beslissingen schriftelijk heeft aanvaard. Cloudsuppliers is nimmer verplicht een besluit te aanvaarden of uit te voeren indien dit naar haar mening niet verenigbaar is met de inhoud en/of de behoorlijke uitvoering van de overeenkomst.
- 12.3 Klant garandeert dat de personen die hij heeft aangewezen om deel te nemen aan een project of stuurgroep, bevoegd zijn om voor de klant bindende besluiten te nemen.

#### **Art. 13 Service Level Agreement**

- 13.1 Eventuele afspraken omtrent een serviceniveau (Service Level Agreements) worden uitsluitend schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Klant zal Cloudsuppliers altijd onverwijld informeren over omstandigheden die het serviceniveau en de beschikbaarheid ervan beïnvloeden of kunnen beïnvloeden.
- 13.2 Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, zal de beschikbaarheid van software, systemen en aanverwante diensten altijd zodanig worden gemeten dat vooraf door Cloudsuppliers aangekondigde niet-beschikbaarheid door preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van dienstverlening en omstandigheden buiten de controle van Cloudsuppliers hiervoor niet in aanmerking worden genomen. De door Cloudsuppliers gemeten beschikbaarheid geldt als volledig bewijs, behoudens tegenbewijs geleverd door klant.

#### **Art. 14 Backups**

- 14.1 Het maken van back-ups valt niet onder de dienstverlening geleverd door Cloudsuppliers. De klant is zelf verantwoordelijk voor het regelmatig maken van back-ups. Indien de dienstverlening aan de klant op grond van de overeenkomst echter expliciet het maken van back-ups van de gegevens van de klant omvat, zal Cloudsuppliers een volledige back-up maken van de gegevens van de klant in haar bezit, in overeenstemming met de schriftelijk overeengekomen periodes of eenmaal per week indien dergelijke periodes niet zijn overeengekomen. Cloudsuppliers bewaart de back-up voor de duur van de overeengekomen termijn of voor de duur van de gebruikelijke termijn van Cloudsuppliers indien hierover geen afspraken zijn gemaakt. Cloudsuppliers zal de back-up met zorg bewaren.
- 14.2 Klant blijft verantwoordelijk voor de nakoming van alle administratieve en bewaarverplichtingen die op hem rusten volgens de wet.

#### **Art. 15 Termijnen**

- 15.1 Cloudsuppliers zal zich redelijkerwijs inspannen om de termijnen en leveringstijden en/of data en leverdata zoveel mogelijk na te leven, ongeacht of het harde deadlines en/of data zijn, die zij heeft gespecificeerd of die de partijen overeen zijn gekomen.  
De tussentijdse data en leverdata die door Cloudsuppliers zijn aangegeven of zijn overeengekomen tussen de partijen gelden steeds als streefdata, zijn niet-bindend voor Cloudsuppliers en zijn altijd een indicatie.
- 15.2 Indien overschrijding van een termijn dreigt, zullen Cloudsuppliers en klant met elkaar overleggen over de gevolgen van overschrijding van de termijn in relatie tot de verdere planning.
- 15.3 In alle gevallen, dus ook indien partijen vaste termijnen en leveringstermijnen dan wel data en opleverdata zijn overeengekomen, is Cloudsuppliers pas in verzuim door overschrijding van de termijn nadat opdrachtgever Cloudsuppliers schriftelijk in gebreke heeft gesteld en een redelijke termijn die de klant aan Cloudsuppliers heeft toegekend om de inbreuk te verhelpen is verstreken. De ingebrekestelling dient de tekortkoming zo volledig en zo gedetailleerd mogelijk te omschrijven om Cloudsuppliers in de gelegenheid te stellen adequaat te reageren.
- 15.4 Indien is overeengekomen dat de werkzaamheden op grond van de overeenkomst worden uitgevoerd in fasen, is Cloudsuppliers gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden van een fase uit te stellen totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 15.5 Cloudsuppliers is niet gebonden aan een al dan niet definitieve datum of opleverdatum of termijn of levertijd indien partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst zijn overeengekomen (meerwerk, wijziging van specificaties enz.) of een wijziging van aanpak met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst, of indien klant zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet tijdig nakomt. De behoefte aan of het ontstaan van meerwerk tijdens de uitvoering van de overeenkomst zal voor opdrachtgever nimmer een aanleiding zijn om de overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.

#### **Art. 16 Beëindiging en annulering van de overeenkomst**

- 16.1 Iedere partij is slechts bevoegd tot ontbinding van de overeenkomst wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst indien de andere partij, in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling die een redelijke termijn geeft om de tekortkoming te corrigeren, op verwijtbare wijze wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt. Betalingsverplichtingen van de klant en alle verplichtingen van de klant of een door de klant ingeschakelde derde partij waarmee wordt samengewerkt en/of die informatie verstrekt gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 16.2 Indien klant op het moment van ontbinding al goederen of diensten heeft ontvangen tijdens de uitvoering van de overeenkomst, worden deze goederen of diensten en de daarbij behorende betalingsverplichtingen niet ongedaan gemaakt, tenzij klant bewijst dat Cloudsuppliers heeft verzuimd met betrekking tot het wezenlijke onderdeel van zulke goederen of diensten. Met inachtneming van het bepaalde in de vorige volzin blijven bedragen die Cloudsuppliers vóór ontbinding in rekening heeft gebracht in verband met hetgeen zij bij de uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft gepresteerd of geleverd volledig opeisbaar en worden onmiddellijk opeisbaar op het moment van ontbinding.
- 16.3 Een overeenkomst die naar aard en inhoud niet eindigt in voltooiing en die voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan na overleg tussen partijen door ieder der partijen schriftelijk worden opgezegd. De opzegging dient met redenen te worden omkleed. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Cloudsuppliers is nimmer tot enige schadevergoeding wegens opzegging gehouden.
- 16.4 Klant mag een overeenkomst van opdracht die voor bepaalde tijd is aangegaan niet opzeggen.
- 16.5 Elk van de partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en met onmiddellijke ingang schriftelijk geheel of gedeeltelijk beëindigen, indien aan de andere partij al dan niet voorlopige surséance van betaling wordt verleend, onderhevig is aan een aangevraagd faillissement of als de andere partij of het bedrijf van de andere partij wordt geliquideerd of ontbonden anders dan voor herstructurering of fusie. Cloudsuppliers mag de overeenkomst ook zonder ingebrekestelling en met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien een directe of indirecte wijziging voordoet in de beslissende zeggenschap over het bedrijf van de klant. Cloudsuppliers is nimmer gehouden tot het terugbetalen van reeds ontvangen gelden of tot enige schadevergoeding wegens opzegging als bedoeld in dit lid. Indien de klant onherroepelijk failliet gaat, eindigt diens recht om de ter beschikking gestelde software, websites en dergelijke te gebruiken, evenals diens recht op toegang tot en/of gebruik van de diensten van Cloudsuppliers, zonder dat opzegging door Cloudsuppliers vereist is.

#### **Art. 17 Aansprakelijkheid van Cloudsuppliers**

- 17.1 De totale aansprakelijkheid van Cloudsuppliers wegens een verwijtbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, met inbegrip van elke niet-nakoming van een met klant overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot een maximum van de prijs bedongen voor de betreffende overeenkomst (exclusief BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaalbedrag van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor één jaar. De totale aansprakelijkheid van Cloudsuppliers voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, zal echter nooit meer bedragen dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro).
- 17.2 De totale aansprakelijkheid van Cloudsuppliers voor schade door dood of lichamelijk letsel of als gevolg van materiële beschadiging van zaken zal nimmer meer bedragen dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftigduizend euro).
- 17.3 Aansprakelijkheid van Cloudsuppliers voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsinterruptie, schade als gevolg van claims door klanten van de klant, schade als gevolg van het gebruik van zaken, materialen of software van derden partijen voorgeschreven door klant aan Cloudsuppliers en schade voortvloeiende uit de inschakeling van Cloudsuppliers zoals door klant voorgeschreven is uitgesloten. De aansprakelijkheid van Cloudsuppliers voor corruptie, vernietiging of verlies van gegevens of documenten is eveneens uitgesloten.
- 17.4 De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van Cloudsuppliers beschreven in de paragrafen 17.1 tot en met 17.3 laten de overige uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van Cloudsuppliers zoals beschreven in deze algemene voorwaarden geheel onverlet.

- 17.5 De uitsluitingen en beperkingen genoemd in de leden 17.1 tot en met 17.4 komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of roekeloosheid van de leiding van Cloudsuppliers.
- 17.6 Tenzij nakoming door Cloudsuppliers blijvend onmogelijk is, is Cloudsuppliers alleen aansprakelijk voor een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst indien klant Cloudsuppliers onverwijld schriftelijk in gebreke stelt en Cloudsuppliers een redelijke termijn geeft om de inbreuk te verhelpen, en Cloudsuppliers verwijtbaar haar verplichtingen niet nakomt, ook nadat deze termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient de tekortkoming zo volledig en zo gedetailleerd mogelijk te omschrijven om Cloudsuppliers in de gelegenheid te stellen adequaat te reageren.
- 17.7 Voor enig recht op schadevergoeding dient klant de schade altijd zo spoedig mogelijk na het ontstaan van de schade schriftelijk aan Cloudsuppliers te melden. Elke vordering tot schadevergoeding tegen Cloudsuppliers vervalt door het enkele verloop van een periode van 24 maanden na de aanvang van de vordering, tenzij de klant een gerechtelijke procedure tot schadevergoeding heeft aangespannen vóór het verstrijken van deze termijn.
- 17.8 Klant vrijwaart Cloudsuppliers voor alle aanspraken van derde partijen wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een defect in een product of systeem dat klant aan een derde partij heeft geleverd en dat deels bestond uit door Cloudsuppliers aangeleverde apparatuur, software of andere materialen, tenzij en voor zover opdrachtgever kan aantonen dat de schade is veroorzaakt door de genoemde apparatuur, software of andere materialen.
- 17.9 Het bepaalde in dit artikel en alle overige beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid waarnaar in deze algemene voorwaarden wordt verwezen, gelden mede ten behoeve van alle natuurlijke personen en rechtspersonen die Cloudsuppliers bij de uitvoering van de overeenkomst inschakelt.

#### **Art. 18 Overmacht**

- 18.1 Geen van de partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen een eventuele wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is door overmacht. Onder overmacht van Cloudsuppliers wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van Cloudsuppliers ontstaan binnen Cloudsuppliers, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van Cloudsuppliers die door klant aan Cloudsuppliers zijn voorgeschreven, (iii) defecten in items, apparatuur, software of materialen van derde partijen waarvan het gebruik door de klant aan Cloudsuppliers is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) stroomstoringen, (vi) storingen in internet, datanetwerk of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) (cyber-) criminaliteit, oorlog of terrorisme en (viii) algemene vervoersproblemen.
- 18.2 Elk van de partijen heeft het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden indien een overmachtsituatie langer dan 60 dagen aanhoudt. Dat wat reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt dan naar evenredigheid vergoed, zonder dat partijen elkaar verder iets verschuldigd zullen zijn.

#### **Art. 19 Wijzigingen en meerwerk**

- 19.1 Indien Cloudsuppliers op verzoek of voorafgaande instemming van klant werkzaamheden heeft verricht of goederen of diensten heeft geleverd die buiten de overeengekomen werkzaamheden en/of levering van goederen of diensten vallen, dan worden deze werkzaamheden of levering van goederen of diensten in rekening gebracht voor de klant voor een overeengekomen bedrag, of, indien geen bedrag overeen is gekomen tussen de partijen, voor een bedrag in lijn met de gebruikelijke tarieven van Cloudsuppliers. Cloudsuppliers is niet verplicht om aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat hiervoor een aparte schriftelijke overeenkomst wordt afgesloten.
- 19.2 Klant is zich ervan bewust dat wijziging in omvang of meerwerk kan leiden tot verschuiving van opleverdata. Elke nieuwe leverdatum die door Cloudsuppliers wordt verstrekt, vervangt eerdere data.
- 19.3 Voor zover voor het verlenen van diensten een vaste prijs is overeengekomen, zal Cloudsuppliers klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van het meerwerk of het extra leveren van zaken of diensten als bedoeld in dit artikel.

#### **Art. 20 Overdracht van rechten en plichten**

- 20.1 Het is klant niet toegestaan diens rechten en verplichtingen uit een overeenkomst te verkopen, over te dragen of te verpanden aan een derde partij.
- 20.2 Cloudsuppliers is gerechtigd haar aanspraken op betaling van vorderingen aan een derde partij te verkopen, over te dragen of te verpanden.

#### **Art. 21 Toepasselijk recht en geschillen**

- 21.1 Op overeenkomsten tussen Cloudsuppliers en de klant is Nederlands recht van toepassing. Het Verdrag van de Verenigde Naties inzake overeenkomsten voor de internationale verkoop van goederen (CISG) is niet van toepassing.
- 21.2 Geschillen die ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van eventuele nadere overeenkomsten die daaruit voortvloeien, zullen worden beslecht door arbitrage conform het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA) (<http://www.sgoa.ec>), het voorgaande onverminderd het recht van elke partij om een voorlopige voorziening te vragen in arbitraal kort geding en onverminderd het recht van elke partij om voorzorgsmaatregelen te nemen. De arbitrageprocedure vindt plaats in Den Haag.
- 21.3 Indien een geschil ontstaat naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst of naar aanleiding van eventuele nadere overeenkomsten die daaruit voortvloeien, is ieder der partijen, in afwijking van het bepaalde in artikel 21.2, gerechtigd de zaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde rechtbank als kantonrechtelijke zaak. Partijen zijn slechts gerechtigd tot het voeren van voornoemde actie indien er nog geen arbitrageprocedure over het geschil aanhangig is gemaakt overeenkomstig het bepaalde in artikel 21.2. Indien, met inachtneming van het bepaalde in artikel 21.3, een of meer van de partijen de zaak aanhangig hebben gemaakt bij de volgens de wet bevoegde rechtbank, is de kantonrechter van die rechtbank bevoegd om de zaak te horen en te beslechten.
- 21.4 Ten aanzien van een geschil ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst of naar aanleiding van eventuele nadere afspraken die daaruit voortvloeien, is ieder der partijen in alle gevallen gerechtigd een ICT-mediationprocedure in te leiden conform het Reglement ICT-mediation van de Stichting

Geschillenoplossing Automatisering. De wederpartij dient dan actief deel te nemen aan een ingestelde ICT-mediationprocedure. Deze wettelijk afdwingbare verplichting omvat in ieder geval het bijwonen van tenminste één gezamenlijke bijeenkomst van mediators en partijen om deze buitengerechtelijke vorm van geschillenbeslechting kans van slagen te geven. Het staat elke partij vrij om de ICT-mediationprocedure te allen tijde te beëindigen na een gezamenlijke eerste bijeenkomst van mediators en partijen. Het in dit lid bepaalde belet een partij niet om in arbitraal kort geding een voorlopige voorziening te vragen of om conservatoire maatregelen te nemen indien de partij dat nodig acht.

## **Hoofdstuk 2. Standaardclausules voor gegevensverwerking**

*De bepalingen van dit hoofdstuk 'standaardbepalingen voor gegevensverwerking' zijn, naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Cloudsuppliers als (sub-) gegevensverwerker diensten aan klant verricht als bedoeld in de Algemene Richtlijn Gegevensbescherming (AVG). Deze standaardclausules vormen samen met de specifieke voorwaarden zoals beschreven in de overeenkomst of een aparte bijlage over de te leveren diensten een verwerkersovereenkomst zoals beschreven in artikel 28 lid 3 van de AVG.*

### **Art. 22 Algemeen**

- 22.1 Cloudsuppliers verwerkt de persoonsgegevens namens de klant, in overeenstemming met de schriftelijke instructies van de klant en zoals aanvaard door Cloudsuppliers.
- 22.2 De klant, of diens klant, zal optreden als de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG, heeft controle over de verwerking van de persoonsgegevens en bepaalt het doel en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens.
- 22.3 Cloudsuppliers zullen optreden als verwerker in de zin van de AVG en zullen daarom geen controle hebben over het doel en de middelen voor het verwerken van de persoonsgegevens, en zullen geen beslissingen nemen over het gebruik van de persoonsgegevens en soortgelijke zaken.
- 22.4 Cloudsuppliers geven uitvoering aan de AVG zoals vastgelegd in deze standaardclausules voor gegevensverwerking en de overeenkomst. Het is aan de klant om op basis van deze informatie te beoordelen of Cloudsuppliers voldoende garanties geeft met betrekking tot de implementatie van passende technische en organisatorische maatregelen om ervoor te zorgen dat de verwerkingen voldoen aan de eisen van de AVG en de rechten van personen op wie de gegevens betrekking hebben voldoende worden beschermd.
- 22.5 Klant garandeert Cloudsuppliers dat klant handelt in overeenstemming met de AVG, dat te allen tijde een hoog niveau van bescherming wordt geboden voor diens systemen en infrastructuur, dat de aard, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig is en dat deze geen inbreuk maken op de rechten van derde partijen.
- 22.6 Administratieve boetes die door een toezichhoudende autoriteit aan de klant zijn opgelegd, kunnen niet worden verhaald op Cloudsuppliers.

### **Art. 23 Beveiliging**

- 23.1 Cloudsuppliers zal de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zoals beschreven in de overeenkomst implementeren. Bij de implementatie van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zal Cloudsuppliers rekening houden met de stand van de techniek en de kosten van implementatie, evenals met de aard, omvang, context en doeleinden van de verwerkingen en het beoogde gebruik van haar producten en diensten, de risico's die inherent zijn aan het verwerken van de gegevens en risico's van verschillende mate van waarschijnlijkheid en ernst van de rechten en vrijheden van betrokkenen die te verwachten zijn gezien de aard van het beoogde gebruik van de producten en diensten van Cloudsuppliers.
- 23.2 Tenzij expliciet anders vermeld in de overeenkomst, is het product of de dienst die door Cloudsuppliers wordt geleverd niet uitgerust om speciale categorieën persoonsgegevens of gegevens met betrekking tot strafrechtelijke veroordelingen en overtredingen te verwerken.
- 23.3 Cloudsuppliers streeft ernaar ervoor te zorgen dat de beveiligingsmaatregelen die het zal implementeren geschikt zijn voor de manier waarop Cloudsuppliers het gebruik van het product of de dienst beoogden.
- 23.4 Deze beveiligingsmaatregelen bieden naar de mening van de klant een beveiligingsniveau dat is afgestemd op de risico's die inherent zijn aan de verwerking van de door de klant gebruikte of verstrekte persoonsgegevens, rekening houdend met de factoren bedoeld in artikel 23.1.
- 23.5 Cloudsuppliers heeft het recht om de door haar getroffen beveiligingsmaatregelen aan te passen indien zij dit nodig acht om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. Cloudsuppliers registreert alle belangrijke voorgenomen aanpassingen, bijv. in een herziene bijlage bij de overeenkomst, en zal de klant waar nodig van deze aanpassingen op de hoogte stellen.
- 23.6 Klant kan Cloudsuppliers verzoeken verdere beveiligingsmaatregelen te implementeren. Cloudsuppliers is niet verplicht om aan dergelijke verzoeken om haar beveiligingsmaatregelen aan te passen te voldoen. Indien Cloudsuppliers op verzoek van de klant aanpassingen in haar beveiligingsmaatregelen doorvoert, is het Cloudsuppliers toegestaan om de aan die aanpassingen verbonden kosten aan klant in rekening te brengen. Cloudsuppliers hoeft deze beveiligingsmaatregelen pas daadwerkelijk te implementeren als beide partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen en de door de klant gevraagde beveiligingsmaatregelen hebben ondertekend.

### **Art. 24 Datalekken**

- 24.1 Cloudsuppliers garandeert niet dat haar beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden effectief zullen zijn. Als Cloudsuppliers een datalek ontdekt in de zin van artikel 4.12 van de AVG, zal zij de klant zonder onnodige vertraging op de hoogte stellen.
- 24.2 Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (de klant of diens klant) om te beoordelen of het datalek waarvan Cloudsuppliers de klant op de hoogte heeft gebracht, moet worden gemeld aan de relevante toezichhoudende autoriteit of aan de direct betrokkene. De verwerkingsverantwoordelijke blijft te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van datalekken die overeenkomstig de artikelen 33 en 34 van de AVG moeten worden gemeld aan de relevante toezichhoudende autoriteit en/of direct betrokkenen. Cloudsuppliers is niet verplicht om datalekken te melden aan een toezichhoudende autoriteit en/of aan de direct betrokkene.

- 24.3 Waar nodig zullen Cloudsuppliers meer informatie verstrekken over het datalek en de klant ondersteunen om te voldoen aan zijn meldingsvereisten voor inbreuk in de zin van artikelen 33 en 34 van de AVG door alle nodige informatie te verstrekken.
- 24.4 Indien Cloudsuppliers daarbij redelijke kosten maakt, is het toegestaan klant hiervoor te factureren tegen de op dat moment geldende tarieven.

#### **Art. 25 Vertrouwelijkheid**

- 25.1 Cloudsuppliers draagt de zorg ervoor dat de personen die onder haar verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken geheimhoudingsplicht hebben.
- 25.2 Cloudsuppliers behoudt het recht om persoonsgegevens aan derde partijen te verstrekken indien en voor zover dit nodig is op grond van een gerechtelijk bevel, wettelijke bepaling of wettelijk bevel daartoe van een overheidsinstantie.

#### **Art. 26 Verplichtingen na beëindiging**

- 26.1 Indien de verwerkersovereenkomst wordt beëindigd, zal Cloudsuppliers alle persoonsgegevens die zij momenteel opslaat en die zij van de klant heeft verkregen binnen de in de overeenkomst gestelde termijn verwijderen, zodanig dat de persoonsgegevens niet meer kunnen worden gebruikt en ontoegankelijk zijn. Als alternatief zal Cloudsuppliers, indien zo overeengekomen, de persoonlijke gegevens aan de klant retourneren in een machineleesbaar formaat.
- 26.2 Indien Cloudsuppliers kosten maakt in verband met het bepaalde in artikel 26.1, is zij gerechtigd deze kosten aan klant in rekening te brengen. In de overeenkomst kunnen hierover nadere afspraken worden gemaakt.
- 26.3 Het bepaalde in artikel 26.1 is niet van toepassing indien Cloudsuppliers op grond van een wettelijke bepaling verhinderd is de persoonsgegevens geheel of gedeeltelijk te verwijderen of te retourneren. Cloudsuppliers zal in dergelijke gevallen de persoonsgegevens alleen blijven verwerken voor zover dat nodig is op grond van haar wettelijke verplichtingen. Verder zijn de bepalingen van artikel 26.1 niet van toepassing indien Cloudsuppliers de verwerkingsverantwoordelijke is van de persoonsgegevens in de zin van de AVG.

#### **Art. 27 De rechten van direct betrokkenen, Data Protection Impact Assessments (DPIA) en auditrechten**

- 27.1 Waar mogelijk zal Cloudsuppliers meewerken aan redelijke verzoeken van de klant met betrekking tot direct betrokkenen die beweerde rechten bij de klant claimen. Als Cloudsuppliers rechtstreeks wordt benaderd door een betrokkene, zal het de betrokkene waar mogelijk doorverwijzen naar de klant.
- 27.2 Indien Klant verplicht is een DPIA of een daaropvolgende consultatie uit te voeren in de zin van artikel 35 en 36 van de AVG, zal Cloudsuppliers hieraan na een redelijk verzoek hiertoe meewerken.
- 27.3 Op verzoek van de klant zal Cloudsuppliers alle informatie verstrekken die redelijkerwijs nodig is om de naleving van de afspraken in deze verwerkersovereenkomst aan te tonen, o.a. door het verstrekken van een Data Protection Impact Assessment (DPIA) of gelijkwaardig certificaat, een auditrapport (Third Party Memorandum) opgesteld door een onafhankelijke deskundige in opdracht van Cloudsuppliers, of door middel van andere door Cloudsuppliers te verstrekken informatie. Indien klant ondanks het voorgaande gronden heeft om aan te nemen dat de persoonsgegevens niet worden verwerkt in overeenstemming met de verwerkersovereenkomst, heeft klant het recht om maximaal één keer per jaar een audit (op eigen kosten) uit te laten voeren door een onafhankelijke, volledig gecertificeerde, externe deskundige die aantoonbare ervaring heeft met de soort gegevensverwerkingen die onder de overeenkomst worden uitgevoerd. De audit zal zich beperken tot het verifiëren of Cloudsuppliers voldoet aan de gemaakte afspraken omtrent de verwerking van de persoonsgegevens zoals vastgelegd in deze verwerkersovereenkomst. De deskundige heeft ten aanzien van zijn bevindingen een geheimhoudingsplicht en zal de klant alleen informeren over zaken waardoor blijkt dat Cloudsuppliers zijn verplichtingen uit de verwerkersovereenkomst niet nakomt. De deskundige bezorgt Cloudsuppliers een kopie van zijn/haar rapport. Cloudsuppliers behoudt het recht om een audit of instructie van de expert af te wijzen als ze van mening is dat de audit of instructie in strijd is met de AVG of enige andere wet, of als het een onaanvaardbare schending vormt van de beveiligingsmaatregelen die het heeft geïmplementeerd.
- 27.4 Partijen zullen zo spoedig mogelijk met elkaar overleggen over de bevindingen van het rapport. Voor zover redelijkerwijs van hen verwacht kan worden, zullen partijen de in het rapport voorgestelde maatregelen ter verbetering uitvoeren. Cloudsuppliers zullen de voorgestelde maatregelen ter verbetering implementeren voor zover zij dit passend acht, rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan haar product of dienst, de stand van de techniek, de implementatiekosten, de markt waarin zij opereert en het beoogde gebruik van het product of de dienst.
- 27.5 Cloudsuppliers is gerechtigd de kosten die Cloudsuppliers maakt voor het uitvoeren van de in dit artikel genoemde maatregelen, in rekening te brengen bij de klant.

#### **Art. 28 Subverwerkers**

- 28.1 Klant machtigt Cloudsuppliers om subverwerkers in te schakelen om aan zijn verplichtingen onder de overeenkomst te voldoen.
- 28.2 Cloudsuppliers zal de klant op de hoogte stellen als er een wijziging is met betrekking tot door Cloudsuppliers ingehuurd subverwerkers. De klant heeft het recht om bezwaar te maken tegen de bovengenoemde wijziging die door Cloudsuppliers wordt doorgevoerd.

#### **Hoofdstuk 3. Software as a Service (SaaS)**

*De bepalingen van dit hoofdstuk 'Software as a Service' zijn, naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Cloudsuppliers diensten verricht onder de naam of op het gebied van Software as a Service (SaaS). Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden wordt onder SaaS verstaan een dienst waarbij Cloudsuppliers software op afstand via internet of een ander datanetwerk aan klant ter beschikking stelt en op afstand beschikbaar houdt, zonder dat een fysieke drager met de betreffende software aan klant wordt verstrekt.*

#### **Art. 29 Levering van SaaS**

- 29.1 Cloudsuppliers levert SaaS louter in opdracht van de klant. Het is de klant niet toegestaan dat derde partijen gebruik maken van de SaaS-diensten van Cloudsuppliers.



- 29.2 Indien Cloudsuppliers werkzaamheden verricht met betrekking tot de gegevens van klant, medewerkers of gebruikers ingevolge een verzoek of een competent uitgevaardigd bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting, zullen alle kosten verbonden van deze werkzaamheden aan klant in rekening worden gebracht.
- 29.3 Cloudsuppliers kan de inhoud of omvang van het SaaS-leveringsmodel wijzigen. Als dergelijke wijzigingen resulteren in een wijziging in de huidige procedures van de klant, zal Cloudsuppliers de klant zo snel mogelijk over de kwestie informeren en zijn de kosten van deze wijziging voor rekening van de klant. De klant kan in dat geval de overeenkomst opzeggen, welke opzegging dan ingaat op de datum waarop de wijziging ingaat, tenzij de wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere instructies van bevoegde instanties, of indien Cloudsuppliers de kosten van deze wijziging draagt.
- 29.4 Cloudsuppliers kan SaaS blijven leveren met een nieuwe of gewijzigde versie van de software. Cloudsuppliers is niet verplicht om bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of software specifiek voor de klant te onderhouden, aan te passen of toe te voegen.
- 29.5 Cloudsuppliers kan de SaaS tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten bedrijf stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van dienstverlening. Cloudsuppliers laat de periode dat de dienst buiten bedrijf is niet langer duren dan noodzakelijk en draagt ervoor zorg dat deze periode zo veel mogelijk buiten kantooruren valt.
- 29.6 Cloudsuppliers is nimmer verplicht om aan klant een fysieke drager ter beschikking te stellen die de in het kader van SaaS aan klant geleverde software bevat.

#### **Art. 30 Garantie**

- 30.1 Cloudsuppliers biedt geen garantie dat de ter beschikking gestelde en gehouden software in het kader van SaaS vrij is van fouten en zonder onderbreking functioneert. Cloudsuppliers spant zich in om de fouten zoals omschreven in artikel 35.3 in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen, indien en voor zover het door Cloudsuppliers zelf ontwikkelde software betreft en opdrachtgever een gedetailleerde, schriftelijke omschrijving van de betreffende gebreken aan Cloudsuppliers heeft verstrekt. Indien daar aanleiding toe is, mag Cloudsuppliers het verhelpen van gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de software in gebruik wordt genomen. Cloudsuppliers biedt geen garantie dat gebreken in programmatuur die zij niet zelf heeft ontwikkeld zullen worden verholpen. Cloudsuppliers is gerechtigd tijdelijke oplossingen, programma-bypasses of probleemvermijdende beperkingen in de software te installeren. Indien de software in opdracht van de klant is ontwikkeld, mag Cloudsuppliers de reparatiekosten aan de klant in rekening brengen volgens de gebruikelijke tarieven van Cloudsuppliers.
- 30.2 Op basis van de door Cloudsuppliers verstrekte informatie over maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, defecten in de SaaS, beschadiging of verlies van data of andere incidenten, zal klant de risico's voor zijn organisatie identificeren en inventariseren en indien nodig aanvullende maatregelen nemen. Cloudsuppliers verklaart bereid te zijn om, op verzoek van de klant, voor zover redelijkerwijs en volgens de financiële en andere voorwaarden gesteld door Cloudsuppliers assistentie te verlenen met betrekking tot door de klant te nemen verdere maatregelen. Cloudsuppliers is nimmer verplicht gegevens te herstellen die beschadigd of verloren zijn gegaan.
- 30.3 Cloudsuppliers biedt geen garantie dat de in het kader van de SaaS beschikbaar gestelde en gehouden software tijdig zal worden aangepast op wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

#### **Art. 31 Aanvang van dienstverlening; betaling**

- 31.1 De door Cloudsuppliers geleverde SaaS vangt aan binnen een redelijke termijn na het sluiten van de overeenkomst. De klant zal er onmiddellijk voor zorgen dat deze beschikt over de faciliteiten die nodig zijn om de SaaS te gebruiken na het sluiten van de overeenkomst.
- 31.2 Klant is de in de overeenkomst genoemde vergoeding voor de SaaS verschuldigd. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door Cloudsuppliers verstrekte SaaS elke kalendermaand vooraf verschuldigd.

#### **Art. 32 Aanvullende bepalingen**

- 32.1 De volgende clausules zijn van overeenkomstige toepassing op de SaaS: art. 33,3; 33,5; 33,8; kunst. 34,2; kunst. 35 sub 1-11; kunst. 46,4; 47,1, 47,2.

#### **Hoofdstuk 4. Software**

*De bepalingen van dit hoofdstuk 'Software' zijn naast de algemene bepalingen van toepassing indien Cloudsuppliers software, websites of content (in dit hoofdstuk verder 'software') ter beschikking stelt aan klant voor gebruik anders dan op basis van SaaS.*

#### **Art. 33 Right of use and restrictions on use**

- 33.1 Cloudsuppliers zal de overeengekomen computerprogramma's, inclusief eventuele content, gegevens of databases en overeengekomen gebruikersdocumentatie, hierna te noemen de 'software', aan klant beschikbaar stellen voor gebruik voor de duur van de overeenkomst op basis van een gebruikslicentie. Het gebruiksrecht van de software is niet exclusief en mag niet worden overgedragen, verpand of in sublicentie worden gegeven.
- 33.2 Cloudsuppliers is alleen verplicht om de objectcode van de software beschikbaar te stellen en de klant het gebruiksrecht te verschaffen. De broncode van de software valt niet onder het gebruiksrecht van de klant. De broncode van de software en technische documentatie die tijdens de ontwikkeling van de software zijn opgesteld worden niet aan de klant ter beschikking gesteld, zelfs niet als de klant bereid is financiële compensatie te betalen voor de broncode en technische documentatie.
- 33.3 Klant zal de overeengekomen beperkingen op het gebruik van de programmatuur altijd stipt naleven, ongeacht de aard of inhoud van deze beperkingen.
- 33.4 Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur alleen gebruikt mag worden in combinatie met bepaalde apparatuur, is klant gerechtigd bij eventuele storing van deze apparatuur de programmatuur te gebruiken op andere apparatuur met dezelfde specificaties gedurende de tijd dat de originele apparatuur defect is.

- 33.5 Cloudsuppliers kan eisen dat de klant de software pas in gebruik neemt na ontvangst van een of meer codes heeft ontvangen van Cloudsuppliers, diens leverancier of de producent van de software die nodig zijn voor gebruik. Cloudsuppliers is altijd gerechtigd technische maatregelen te nemen om de programmatuur te beveiligen tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een wijze of voor andere doeleinden dan de tussen partijen overeengekomen wijze of doeleinden.
- 33.6 Klant mag de software alleen gebruiken binnen en voor zijn eigen bedrijf of organisatie en alleen voor zover dit nodig is voor het beoogde gebruik. Klant zal de software niet inzetten voor derde partijen, bijvoorbeeld in het kader van Software as a Service (SaaS) of outsourcing.
- 33.7 Klant mag de software en de dragers waarop de software staat of zal worden opgenomen op geen enkele wijze voor welk doel of onder welke titel dan ook verkopen, verhuren, vervreemden of er beperkte rechten aan verlenen of aan derde partijen ter beschikking stellen. Evenmin mag de klant, al dan niet op afstand (online), een derde partij toegang verlenen tot de software of de software bij een derde plaatsen voor hosting, ook niet als de betreffende derde partij de software alleen voor klant gebruikt.
- 33.8 Klant zal desgevraagd onverwijld meewerken aan een onderzoek naar de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen door of voor Cloudsuppliers. Indien Cloudsuppliers dit verlangt, zal de klant Cloudsuppliers toegang verlenen tot zijn gebouwen en systemen. Voor zover dergelijke informatie geen betrekking heeft op het gebruik van de software zelf, zal Cloudsuppliers alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die zij verkrijgt van de klant of op de bedrijfslocatie van de klant in het kader van een onderzoek vertrouwelijk behandelen.
- 33.9 Partijen stellen dat de tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover het doel van deze overeenkomst het ter beschikking stellen van software voor gebruik is, nimmer zal worden beschouwd als een koopovereenkomst.
- 33.10 Cloudsuppliers is niet verplicht de software te onderhouden en/of ondersteuning te bieden aan gebruikers en/of beheerders van de software. Indien in afwijking van het voorgaande aan Cloudsuppliers wordt gevraagd om onderhoudswerkzaamheden uit te voeren en/of ondersteuning te bieden met betrekking tot de software, kan Cloudsuppliers van de klant verlangen dat hiervoor een aparte schriftelijke overeenkomst wordt aangegaan.

#### **Art. 34 Levering en installatie**

- 34.1 Cloudsuppliers levert naar eigen inzicht de software op de overeengekomen soort datadrager of, indien daarover geen afspraken zijn gemaakt, op een door Cloudsuppliers te bepalen soort datadrager, dan wel stelt zij de software online ter beschikking aan klant. Naar goeddunken van Cloudsuppliers zal alle overeengekomen gebruikersdocumentatie beschikbaar worden gesteld in gedrukte of digitale vorm, in een taal bepaald door Cloudsuppliers.
- 34.2 Cloudsuppliers zal de software alleen installeren op de bedrijfslocatie van de klant indien dit tussen partijen is overeengekomen. Indien hiervoor geen afspraken zijn gemaakt, zal opdrachtgever zelf de gebruikte apparatuur en bedrijfsomgeving installeren, inrichten, parametriseren, afstemmen en zonodig aanpassen.

#### **Art. 35 Acceptatie**

- 35.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt klant de software in de staat waarin deze zich bevindt ('as is, where is'), dus met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Cloudsuppliers op grond van de garantieregeling zoals bedoeld in artikel 39. In voornoemd geval wordt de programmatuursoftware geacht door afnemer te zijn geaccepteerd bij oplevering of, indien installatie door Cloudsuppliers schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.
- 35.2 De bepalingen in leden 35.3 tot en met 35.11 zijn van toepassing indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen.
- 35.3 In deze algemene voorwaarden wordt onder 'fout' verstaan het substantieel niet voldoen van de software aan de functionele of technische specificaties van de software die door Cloudsuppliers uitdrukkelijk schriftelijk kenbaar zijn gemaakt en, indien (een deel van) de software maatwerksoftware betreft, aan de functionele of technische specificaties die uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. Van een fout is alleen sprake indien deze door klant kan worden aangetoond en reproduceerbaar is. De klant moet fouten onmiddellijk melden. Iedere verplichting van Cloudsuppliers is beperkt tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden. Cloudsuppliers heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de software.
- 35.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode 14 dagen na oplevering of, indien een installatie door Cloudsuppliers schriftelijk is overeengekomen, 14 dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode mag klant de software niet gebruiken voor productie- of operationele doeleinden. Klant voert de overeengekomen acceptatietest uit met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang.
- 35.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen dient klant te controleren of de geleverde software voldoet aan de functionele of technische specificaties die Cloudsuppliers uitdrukkelijk schriftelijk kenbaar heeft gemaakt en, indien en voor zover de software geheel of gedeeltelijk maatwerksoftware betreft, voldoet aan de functionele of technische specificaties die uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 35.6 Partijen zullen de programmatuur als geaccepteerd beschouwen indien:
  - a. indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag volgend op de testperiode, of
  - b. indien Cloudsuppliers vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 30.7 ontvangt: op het moment waarop de in dit testrapport vermelde fouten zijn hersteld, niettegenstaande de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 30.8 acceptatie niet voorkomen, of
  - c. als klant de software op enigerlei wijze gebruikt voor productie- of operationele doeleinden: op het moment waarop dit gebruik plaatsvindt.
- 35.7 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de software fouten bevat, zal klant uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, op duidelijke, gedetailleerde en begrijpelijke wijze aan Cloudsuppliers rapporteren. Cloudsuppliers zal zich naar beste vermogen inspannen de genoemde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen. Cloudsuppliers behoudt het recht om in dit opzicht tijdelijke oplossingen, programma-bypasses of probleemvermijdende beperkingen te installeren.
- 35.8 Klant mag de software niet weigeren om redenen die niet samenhangen met de tussen partijen uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen specificaties en voorts niet weigeren de software te accepteren wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die redelijkerwijs niet het operationele of productieve gebruik van de software verhinderen, een en ander onverminderd de verplichting van Cloudsuppliers om deze kleine fouten te herstellen in het kader van de garantieregeling als bedoeld in artikel 39. Daarnaast mag acceptatie niet worden geweigerd

- vanwege aspecten van de software die alleen subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
- 35.9 Indien de software in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat afwijzing van een bepaalde fase en/of onderdeel de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 35.10 Acceptatie van de software op een van de in dit artikel genoemde wijzen dient om Cloudsuppliers te ontslaan van haar verplichtingen met betrekking tot het beschikbaar stellen van de software en het leveren van de software en, indien ook installatie van de programmatuur door Cloudsuppliers is overeengekomen, van haar installatieverplichtingen. Acceptatie van de software laat de rechten van de klant op grond van artikel 35.8 inzake kleine gebreken en artikel 39 betreffende garantie onverlet.
- 35.11 Indien tijdens het testen in opdracht van klant persoonsgegevens worden gebruikt, zal klant ervoor zorgen dat het gebruik van die gegevens voor dit doel is toegestaan.

#### **Art. 36 Beschikbaarheid**

- 36.1 Cloudsuppliers stelt de software ter beschikking binnen een redelijke termijn na het sluiten van de overeenkomst.
- 36.2 Na het einde van de overeenkomst zal de klant alle exemplaren van de software die hij in zijn bezit heeft onverwijld aan Cloudsuppliers retourneren. Indien is overeengekomen dat klant de betreffende kopieën bij het einde van de overeenkomst dient te vernietigen, zal klant de vernietiging van de kopieën onverwijld schriftelijk aan Cloudsuppliers melden. Bij of na het einde van de overeenkomst is Cloudsuppliers niet verplicht assistentie te verlenen ten behoeve van een door klant gewenste dataconversie.

#### **Art. 37 Betaling voor gebruiksrecht**

- 37.1 Klant dient het voor het gebruiksrecht verschuldigde bedrag op de overeengekomen tijdstippen te voldoen of, indien een tijdstip niet is overeengekomen:
- indien partijen niet zijn overeengekomen dat Cloudsuppliers de software zullen installeren:
    - wanneer de software wordt geleverd;
    - of, ingeval van periodiek verschuldigde vergoedingen voor het gebruiksrecht, bij oplevering van de software en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechtperiode;
  - indien partijen zijn overeengekomen dat Cloudsuppliers de software installeert:
    - na voltooiing van de installatie;
    - of, in geval van periodiek verschuldigde vergoedingen voor het gebruiksrecht, bij voltooiing van de installatie en vervolgens bij aanvang van elke nieuwe gebruiksrechttermijn.

#### **Art. 38 Wijzigingen aan de software**

- 38.1 Behoudens uitzonderingen voorzien in de wet mag de klant de software niet geheel of gedeeltelijk wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Cloudsuppliers. Cloudsuppliers is gerechtigd een dergelijke toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Klant draagt het volledige risico van alle door hen aangebrachte wijzigingen of wijzigingen aangebracht door derde partijen in diens opdracht, al dan niet met toestemming van Cloudsuppliers.

#### **Art. 39 Garantie**

- 39.1 Cloudsuppliers zal ernaar streven naar beste vermogen om fouten in de zin van art. 35.3 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze fouten binnen een termijn van drie maanden na levering of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd schriftelijk aan Cloudsuppliers zijn gemeld. Cloudsuppliers garandeert niet dat de software geschikt is voor gebruik in de praktijk en/of het beoogde gebruik. Cloudsuppliers garandeert evenmin dat de software ononderbroken zal werken en/of dat alle fouten altijd zullen worden hersteld. Herstelwerkzaamheden worden kosteloos uitgevoerd, tenzij de software in opdracht van opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Cloudsuppliers de kosten van herstel in rekening zal brengen volgens de gebruikelijke tarieven.
- 39.2 Cloudsuppliers mag herstellkosten in rekening brengen volgens haar gebruikelijke tarieven indien dergelijke werkzaamheden nodig zijn als gevolg van gebruikersfouten of oneigenlijk gebruik van de zijde van klant, of als gevolg van niet aan Cloudsuppliers toe te rekenen oorzaken. De verplichting om fouten te herstellen vervalt indien de klant wijzigingen in de software aanbrengt of laat aanbrengen zonder schriftelijke toestemming van Cloudsuppliers.
- 39.3 Herstel van fouten vindt plaats op een door Cloudsuppliers te bepalen locatie en wijze. Cloudsuppliers is gerechtigd tijdelijke oplossingen, programma-bypasses of probleemvermijdende beperkingen in de software te installeren.
- 39.4 Cloudsuppliers is nimmer verplicht beschadigde of verloren gegevens te herstellen.
- 39.5 Cloudsuppliers heeft geen enkele verplichting, van welke aard of inhoud dan ook, met betrekking tot fouten die worden gemeld na het einde van de garantieperiode zoals bedoeld in artikel 39.1.

#### **Hoofdstuk 5. Ontwikkeling van software, websites en content**

*De bepalingen van dit hoofdstuk 'Ontwikkeling van software, websites en content' zijn van toepassing naast de algemene bepalingen indien Cloudsuppliers specifieke software, websites en/of content (hierna gezamenlijk 'website' genoemd) specifiek voor klant ontwerpt en/of ontwikkelt en de software eventueel installeert en/of website en/of de content publiceert.*

#### **Art. 40 Specificaties en ontwikkeling van websites**

- 40.1 Indien vóór het sluiten van de overeenkomst niet reeds specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen website zijn verstrekt of niet bij het sluiten van de overeenkomst zijn verstrekt, zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren hoe de website te ontwikkelen en de wijze waarop de ontwikkeling zal plaatsvinden.
- 40.2 Cloudsuppliers zal de website met zorg ontwikkelen conform de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of vormgeving en, indien van toepassing, rekening houdend met de projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures die met opdrachtgever schriftelijk zijn overeengekomen. Cloudsuppliers kunnen eisen dat de klant schriftelijk instemt met de specificaties of het ontwerp voordat met de ontwikkelingswerkzaamheden wordt begonnen.

- 40.3 Cloudsuppliers verleent hierbij een doorlopende, niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie voor het gebruiken, kopiëren, opslaan, openbaar maken, verspreiden, wijzigen of aanpassen van de door Cloudsuppliers zelf speciaal voor de klant ontwikkelde websites en content.
- 40.4 Indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode op basis van iteratief ontwerp en/of ontwikkeling van de website (bijvoorbeeld Scrum), aanvaarden partijen dat, bij aanvang, de werkzaamheden niet zullen worden uitgevoerd op basis van volledige of volledig gedetailleerde specificaties, alsmede dat bij aanvang van de werkzaamheden al dan niet overeengekomen specificaties, in overleg en met inachtneming van de projectaanpak die onderdeel uitmaakt van de betreffende ontwikkelmethode, bij de uitvoering van de overeenkomst kunnen worden gewijzigd. Partijen zullen bij de uitvoering van de overeenkomst in overleg besluiten over de specificaties die gelden in de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een timebox) en/of in het daaropvolgende deelontwikkelingsproces. Klant aanvaardt het risico dat de website niet noodzakelijk aan alle specificaties voldoet. Klant zorgt ervoor dat relevante eindgebruikers permanent en actief bijdragen en meewerken ten aanzien van onder meer testen en (verdere) besluitvorming, en dat de inbreng en medewerking van deze eindgebruikers wordt gedragen door de organisatie van de klant. Klant garandeert dat de medewerkers die door hem worden ingezet en die op sleutelposities worden aangesteld, beschikken over de beslissingsbevoegdheden die voor deze functies nodig zijn. Klant staat in voor de snelheid van de voortgangsbepalingen die hij tijdens de uitvoering van de overeenkomst dient te nemen. Indien klant nalaat tijdig duidelijke voortgangsbepalingen te nemen in overeenstemming met de projectaanpak die deel uitmaakt van de betreffende ontwikkelmethode, is Cloudsuppliers gerechtigd, maar niet verplicht, om de beslissingen te nemen die zij passend acht.
- 40.5 Het bepaalde in artikel 35.1, artikelen 35.4 tot en met 35.11 en artikel 39.1 is niet van toepassing indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode als bedoeld in artikel 40.4. De klant accepteert de website in de staat waarin deze zich bevindt aan het einde van de laatste ontwikkelingsfase ('as is, where is'). Cloudsuppliers is niet gehouden tot herstel van fouten na de laatste ontwikkelingsfase, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 40.6 Bij gebreke van specifieke afspraken ter zake, zal Cloudsuppliers binnen een door haar redelijk geachte termijn na het sluiten van de overeenkomst met het ontwerp en/of ontwikkelwerk beginnen.
- 40.7 Klant zal Cloudsuppliers desgevraagd de mogelijkheid bieden om buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden werkzaamheden te verrichten op kantoor of locatie van klant.
- 40.8 De prestatieverplichtingen van Cloudsuppliers met betrekking tot de ontwikkeling van een website omvatten niet het beschikbaar stellen van een contentmanagementsysteem.
- 40.9 De prestatieverplichtingen van Cloudsuppliers omvatten niet het onderhouden van de website en/of het bieden van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de website. Indien Cloudsuppliers in afwijking van het voorgaande tevens onderhoudswerkzaamheden en/ of ondersteuning moeten verlenen, kan Cloudsuppliers van de klant verlangen dat hiervoor een aparte schriftelijke overeenkomst wordt gesloten. Cloudsuppliers zal deze werkzaamheden in rekening brengen conform de gebruikelijke tarieven van Cloudsuppliers.

#### **Art. 41 Levering, installatie en acceptatie**

- 41.1 De bepalingen in artikel 34 omtrent levering en installatie zijn van overeenkomstige toepassing.
- 41.2 Tenzij Cloudsuppliers op grond van de overeenkomst de website op zijn eigen computersysteem voor klant moet hosten, levert Cloudsuppliers de website aan klant op een gegevensdrager en in een door Cloudsuppliers bepaalde vorm, of stelt Cloudsuppliers de website online aan klant ter beschikking.
- 41.3 De bepalingen in artikel 35 van deze algemene voorwaarden omtrent acceptatie zijn van overeenkomstige toepassing.

#### **Art. 42 Gebruiksrecht**

- 42.1 Cloudsuppliers zal de in opdracht van klant ontwikkelde website en eventuele bijbehorende gebruikersdocumentatie aan klant beschikbaar stellen voor gebruik.
- 42.2 Indien van toepassing worden de broncode van de onderliggende software voor website en de tijdens de ontwikkeling van de website opgestelde technische documentatie alleen aan klant ter beschikking gesteld indien dit schriftelijk is overeengekomen, in welk geval klant gerechtigd is wijzigingen aan te brengen in de onderliggende software van de website.
- 42.3 Cloudsuppliers is niet verplicht de ondersteunende software en programma- of datalibraries beschikbaar te stellen die nodig zijn voor het gebruik en/of onderhoud van de website.
- 42.4 De bepalingen in artikel 33 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.

#### **Art. 43 Betaling**

- 43.1 Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerp en de ontwikkeling van de websites elke kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 43.2 De prijs voor het ontwikkelwerk is inclusief de vergoeding voor het gebruiksrecht van de website gedurende de looptijd van de overeenkomst.
- 43.3 De betaling voor de ontwikkeling van de website omvat geen betaling voor ondersteunende software en programma- en gegevenslibraries, en eventuele installatiediensten en elke door de klant vereiste aanpassing en/of onderhoud van de website. De betaling omvat ook niet het verlenen van ondersteuning aan gebruikers van de website.

#### **Art. 44 Garantie**

- 44.1 De bepalingen in artikel 39 betreffende de garantie zijn van overeenkomstige toepassing.
- 44.2 Cloudsuppliers garandeert niet dat de door haar ontwikkelde website goed functioneert met alle (nieuwe versies van) webbrowsertypes en mogelijk andere software. Cloudsuppliers garandeert evenmin dat de website goed functioneert met alle soorten apparatuur.

### **Hoofdstuk 6. Onderhoud en ondersteuning van software en website**

*De bepalingen van dit hoofdstuk 'Onderhoud en ondersteuning van software' zijn, naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Cloudsuppliers diensten verricht op het gebied van onderhoud en ondersteuning bij het gebruik van software of websites (hierna genoemd in deze hoofdstuk als 'software').*

#### **Art. 45 Onderhoudservices**

- 45.1 Indien overeengekomen voert Cloudsuppliers onderhoudswerkzaamheden uit aan de in de overeenkomst genoemde software. De onderhoudsverplichting omvat het herstellen van fouten in de software in de zin van artikel 35.3 en, uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen, het beschikbaar stellen van nieuwe versies van de software conform artikel 46.
- 45.2 De klant moet fouten die in de software zijn ontdekt, gedetailleerd rapporteren. Na ontvangst van de melding zal Cloudsuppliers zich naar beste vermogen inspannen om fouten te herstellen en/of verbeteringen door te voeren in latere, nieuwe versies van de software in overeenstemming met de gebruikelijke procedures. Afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van Cloudsuppliers, zullen de resultaten beschikbaar worden gesteld aan de klant op een manier en binnen een termijn bepaald door Cloudsuppliers. Cloudsuppliers is gerechtigd tijdelijke oplossingen, programma-bypasses of probleemvermijdende beperkingen in de software te installeren. Klant zal zelf de gecorrigeerde software of de ter beschikking gestelde nieuwe versie van de software installeren, inrichten, parametriseren en tunen en, indien nodig, de gebruikte apparatuur en bedrijfsomgeving aanpassen.
- 45.3 De bepalingen in de paragrafen 39.3 en 39.4 zijn van overeenkomstige toepassing.
- 45.4 Als Cloudsuppliers online onderhoudswerkzaamheden uitvoert, zal de klant er onmiddellijk voor zorgen dat er een passende infrastructuur en netwerkfaciliteiten aanwezig zijn.
- 45.5 De klant zal de medewerking die Cloudsuppliers nodig heeft in het kader van onderhoud, waaronder het tijdelijk staken van het gebruik van de software en het maken van een back-up van alle data, verschaffen.
- 45.6 Indien de onderhoudswerkzaamheden betrekking hebben op software die niet door Cloudsuppliers aan klant is geleverd, zal klant, indien Cloudsuppliers meent dat dit nodig of wenselijk is voor de onderhoudswerkzaamheden, de broncode en de technische (ontwikkel) documentatie van de software, inclusief datamodellen, ontwerpen, wijzigingslogboeken en dergelijke, beschikbaar, afnemer staat er voor in dat hij gerechtigd is bovengenoemde zaken ter beschikking te stellen. Klant verleent Cloudsuppliers het recht om de software, inclusief de broncode en technische (ontwikkel) documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van de overeengekomen onderhoudswerkzaamheden.
- 45.7 De onderhoudswerkzaamheden die worden uitgevoerd door Cloudsuppliers hebben geen invloed op de eigen verantwoordelijkheid van de klant voor het beheer van de software, inclusief het controleren van de instellingen en de wijze waarop de resultaten voortkomend uit het bedienen van de software worden gebruikt. Klant zal zelf de benodigde software en ondersteunende software installeren, organiseren, parametriseren en afstemmen en, indien nodig, de apparatuur, overige software en ondersteunende software en besturingsomgeving die daarbij wordt gebruikt aanpassen en de door hem gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

#### **Art. 46 Nieuwe versies van software**

- 46.1 Het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur valt alleen onder het onderhoud indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien onderhoud het beschikbaar stellen van nieuwe versies van de software omvat, zullen deze naar goedgevoelen van Cloudsuppliers ter beschikking worden gesteld.
- 46.2 Drie maanden nadat een verbeterde versie beschikbaar is gekomen, is Cloudsuppliers niet langer verplicht fouten in de vorige versie te herstellen en ondersteuning en/of onderhoudswerkzaamheden uit te voeren ten opzichte van een eerdere versie.
- 46.3 Cloudsuppliers kan verlangen dat de klant een nadere schriftelijke overeenkomst aangaat met Cloudsuppliers voor een versie met nieuwe functionaliteit en dat voor deze versie een verdere vergoeding wordt betaald. Cloudsuppliers kan functionaliteit van een eerdere versie van de software in ongewijzigde vorm opnemen, maar garandeert niet dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de vorige versie. Cloudsuppliers is niet verplicht bepaalde features of functionaliteiten van de software specifiek voor de klant te onderhouden, aan te passen of toe te voegen.
- 46.4 Cloudsuppliers kan van de klant eisen dat deze zijn systeem (apparatuur, software en dergelijke) aanpast als dit nodig is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de software.

#### **Art. 47 Ondersteuningsdiensten**

- 47.1 Indien de dienstverlening door Cloudsuppliers op grond van de overeenkomst het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de software omvat, zal Cloudsuppliers telefonisch of per e-mail advies geven over het gebruik en de werking van de in de overeenkomst genoemde software. Cloudsuppliers kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Cloudsuppliers zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn afhandelen in overeenstemming met haar gebruikelijke procedures. Cloudsuppliers staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van antwoorden of de geboden ondersteuning. Ondersteunende diensten worden uitgevoerd op werkdagen tijdens de gebruikelijke kantooruren van Cloudsuppliers.
- 47.2 Indien de dienstverlening van Cloudsuppliers op grond van de overeenkomst het verlenen van standby-diensten omvat, zorgt Cloudsuppliers voor de beschikbaarheid van één of meer personeelsleden op de dagen en tijden die in de overeenkomst zijn aangegeven. Klant heeft in dat geval het recht om in geval van spoedeisendheid de ondersteuning van stand-by personeelsleden in te schakelen bij een ernstige storing in de werking van de software. Cloudsuppliers garandeert niet dat alle storingen snel zullen worden verholpen.
- 47.3 Het onderhoud en de overige overeengekomen diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd vanaf de datum waarop de overeenkomst tot stand is gekomen, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

#### **Art. 48 Betaling**

- 48.1 Bij gebrek aan een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het onderhoud van de software en de overige diensten als bedoeld in dit hoofdstuk en vastgelegd in de overeenkomst per kalendermaand vooraf verschuldigd.

- 48.2 Bedragen die betrekking hebben op het onderhoud van de software en de overige diensten als bedoeld in dit hoofdstuk en vastgelegd in de overeenkomst zijn verschuldigd vanaf het moment van aanvang van de overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd ongeacht of de klant de software gebruikt of de optie voor onderhoud of ondersteuning uitoefent.

## **Hoofdstuk 7. Advies en consultancy**

*De bepalingen uit dit hoofdstuk 'Advies en consultancy' zijn, naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Cloudsuppliers diensten verleent op het gebied van advies en consultancy.*

### **Art. 49 Uitvoering van advies- en consultancydiensten**

- 49.1 Cloudsuppliers voert haar advies- en consultancydiensten geheel zelfstandig uit, naar eigen inzicht en niet onder toezicht en regie van klant.
- 49.2 De doorlooptijd van een opdracht op het gebied van advies en consultancy is afhankelijk van verschillende factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de door klant aangeleverde data en informatie en de medewerking van klant en relevante derde partijen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, verbindt Cloudsuppliers zich daarom niet vooraf tot een doorlooptijd van een opdracht.
- 49.3 De diensten van Cloudsuppliers worden alleen uitgevoerd op de gebruikelijke werkdagen van Cloudsuppliers en tijdens de gebruikelijke kantooruren van Cloudsuppliers.
- 49.4 Gebruik door klant van een advies en/of een adviesrapport van Cloudsuppliers is altijd voor risico van de klant. De bewijslast dat de advies- en consultancydiensten of de wijze waarop deze worden uitgevoerd niet in overeenstemming zijn met hetgeen schriftelijk is overeengekomen of van een redelijk handelend competent Cloudsuppliers mag worden verwacht, ligt geheel bij de klant, onverminderd het recht van Cloudsuppliers om het tegendeel te bewijzen met alle middelen.
- 49.5 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Cloudsuppliers mag de klant de werkwijze, methoden en technieken van Cloudsuppliers en/of de inhoud van de adviezen of rapporten van Cloudsuppliers niet aan derde partijen bekendmaken. De klant mag het advies of de rapporten van Cloudsuppliers niet aan een derde partij verstrekken of anderszins het advies of de rapporten van Cloudsuppliers openbaar maken.

### **Art. 50 Rapportage**

- 51.1 Cloudsuppliers zal opdrachtgever periodiek, op de schriftelijk overeengekomen wijze, informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Klant zal Cloudsuppliers vooraf en schriftelijk informeren over omstandigheden die van belang zijn of omstandigheden die van belang kunnen zijn voor Cloudsuppliers, zoals de wijze van rapporteren, de aan te pakken kwesties, de prioriteitstelling van de klant, de beschikbaarheid van middelen en personeel van de klant, en bijzondere feiten of omstandigheden of feiten of omstandigheden waarvan Cloudsuppliers mogelijk niet op de hoogte is. Klant zorgt ervoor dat de door Cloudsuppliers verstrekte informatie verder wordt verspreid en genoteerd binnen de organisatie van klant en dat deze mede op basis van deze inspectie wordt beoordeeld, en informeert Cloudsuppliers over deze inspectie en beoordeling.

### **Art. 51 Betaling**

- 51.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de dienstverlening van Cloudsuppliers als bedoeld in dit hoofdstuk iedere kalendermaand achteraf verschuldigd.