

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1 Toepasselijkheid voorwaarden IT-serve

- 1.1 Deze IT-Serve Voorwaarden (hierna ook: deze algemene voorwaarden) zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij IT-Serve goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan klant levert.
- 1.2 Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden gelden slechts als deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.3 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Indien en voor zover IT-Serve producten of diensten van derden aan klant ter beschikking stelt of daartoe toegang verleent, gelden voor wat betreft die producten of diensten de (licentie- of verkoop)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen IT-Serve en klant met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie- of verkoop)voorwaarden van die derden door IT-Serve aan klant is medegedeeld en een redelijke mogelijkheid is geboden om van die voorwaarden kennis te nemen. In afwijking van voorgaande zin komt aan klant geen beroep toe op een nalaten van IT-Serve om te voldoen aan voornoemde verplichting, indien klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 1.5 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen klant en IT-Serve om welke reden dan ook niet van toepassing blijken te zijn of buiten toepassing worden verklaard, gelden onverkort deze algemene voorwaarden.
- 1.6 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. IT-Serve en klant treden in dat geval in overleg, met het doel nieuwe bepalingen van zoveel als mogelijk dezelfde strekking ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.
- 1.7 Onverminderd het bepaalde in artikel 1.4, geldt in geval van tegenstrijdigheid van tussen partijen gemaakte afspraken, hetgeen is bepaald in deze algemene voorwaarden, tenzij partijen schriftelijk uitdrukkelijk en onder verwijzing naar deze voorwaarden daarvan zijn afgeweken. In geval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit hoofdstukken van deze voorwaarden, geldt hetgeen is bepaald in een eerder hoofdstuk, tenzij uitdrukkelijk daarvan is afgeweken.

Artikel 2 Aanbiedingen

- 2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van IT-Serve zijn vrijblijvend, tenzij door IT-Serve schriftelijk anders is aangegeven. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan IT-Serve verstrekte gegevens waarop IT-Serve zijn aanbieding heeft gebaseerd, met uitzondering van evidente typefouten. Dit artikel geldt specifiek ook voor prijswijzigingen waar IT-Serve qua inkoop mee te maken krijgt nadat er een aanbieding aan de klant is gedaan, er wordt dan binnen 14 dagen aangegeven wat de nieuwe prijs wordt met de mogelijkheid voor de klant om van de dienst of het product af te zien.

Artikel 3 Prijs en betaling

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere product- of dienstspectifieke door de overheid opgelegde heffingen. Alle door IT-Serve kenbaar gemaakte prijzen zijn in euro's en klant dient in euro's te betalen.
- 3.2 Aan een door IT-Serve afgegeven voorcalculatie of begroting kan klant geen rechten of verwachtingen ontleen, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door klant kenbaar gemaakt budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.

- 3.3 Bestaat klant volgens de overeenkomst uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, dan is elk van die (rechts-)personen tegenover de IT-Serve hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- 3.4 Met betrekking tot de door IT-Serve verrichte prestaties en de daarvoor door klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van IT-Serve volledig bewijs op, onverminderd het recht van klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.5 Bij een periodieke betalingsverplichting van klant, mag IT-Serve, schriftelijk en conform de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aanpassen op de in de overeenkomst genoemde termijn. Voorziet de overeenkomst niet uitdrukkelijk in de mogelijkheid tot aanpassing van de prijzen of tarieven, dan mag de IT-Serve schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aanpassen. Indien klant in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is klant gerechtigd binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.
- 3.6 Partijen leggen in de overeenkomst de datum of data vast waarop IT-Serve de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan klant in rekening brengt. Verschuldigde bedragen worden door klant betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 3.7 Betaalt klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig, dan is klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, administratiekosten verschuldigd van € 10,- per week plus over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten. Blijft klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig de vordering te voldoen, dan kan IT-Serve de vordering uit handen geven en is klant naast het dan verschuldigde totale bedrag ook gehouden tot vergoeding van alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Indien na een 1^e betalingsherinnering geen betaling volgt, heeft IT-Serve 2 weken hierna het recht de dienstverlening te staken zonder aansprakelijk te zijn voor de gevolgen die dit voor de klant heeft. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van IT-Serve onverlet.

Artikel 4 Duur van de overeenkomst

- 4.1 Indien en voor zover de overeenkomst tussen partijen een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.
- 4.2 De duur van een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd met een maximum van 1 jaar, tenzij klant of IT-Serve de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

Artikel 5 Vertrouwelijkheid

- 5.1 IT-Serve en klant dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een wettelijk gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de overeenkomst. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 5.2 Klant erkent dat de door of via IT-Serve ter beschikking gestelde programmatuur steeds een

vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van IT-Serve, zijn toeleverancier of de producent van de programmatuur bevat.

Artikel 6 Privacy en gegevensverwerking

- 6.1 Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst naar het oordeel van IT-Serve relevant is, zal klant IT-Serve desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
- 6.2 Klant vrijwaart IT-Serve voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn of worden verwerkt waarvoor klant op grond van de wet verantwoordelijk is, tenzij klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan IT-Serve toerekenbaar zijn.
- 6.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens, die met gebruikmaking van een dienst van IT-Serve door klant worden verwerkt, ligt bij klant. Klant staat er tegenover IT-Serve voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Klant vrijwaart IT-Serve tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 6.4 Indien IT-Serve op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van klant, zijn medewerkers of gebruikers, kunnen alle daaraan verbonden kosten aan klant in rekening worden gebracht.
- 6.5 Indien IT-serve als verwerker, als bedoeld in de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens prestaties verricht voor klant, dan is tevens hoofdstuk 2 'Standaardclausules voor verwerkingen' van toepassing.

Artikel 7 Beveiliging

Helaas is het niet mogelijk om 100% beveiliging aan te bieden, IT-Serve doet zijn uiterste best om alles zo goed mogelijk beveiligd te hebben en te houden, maar kan nooit bij voorbaat garanderen dat dit afdoende is.

- 7.1 Indien IT-Serve op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. IT-Serve staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aan IT-Serve bekende aard, omvang en de context van de te beveiligen informatie, de doeleinden en het normale gebruik van zijn producten en diensten en de waarschijnlijkheid en ernst van voorzienbare risico's niet onredelijk is.
- 7.2 De door of vanwege IT-Serve aan klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen zijn vertrouwelijk en zullen door klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van klant kenbaar worden gemaakt. IT-Serve is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen. Klant is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en het verstrekken en tijdig intrekken van toegangs- en identificatiecodes.
- 7.3 Indien de beveiliging of het testen daarvan betrekking heeft op programmatuur, apparatuur of infrastructuur die niet door IT-Serve zelf aan klant is geleverd, dan staat klant ervoor in dat alle benodigde licenties of goedkeuringen zijn verkregen om bedoelde dienstverlening te mogen uitvoeren. IT-Serve is niet aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met de uitvoering van deze dienstverlening. Klant vrijwaart IT-Serve tegen elke rechtsvordering uit welke hoofde dan ook, in verband met de uitvoering van deze dienstverlening.
- 7.4 IT-Serve is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd aan te passen indien dit noodzakelijk is als gevolg van veranderende omstandigheden.

- 7.5 Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en adequaat beveiligd houden.
- 7.6 IT-Serve kan aanwijzingen geven aan klant met betrekking tot de beveiliging welke tot doel hebben om incidenten of de gevolgen van incidenten die de beveiliging kunnen aantasten te voorkomen of te minimaliseren. Indien klant dergelijke aanwijzingen van IT-Serve of een relevant overheidsorgaan niet of niet tijdig opvolgt, dan is IT-Serve niet aansprakelijk en vrijwaart klant IT-Serve voor de schade die daardoor mocht ontstaan.
- 7.7 Het is IT-Serve steeds toegestaan technische en organisatorische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur of andere werken waartoe aan klant (direct of indirect) toegang wordt verschaft, ook in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

Artikel 8 Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting

- 8.1 Alle aan klant geleverde zaken blijven met een eerste pandrecht op de geleverde zaken eigendom van IT-Serve totdat alle bedragen die klant aan IT-Serve op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan IT-Serve zijn voldaan. Een klant die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van IT-Serve pas mogen verkopen en doorleveren als deze volledig zijn betaald.
- 8.2 De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendoms- voorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming, indien dat recht ter zake voor IT-Serve gunstigere bepalingen bevat.
- 8.3 Rechten worden in voorkomend geval aan klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat klant alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 8.4 IT-Serve kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat klant alle aan IT-Serve verschuldigde bedragen heeft voldaan.

Artikel 9 Risico-overgang

- 9.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden vervaardigd voor, geleverd aan of gebruikt door klant, gaat over op klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van klant of een hulppersoon van klant zijn gebracht.

Artikel 10 Intellectuele eigendom

- 10.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, databanken, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij IT-Serve, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en dwingendrechtelijk in de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 10.2 Indien IT-Serve bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele

eigendom ten aanzien van specifiek voor klant ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, know how of andere werken of materialen, over zal gaan op klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van IT-Serve niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. IT-Serve heeft tevens het recht de algemene beginselen, ideeën en programmeertalen welke gebruikt zijn voor het vervaardigen, dan wel aan de ontwikkeling ten grondslag liggen, van enig werk zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van IT-Serve aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van klant zijn of worden gedaan.

- 10.3 Klant zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 10.4 IT-Serve vrijwaart klant tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat door IT-Serve zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat klant IT-Serve onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan IT-Serve. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan IT-Serve verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door klant ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan IT-Serve ter beschikking gestelde werken of materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die klant zonder schriftelijke toestemming van IT-Serve in de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere werken of materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door IT-Serve zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van IT-Serve een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal IT-Serve, indien mogelijk, zorg dragen dat klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van IT-Serve wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.
- 10.5 Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan IT-Serve van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen, ontwerpen, en/of andere werken met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie, waaronder het beschikken over de juiste licenties. Klant vrijwaart IT-Serve tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 10.6 IT-Serve is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met klant is overeengekomen.
- 10.7 IT-Serve is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van klant te gebruiken in zijn externe communicatie.

Artikel 11 Uitvoering diensten

- 11.1 IT-Serve zal zich naar beste kunnen inspannen diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van IT-Serve worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en

- voor zover in de schriftelijke overeenkomst IT-Serve uitdrukkelijk resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.
- 11.2 IT-Serve is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van IT-Serve.
 - 11.3 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is IT-Serve steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
 - 11.4 IT-Serve is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van klant op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, worden de desbetreffende werkzaamheden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van IT-Serve.

Artikel 12 Informatie- en overige medewerkings- verplichtingen

- 12.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Klant zal steeds tijdig alle redelijke medewerking verlenen.
- 12.2 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan IT-Serve verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door klant verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor IT-serve kenbare onjuistheden bevatten, zal IT-Serve hierover navraag doen bij klant.
- 12.3 In verband met de continuïteit zal klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van IT-Serve als zodanig fungeren. Contactpersonen van klant zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door klant gewenste doelstellingen.
- 12.4 Klant draagt het risico van de selectie van de door IT-Serve te leveren zaken, goederen en/of diensten. Klant neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen aan de prestatie juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor IT-Serve niet bindend, behoudens indien door IT-Serve uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 12.5 Indien klant bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van IT-Serve op locatie van klant werkzaamheden verrichten, draagt klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. IT-Serve is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van IT-Serve.
- 12.6 De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart IT-Serve voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van IT-Serve, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis-, informatie-, en beveiligingsregels voor aanvang van de werkzaamheden aan de door IT-Serve ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 12.7 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door IT-Serve geleverde producten en/of verrichte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
- 12.8 Klant zal zelf zorgdragen voor de benodigde apparatuur, infrastructuur en ondersteunende programmatuur en de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren,

inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Artikel 13 Project- en stuurgroepen

- 13.1 Wanneer beide partijen met een of meerdere door hen ingezette medewerkers deelnemen in een project- of stuurgroep, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.
- 13.2 Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan beide partijen deelnemen, binden IT-Serve slechts indien de besluitvorming geschiedt conform hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien IT-Serve de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. IT-Serve is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of goede uitvoering van de overeenkomst.
- 13.3 Klant staat ervoor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gerechtigd zijn voor klant bindende besluiten te nemen.

Artikel 14 Termijnen

- 14.1 IT-Serve spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door IT-Serve genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden IT-Serve niet en hebben steeds een indicatief karakter.
- 14.2 Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen IT-Serve en klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 14.3 In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt IT-Serve wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij klant IT-Serve een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat IT-Serve in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 14.4 Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is IT-Serve gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat de klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 14.5 IT-Serve is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties, etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 15 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

- 15.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

- Betalingsverplichtingen van klant en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door klant of een door klant in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 15.2 Indien klant op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij klant bewijst dat IT-Serve ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die IT-Serve vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 15.3 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, geldt bij de opzegging een termijn van drie maanden. IT-Serve zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 15.4 Klant is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, dan wel een overeenkomst die door volbrenging eindigt, tussentijds op te zeggen.
- 15.5 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. IT-Serve kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van klant direct of indirect wijzigt. IT-Serve is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikelid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval klant onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van klant tot toegang en/of gebruik van de diensten van IT-Serve, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van IT-Serve vereist is.

Artikel 16 Aansprakelijkheid van IT-Serve

- 16.1 De totale aansprakelijkheid van IT-Serve wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met klant overeengekomen garantie- of vrijwaringsverplichting, is beperkt tot vergoeding van schade zoals in dit artikel uitgewerkt.
- 16.2 Directe schade is beperkt tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van IT-Serve voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 5.000 (vijfduizend euro) bedragen.
- 16.3 Schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken is beperkt tot € 50.000 (vijftigduizend euro).
- 16.4 Indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door klant aan IT-Serve voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan IT-Serve voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van IT-Serve verband houdende met vermindering,

- vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 16.5 De in artikel 16.2 tot en met 16.4 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van IT-Serve laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van IT-Serve welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- 16.6 De in artikel 16.2 tot en met 16.5 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van IT-Serve.
- 16.7 Tenzij nakoming door IT-Serve blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van IT-Serve wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien klant IT-Serve onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en IT-Serve ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat IT-Serve in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 16.8 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij IT-Serve meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen IT-Serve vervalt door het enkele verloop van twee maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- 16.9 Klant vrijwaart IT-Serve voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door IT-Serve geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, te zijner tijd en voor zover klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door de apparatuur, programmatuur of andere materialen
- 16.10 Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan IT-Serve en diens toeleveranciers zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

Artikel 17 Overmacht

- 17.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van IT-Serve wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van IT-Serve, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan IT-Serve zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan IT-Serve is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) (cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme en (viii) algemene vervoersproblemen.
- 17.2 Indien een overmachtsituatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 18 Service Level Agreement

- 18.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Klant zal IT-Serve steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
- 18.2 Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf

door IT-Serve aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van IT-Serve zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door klant te leveren tegenbewijs zal de door IT-Serve gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

Artikel 19 Back-up

- 19.1 Indien de dienstverlening aan klant op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van klant omvat, zal IT-Serve met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van klant. Bij gebreke van afspraken over de bewaartermijn bewaart IT-Serve de back-up gedurende de bij IT-Serve gebruikelijke termijn. IT-Serve zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.
- 19.2 Klant zelf blijft verantwoordelijk voor nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

Artikel 20 Wijziging en meerwerk

- 20.1 Indien IT-Serve op verzoek of met voorafgaande instemming van klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van IT-Serve. IT-Serve is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 20.2 Klant realiseert zich dat wijzigingen en meerwerk (kunnen) leiden tot het verschuiven van (leverings)termijnen en (oplever)data. Door IT-Serve aangegeven nieuwe (leverings)termijnen en (oplever)data vervangen de eerdere.
- 20.3 Voor zover voor de overeenkomst een vaste prijs is overeengekomen, zal IT-Serve klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

Artikel 21 Overdracht van rechten en verplichtingen

- 21.1 Klant zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van een overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.
- 21.2 IT-Serve is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

Artikel 22 Toepasselijk recht en geschillen

- 22.1 De overeenkomsten tussen IT-Serve en klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 22.2 Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, (www.sgoa.eu), één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. De plaats van arbitrage is Utrecht, of andere plaats zoals vermeld in het Arbitragereglement.
- 22.3 Indien een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, binnen de bevoegdheid

van de Nederlandse kantonrechter vallen is elk der partijen, in afwijking van het bepaalde in artikel 22.2, gerechtigd de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde rechtbank in Nederland. Voorgaande bevoegdheid komt aan partijen enkel toe indien ter zake van dat geschil nog geen arbitrale procedure aanhangig is gemaakt conform het bepaalde in artikel 22.2. Indien de zaak met inachtneming van het in dit artikel 22.3 bepaalde door één of meer der partijen ter behandeling en beslissing bij de wettelijk bevoegde rechtbank aanhangig is gemaakt, is de kantonrechter van die rechtbank bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

- 22.4 Elk der partijen is ter zake van een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, in alle gevallen gerechtigd een procedure van ICT-mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te beginnen. De wederpartij is verplicht actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van ten minste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft.

Hoofdstuk 2. Standaardclausules voor verwerkingen

De in dit hoofdstuk 'Standaardclausules voor verwerkingen' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien IT-Serve in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de verwerkings- verantwoordelijke(n) als (sub)verwerker (data processor) als bedoeld in de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens. Deze Standaardclausules voor verwerkingen vormen tezamen met praktische afspraken over verwerkingen in de overeenkomst of een separate bijlage (bijvoorbeeld een Data Pro Statement) een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28, lid 3 Algemene verordening gegevensbescherming (Avg).

Artikel 23 Algemeen

- 23.1 IT-Serve verwerkt de persoonsgegevens in opdracht van klant overeenkomstig de met IT-Serve overeengekomen schriftelijke instructies van klant.
- 23.2 Klant, dan wel diens opdrachtgever, is de verwerkings- verantwoordelijke in de zin van de Avg, heeft de zeggenschap over de verwerking van de persoonsgegevens en heeft het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vastgesteld.
- 23.3 IT-Serve is verwerker in de zin van de Avg en heeft daarom geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens en neemt derhalve geen beslissingen over onder meer het gebruik van de persoonsgegevens.
- 23.4 IT-Serve geeft uitvoering aan de Avg zoals neergelegd in dit hoofdstuk 'Standaardclausules voor verwerkingen' en in de overeenkomst. Het is aan klant om op basis van deze informatie te beoordelen of IT-Serve afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de verwerking aan de vereisten van de Avg voldoet en de bescherming van de rechten van betrokkenen voldoende zijn gewaarborgd.
- 23.5 Klant staat er tegenover IT-Serve voor in dat hij conform de Avg handelt, dat hij zijn systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligt en dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde

- 23.6 Klant is niet gerechtigd een door de toezichthouder aan hem opgelegde bestuurlijke boete op werke rechtsgrond dan ook op IT-Serve te verhalen. Onder 'toezichthouder' wordt in dit hoofdstuk (2) bedoeld een toezichthoudende autoriteit zoals bedoeld in de Avg.

Artikel 24 Beveiliging

- 24.1 IT-Serve treft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, zoals omschreven in de overeenkomst. Bij het treffen van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen heeft IT-Serve rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de aard van zijn producten en diensten, de verwerkingsrisico's en de waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen die IT-Serve gezien het door hem beoogd gebruik van zijn producten en diensten mocht verwachten.
- 24.2 Tenzij expliciet anders vermeld in de overeenkomst is het product of de dienst van IT-Serve niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten.
- 24.3 IT-Serve streeft ernaar dat de door hem te treffen beveiligingsmaatregelen passend zijn voor het door IT-Serve beoogde gebruik van het product of de dienst.
- 24.4 De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de klant, rekening houdend met de in artikel 24.1 genoemde factoren een op het risico van de verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.
- 24.5 IT-Serve kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar zijn oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. IT-Serve zal belangrijke wijzigingen vastleggen en zal klant waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.
- 24.6 Klant kan IT-Serve verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. IT-Serve is niet verplicht om op een dergelijk verzoek wijzigingen door te voeren in zijn beveiligingsmaatregelen. IT-Serve kan de kosten verband houdende met de op verzoek van klant doorgevoerde wijzigingen in rekening brengen bij klant. Pas nadat de door klant gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen door partijen, heeft IT-Serve de verplichting deze beveiligingsmaatregelen daadwerkelijk te implementeren.

Artikel 25 Inbreuken in verband met persoonsgegevens

- 25.1 IT-Serve staat er niet voor in dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Indien IT-Serve een inbreuk in verband met persoonsgegevens ontdekt, zal hij klant zonder onredelijke vertraging informeren. In de overeenkomst is vastgelegd op welke wijze IT-Serve klant informeert over inbreuken in verband met persoonsgegevens. Indien geen specifieke afspraken zijn gemaakt, dan zal IT-Serve op de gebruikelijke wijze contact opnemen met de contactpersoon bij klant.
- 25.2 Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (klant, of diens opdrachtgever) om te beoordelen of de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarover IT-Serve heeft geïnformeerd gemeld moet worden aan de toezichthouder of betrokkene. Het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke (klant of diens opdrachtgever). IT-Serve is niet verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de toezichthouder en/of de betrokkene.
- 25.3 IT-Serve zal, indien nodig, nadere informatie verstrekken over de inbreuk in verband met persoonsgegevens en zal zijn medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan klant ten behoeve van een melding aan de toezichthouder of betrokkenen.
- 25.4 IT-Serve kan de redelijke kosten die hij in dit kader maakt in rekening brengen bij klant tegen zijn dan geldende tarieven.

Artikel 26 Geheimhouding

- 26.1 IT-Serve waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken een geheimhoudingsplicht hebben.
- 26.2 IT-Serve is gerechtigd de persoonsgegevens te verstrekken aan derden, indien en voor zover verstrekking noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 27 Verplichtingen bij beëindiging

- 27.1 IT-Serve zal, in geval van einde van de verwerkersovereenkomst, alle onder zich zijnde en van klant ontvangen persoonsgegevens binnen de in de overeenkomst opgenomen termijn verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible), of, indien overeengekomen, in een machine leesbaar formaat terugbezorgen aan klant.
- 27.2 IT-Serve kan eventuele kosten die hij maakt in het kader van het in het vorige lid gestelde in rekening brengen bij klant. Hierover kunnen nadere afspraken worden neergelegd in de overeenkomst.
- 27.3 Het bepaalde in artikel 27.1 geldt niet indien een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van de persoonsgegevens door IT-Serve belet. In een dergelijk geval zal IT-Serve de persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van zijn wettelijke verplichtingen. Het bepaalde in artikel 27.1 geldt eveneens niet indien IT-Serve verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Avg is ten aanzien van de persoonsgegevens.

Artikel 28 Rechten betrokkenen, Data Protection Impact Assessment (DPIA) en auditrechten

- 28.1 IT-Serve zal, waar mogelijk, zijn medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van klant die verband houden met bij klant door betrokkenen ingeroepen rechten van betrokkenen. Indien IT-Serve direct door een betrokkene wordt benaderd, zal hij deze waar mogelijk doorverwijzen naar klant.
- 28.2 Indien klant daartoe volgens de Avg verplicht is, zal IT-Serve na een daartoe redelijk gegeven verzoek zijn medewerking verlenen aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een daarop volgende voorafgaande raadpleging.
- 28.3 IT-Serve zal op verzoek van klant alle informatie ter beschikking stellen die in redelijkheid nodig is om nakoming van de in de overeenkomst gemaakte afspraken met betrekking tot verwerking van persoonsgegevens aan te tonen, bijvoorbeeld door middel van een geldig Data Pro Certificate of daaraan ten minste gelijkwaardig certificaat, een door een onafhankelijke deskundige in opdracht van IT-Serve opgesteld auditrapport (Third Party Memorandum) of door middel van andere door hem te vertrekken informatie. Indien klant desondanks aanleiding heeft aan te nemen dat de verwerking van persoonsgegevens niet conform de overeenkomst plaatsvindt, dan kan hij maximaal eenmaal per jaar door een onafhankelijke, gecertificeerde, externe deskundige, die aantoonbaar ervaring heeft met het soort verwerkingen dat op basis van de overeenkomst wordt uitgevoerd, op kosten van de klant hiernaar een audit laten uitvoeren. IT-Serve heeft het recht een deskundige te weigeren indien deze volgens IT-Serve diens concurrentiepositie aantast. De audit zal beperkt zijn tot het controleren van de naleving van de afspraken met betrekking tot verwerking van de persoonsgegevens zoals neergelegd in de overeenkomst. De deskundige zal een geheimhoudingsplicht hebben ten aanzien van hetgeen hij aantreft en zal alleen datgene rapporteren aan klant dat een tekortkoming oplevert in de nakoming van

verplichtingen die IT-Serve heeft op grond van de overeenkomst. De deskundige zal een afschrift van zijn rapport aan IT-Serve verstrekken. IT-Serve kan een deskundige, audit of instructie van de deskundige weigeren indien deze naar zijn mening in strijd is met de Avg of andere wetgeving of een ontoelaatbare inbreuk vormt op de door hem getroffen beveiligingsmaatregelen.

- 28.4 Partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Partijen zullen de voorgestelde verbetermaatregelen die in het rapport zijn neergelegd opvolgen voor zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. IT-Serve zal de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar zijn oordeel passend zijn rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan zijn product of dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin hij opereert en het beoogd gebruik van het product of de dienst.
- 28.5 IT-Serve heeft het recht om de kosten die hij maakt in het kader van het in dit artikel gestelde in rekening te brengen bij klant.

Artikel 29 Subverwerkers

- 29.1 IT-Serve heeft in de overeenkomst vermeld of, en zo ja welke derde partijen (subverwerkers) IT-Serve inschakelt bij de verwerking van persoonsgegevens.
- 29.2 Klant geeft toestemming aan IT-Serve om andere subverwerkers in te schakelen ter uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst.
- 29.3 IT-Serve zal klant informeren over een wijziging in de door IT-Serve ingeschakelde derde partijen. Klant heeft het recht bezwaar te maken tegen voornoemde wijziging door IT-Serve.

Hoofdstuk 3. Software-as-a-Service (SaaS)

De in dit hoofdstuk 'Software-as-a-Service (SaaS)' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien IT-Serve diensten verricht onder de naam of op het gebied van Software-as-a-Service (ook wel aangeduid als: SaaS). Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden wordt onder SaaS verstaan: het door IT-Serve 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van functionaliteit aan klant via internet of ander datanetwerk, zonder dat aan klant een fysieke drager of download met de desbetreffende onderliggende programmatuur ter beschikking wordt gesteld.

Artikel 30 Uitvoering SaaS-dienst

- 30.1 IT-Serve verricht de SaaS-dienst in opdracht van klant. Klant mag de SaaS-dienst uitsluitend ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het door IT-Serve beoogde gebruik. Het staat klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door IT-Serve verleende SaaS-dienst.
- 30.2 IT-Serve kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen substantieel zijn en een verandering van de bij klant geldende procedures tot gevolg heeft, zal IT-Serve klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten. De kosten van deze verandering komen voor rekening van klant. In dat geval kan klant de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of IT-Serve de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 30.3 IT-Serve kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende programmatuur. IT-Serve is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

- 30.4 IT-Serve kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. IT-Serve zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk op momenten laten plaatsvinden waarop de SaaS-dienst doorgaans het minst intensief gebruikt wordt.
- 30.5 IT-Serve is nimmer gehouden klant een fysieke drager of download te verstrekken van de onderliggende programmatuur.
- 30.6 Bij gebreke van nadere afspraken hieromtrent zal klant de SaaS-dienst zelf nader inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden en, indien nodig, de gebruikte apparatuur en gebruikersomgeving aanpassen.

Artikel 31 Garantie

- 31.1 IT-Serve staat er niet voor in dat de SaaS-dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. IT-Serve zal zich naar beste vermogen inspannen fouten als bedoeld in artikel 36.3 in de onderliggende programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het onderliggende programmatuur betreft die door IT-Serve zelf is ontwikkeld en de desbetreffende fouten door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij IT-Serve zijn gemeld. IT-Serve kan in voorkomend geval het herstel van de fouten uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende programmatuur in gebruik wordt genomen. IT-Serve staat er niet voor in dat fouten in de SaaS-dienst die niet door IT-Serve zelf is ontwikkeld, zullen worden verholpen. IT-Serve is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de SaaS-dienst aan te brengen. Indien (een onderdeel van) de SaaS-dienst in opdracht van klant is ontwikkeld, kan IT-Serve volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan klant in rekening brengen. IT-Serve is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval IT-Serve bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is IT-Serve gerechtigd hiervoor een aparte vergoeding in rekening te brengen.
- 31.2 Klant zal op basis van de door IT-Serve verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, fouten en andere onvolkomenheden in de SaaS-dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. IT-Serve verklaart zich bereid om op verzoek van klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door klant te nemen maatregelen, tegen door IT-Serve te stellen (financiële) voorwaarden. IT-Serve is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens anders dan het terugplaatsen van de - waar mogelijk - laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende gegevens.
- 31.3 IT-Serve staat er niet voor in dat de SaaS-dienst tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

Artikel 32 Aanvang van de dienstverlening; vergoeding

- 32.1 De door IT-Serve te verlenen SaaS-dienst (en eventueel bijbehorend support) vangt aan binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Indien niet anders overeengekomen vangt de SaaS-dienst aan door terbeschikkingstelling door IT-Serve van de middelen om toegang te verkrijgen tot de SaaS-dienst door IT-Serve. Klant draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS- dienst benodigde faciliteiten.
- 32.2 Klant is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door IT-Serve verleende SaaS- dienst telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

Artikel 33 Aanvullende bepalingen

- 33.1 De volgende artikelen zijn van overeenkomstige toepassing op de SaaS-dienst: 34.3, 34.5, 34.8, 36.1 (met uitzondering van verwijzing naar artikel 40), 36.11, 48.4, 49.1, 49.2, 62.2 en 62.4 en 63. In deze artikelen dienen de woorden 'programmatuur' gelezen te worden als 'SaaS-dienst' en 'aflevering' als 'aanvang van de dienstverlening'.

Hoofdstuk 4. Programmatuur

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Programmatuur' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien IT-Serve programmatuur, apps, bijbehorende data(banken) en/of gebruikersdocumentatie (in deze algemene voorwaarden gezamenlijk te noemen 'programmatuur') anders dan op basis van een SaaS- dienst voor gebruik aan klant ter beschikking stelt.

Artikel 34 Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

- 34.1 IT-Serve stelt aan klant op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen programmatuur gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet- overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 34.2 De verplichting tot terbeschikkingstelling door IT-Serve en het gebruiksrecht van klant strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van klant strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie worden niet aan klant ter beschikking gesteld, ook niet indien klant bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.
- 34.3 Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.
- 34.4 Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is klant gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
- 34.5 IT-Serve kan verlangen dat klant de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat klant bij IT-Serve, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen.
- 34.6 Klant mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Klant zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.
- 34.7 Het is klant nimmer toegestaan de programmatuur, de bijbehorende codes voor gebruik en de dragers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal klant een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van klant gebruikt.
- 34.8 Klant zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van IT-Serve uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van IT-Serve toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. IT-Serve zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de

programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

- 34.9 Partijen houden het ervoor dat de tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.
- 34.10 IT-Serve is niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande IT-Serve gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan IT-Serve verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

Artikel 35 Aflevering en installatie

- 35.1 IT-Serve zal, te zijner keuze, de programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door IT-Serve te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de programmatuur online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van IT-Serve in papieren dan wel digitale vorm in een door IT-Serve bepaalde taal verstrekt.
- 35.2 Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal IT-Serve de programmatuur bij klant installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal klant zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

Artikel 36 Acceptatie

- 36.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt klant de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van IT-Serve zoals bedoeld in artikel 40. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door IT-Serve uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door klant.
- 36.2 Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 36.3 tot en met 36.10 van toepassing.
- 36.3 Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door IT-Serve schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. IT-Serve heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere onvolkomenheden in of aan de programmatuur anders dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.
- 36.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door IT-Serve uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is klant niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
- 36.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is klant verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door IT-Serve schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
- 36.6 Indien bij het testen in opdracht van de klant gebruik wordt gemaakt van gegevens,

dan zal klant ervoor zorgdragen dat het gebruik van deze gegevens voor dit doeleinde is toegestaan.

- 36.7 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- a indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 - b indien IT-Serve vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 36.8 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 36.9 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel
 - c. indien klant enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming
- 36.8 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal klant uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan IT-Serve rapporteren. IT-Serve zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij IT-Serve gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te brengen.
- 36.9 Klant mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van IT-Serve om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 40 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
- 36.10 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
- 36.11 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat IT-Serve gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door IT-Serve is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie.
- 36.12 Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van klant op grond van artikel 36.9 betreffende kleine fouten en artikel 40 betreffende de garantie.

Artikel 37 Beschikbaarstelling

- 37.1 IT-Serve zal de programmatuur binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aan klant ter beschikking stellen.
- 37.2 Nadat de overeenkomst is geëindigd, zal klant onverwijld alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan IT-Serve retourneren. Indien is overeengekomen dat klant bij het einde van de overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal klant van zodanige vernietiging IT-Serve onverwijld schriftelijk melding maken. IT-Serve is bij of na het einde van de overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door klant gewenste dataconversie.

Artikel 38 Gebruiksrechtvergoeding

- 38.1 De voor het recht tot gebruik door klant te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
- a indien partijen niet zijn overeengekomen dat IT-Serve zorg draagt voor installatie van de

programmatuur:

- bij aflevering van de programmatuur;
 - of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;
- b** indien partijen zijn overeengekomen dat IT-Serve zorg draagt voor installatie van de programmatuur
- bij voltooiing van die installatie;
 - of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

Artikel 39 Wijzigingen in de programmatuur

- 39.1** Behoudens dwingendrechtelijke uitzonderingen in de wet bepaald, is klant niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van IT-Serve. IT-Serve is gerechtigd zijn toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Klant draagt het volle risico van alle door of in opdracht van klant door derden - al dan niet met toestemming van IT-Serve - aangebrachte wijzigingen.

Artikel 40 Garantie

- 40.1** IT-Serve zal zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 36.3 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij IT-Serve zijn gemeld. IT-Serve staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. IT-Serve garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval IT-Serve volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
- 40.2** IT-Serve kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van klant of van andere niet aan IT-Serve toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien klant zonder schriftelijke toestemming van IT-Serve wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.
- 40.3** Herstel van fouten geschiedt op een door IT-Serve te bepalen locatie en wijze. IT-Serve is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 40.4** IT-Serve is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 40.5** IT-Serve heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 40.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

Hoofdstuk 5. Ontwikkeling programmatuur en websites

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Ontwikkeling programmatuur en websites' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien IT-Serve programmatuur zoals omschreven in hoofdstuk 4 en/of websites ten behoeve van klant ontwerpt en/of ontwikkelt en eventueel de programmatuur en/of websites installeert.

Artikel 41 Specificaties en ontwikkeling van programmatuur en/of websites

- 41.1 Ontwikkeling vindt steeds plaats op basis van een overeenkomst van opdracht. Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur en/of website aan IT-Serve zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur en/of website ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
- 41.2 IT-Serve zal de programmatuur en/of website met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan IT-Serve verlangen dat klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
- 41.3 Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal IT-Serve de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.
- 41.4 Desgevraagd zal klant IT-Serve in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van klant te verrichten.
- 41.5 In de prestatieverplichtingen van IT-Serve voor de ontwikkeling van een website is niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content management systeem'.
- 41.6 Indien partijen overeenkomen dat IT-Serve naast de ontwikkeling tevens opleiding, onderhoud en/of ondersteuning verleent en/of door IT-Serve tevens een domeinnaam wordt aangevraagd, kan IT-Serve verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van IT-Serve in rekening gebracht.
- 41.7 Indien IT-Serve diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dient klant de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal IT-Serve een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken. IT-Serve aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door klant beoogde resultaten. Klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven de bij IT-Serve gebruikelijke tarieven, verschuldigd. IT-Serve staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend.

Artikel 42 Agile ontwikkeling van programmatuur/websites

- 42.1 Als partijen een iteratieve ontwikkelmethode gebruiken (bijvoorbeeld scrum), aanvaarden partijen: (i) dat de werkzaamheden bij aanvang niet worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties; en (ii) dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort.
- 42.2 Partijen zullen voor aanvang van de uitvoering van de overeenkomst een of meer teams samenstellen, die bestaan uit afgevaardigden van zowel klant als IT-Serve. Het team draagt er zorg voor dat de communicatielijnen kort en direct blijven en dat regelmatig wordt overlegd. Partijen voorzien in de inzet van door ieder van hen overeengekomen capaciteit (FTE's) aan teamleden in de rollen en met de kennis en ervaring en beslissingsbevoegdheid die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst. Partijen aanvaarden dat voor het slagen van het project de overeengekomen capaciteit minimaal nodig is. Partijen spannen zich ervoor in om eenmaal ingezette

sleutelpersonen zo veel als redelijkerwijs mogelijk beschikbaar te houden tot het einde van het project, tenzij zich omstandigheden voordoen die buiten de macht van de betrokken partij liggen. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking tot de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'time-box') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Klant aanvaardt het risico dat de programmatuur en/of website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties beantwoordt. Klant draagt zorg voor een permanente, actieve en door de organisatie van klant gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Klant waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbepalingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen van de zijde van klant conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is IT-Serve gerechtigd - doch niet verplicht - de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.

- 42.3 Indien partijen een of meerdere testmomenten overeenkomen zal uitsluitend getest worden op basis van objectieve, meetbare en vooraf overeengekomen criteria (zoals het conformeren aan ontwikkelstandaarden). Fouten of andere onvolkomenheden worden slechts hersteld indien het verantwoordelijke team daartoe besluit en worden binnen een volgende iteratie uitgevoerd. Indien hiervoor een extra iteratie nodig blijkt, dan zijn de kosten daarvoor voor de klant. IT-Serve is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot het uitvoeren van herstelactiviteiten ten aanzien van fouten of andere onvolkomenheden, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 43 Aflevering, installatie en acceptatie

- 43.1 Het bepaalde in artikel 35 inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.
- 43.2 Tenzij IT-Serve op grond van de overeenkomst de programmatuur en/of website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van klant zal 'hosten', zal IT-Serve de programmatuur en/of website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan klant afleveren dan wel online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen.
- 43.3 Het bepaalde in artikel 36 van deze algemene voorwaarden inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.
- 43.4 Indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in artikel 42, dan is het bepaalde in artikel 36.1, 36.2 artikel 36.4 tot en met 36.9, 36.12 en artikel 40.1 en 40.5 niet van toepassing. Klant aanvaardt de programmatuur en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is').

Artikel 44 Gebruiksrecht

- 44.1 IT-Serve stelt de in opdracht van klant ontwikkelde programmatuur en/of website en de eventueel daarbij ontwikkelde gebruikersdocumentatie voor gebruik aan klant ter beschikking. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval klant gerechtigd zal zijn wijzigingen in de programmatuur aan te brengen. IT-Serve is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur en/of website benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
- 44.4 Het bepaalde in artikel 34 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.
- 44.5 Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten van door IT-Serve specifiek voor klant ontwikkelde programmatuur volledig en uitsluitend door klant worden gedragen, gelden- zulks in afwijking

van het bepaalde in artikel 44.4 - voor klant geen beperkingen in het recht tot gebruik van de ter beschikking gestelde en door klant betaalde programmatuur en/of website.

Artikel 45 Vergoeding

- 45.1 Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur en/of websites telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 45.2 Inbegrepen in de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden is tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de programmatuur en/of website gedurende de looptijd van de overeenkomst.
- 45.3 In de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur en/of website is niet begrepen een vergoeding voor de door klant benodigde hulpprogrammatuur en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur en/of website. Evenmin is in de vergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers ervan.

Artikel 46 Garantie

- 46.1 Het bepaalde in artikel 40 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.
- 46.2 IT-Serve staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde programmatuur en/of website goed werken in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur en/of websites. IT-Serve staat er evenmin voor in dat de programmatuur en/of website goed werken in samenhang met alle soorten apparatuur.

Hoofdstuk 6. Onderhoud van programmatuur en support

De in dit hoofdstuk 'Onderhoud van programmatuur en support' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien IT-Serve diensten verricht op het gebied van onderhoud van programmatuur en ondersteuning (support) bij het gebruik van die programmatuur.

Artikel 47 Garantie

- 47.1 Indien overeengekomen verricht IT-Serve onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur in de zin van artikel 36.3 en - zults uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 48.
- 47.2 Klant zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal IT-Serve zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van IT-Serve op de door IT-Serve te bepalen wijze en termijn aan klant ter beschikking worden gesteld. IT-Serve is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Klant zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. IT-Serve is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval IT-Serve bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is IT-Serve gerechtigd hiervoor een separate vergoeding in rekening te

brengen.

- 47.3 Het bepaalde in de artikelen 40.3 en 40.4 is van overeenkomstige toepassing.
- 47.4 Indien IT-Serve het onderhoud online verricht, zal klant tijdig zorg dragen voor een deugdelijke en adequaat beveiligde infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- 47.5 Klant zal alle door IT-Serve verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.
- 47.6 Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door IT-Serve zelf aan klant is geleverd, zal klant, indien IT-Serve dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-) documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Klant staat ervoor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Klant verleent IT-Serve het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.

Artikel 48 Nieuwe versies van programmatuur

- 48.1 Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van IT-Serve.
- 48.2 Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is IT-Serve niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.
- 48.3 IT-Serve kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit klant een nadere schriftelijke overeenkomst met IT-Serve aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. IT-Serve kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. IT-Serve is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 48.4 IT-Serve kan van klant verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, webbrowser, programmatuur e.d.) aanpast als dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

Artikel 49 Supportdiensten

- 49.1 Indien de dienstverlening van IT-Serve op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur omvat, zal IT-Serve online, telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. Klant zal meldingen in het kader van support zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijven, opdat IT-Serve in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren. IT-Serve kan voorwaarden stellen aan de wijze van melden, kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. IT-Serve zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures.
IT-Serve staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van IT-Serve.
- 49.2 Indien de dienstverlening van IT-Serve op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby- diensten' omvat, zal IT-Serve één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin

genoemde tijden. In dat geval is klant gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van ernstige storingen, fouten en andere ernstige onvolkomenheden in het functioneren van de programmatuur. IT-Serve staat er niet voor in dat deze tijdig zullen worden verholpen.

- 49.3 Het onderhoud en de andere overeengekomen diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 50 Vergoeding

- 50.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.
- 50.2 Bedragen ter zake het onderhoud van de programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk zijn verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd ongeacht of klant de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

Hoofdstuk 7. Advisering en consultancy

De in dit hoofdstuk 'Advisering en consultancy' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien IT-Serve diensten verleent op het gebied van advisering en consultancy, welke niet onder leiding en toezicht van de klant worden uitgevoerd

Artikel 51 Uitvoering advies en consultancydiensten

- 51.1 IT-Serve zal de advies- en consultancydiensten geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en niet onder toezicht en leiding van de klant uitvoeren.
- 51.2 IT-Serve is niet gebonden aan een doorlooptijd van de opdracht omdat de doorloop van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering afhankelijk is van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die klant verstrekt en de medewerking van klant en relevante derden.
- 51.3 De dienstverlening van IT-Serve wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van IT-Serve.
- 51.4 Het gebruik dat klant maakt van een door IT-Serve afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van klant. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam IT-Serve mag worden verwacht, berust geheel bij klant, onverminderd het recht van IT-Serve met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 51.5 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van IT-Serve is klant niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van IT-Serve en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van IT-Serve. Klant zal de adviezen of rapportages van IT-Serve niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

Artikel 52 Rapportage

- 52.1 IT-Serve zal klant op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Klant zal IT-Serve schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor IT-Serve van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor klant aandacht wenst, prioriteitenstelling van klant, beschikbaarheid van middelen en personeel van klant en bijzondere of voor IT-Serve mogelijk niet bekende

feiten of omstandigheden. Klant zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door IT-Serve verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van klant en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en IT-Serve hiervan op de hoogte stellen.

Artikel 53 Vergoeding

- 53.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door IT-Serve verleende diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

Hoofdstuk 8. Detacheringsdiensten

De in dit hoofdstuk 'Detacheringsdiensten' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien IT-Serve een of meer medewerkers aan klant ter beschikking stelt teneinde onder toezicht en leiding van klant werkzaam te zijn.

Artikel 54 Detacheringsdiensten

- 54.1 IT-Serve zal de in de overeenkomst genoemde medewerker aan klant ter beschikking stellen om onder leiding en toezicht van klant werkzaamheden te verrichten. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van klant. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal de medewerker veertig uur per week tijdens de voor IT-Serve gebruikelijke werkdagen aan klant ter beschikking worden gesteld.
- 54.2 Klant kan de ter beschikking gestelde medewerker slechts inzetten voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden indien IT-Serve daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd.
- 54.3 Het is klant slechts toegestaan de ter beschikking gestelde medewerker aan een derde door te lenen om onder leiding en toezicht van die derde werkzaam te zijn als dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 54.4 IT-Serve zal zich ervoor inspannen dat de ter beschikking gestelde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen, behoudens bij ziekte of uitdiensttreding van de medewerker. Ook indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is IT-Serve steeds gerechtigd na overleg met klant deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde kwalificaties.
- 54.5 Klant is gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde medewerker te verzoeken (i) indien de ter beschikking gestelde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en klant dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden gemotiveerd aan IT-Serve kenbaar maakt, dan wel (ii) in geval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de ter beschikking gestelde medewerker. IT-Serve zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. IT-Serve staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van klant op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van klant wegens niet- nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant betreffende de verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

Artikel 55 Duur van de detacheringsovereenkomst

- 55.1 In afwijking van hetgeen bepaald is in artikel 4 van deze algemene voorwaarden geldt dat indien partijen omtrent de duur van detachering niets zijn overeengekomen, de overeenkomst een looptijd heeft voor onbepaalde duur, in welk geval voor elk der partijen een opzegtermijn van één kalendermaand geldt na de eventuele initiële looptijd. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

Artikel 56 Arbeidsduur, werktijden en arbeidsomstandigheden

- 56.1 De werk-, vakantie- en rusttijden, arbeidsduur en overige relevante arbeidsvoorwaarden van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan die gebruikelijk zijn bij klant. Klant staat ervoor in dat de werk-, vakantie- en rusttijden, arbeidsduur en overige relevante arbeidsomstandigheden voldoen aan de ter zake relevante wet- en regelgeving.
- 56.2 Klant zal IT-Serve informeren omtrent een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van zijn bedrijf of organisatie.

Artikel 57 Overwerkvergoeding en reistijd

- 57.1 Indien de ter beschikking gestelde medewerker in opdracht of op verzoek van klant per dag langer werkt dan het overeengekomen of gebruikelijke aantal werkuren dan wel werkzaam is buiten de bij IT-Serve gebruikelijke werkdagen, is klant voor deze uren het overeengekomen overwerktaarif of, bij gebreke van een overeengekomen overwerktaarif, het bij IT-Serve gebruikelijke overwerktaarif verschuldigd. Desgevraagd zal IT-Serve klant informeren over de geldende overwerktaarieven.
- 57.2 Kosten en reistijd zullen aan klant in rekening worden gebracht overeenkomstig de bij IT-Serve gebruikelijke regels en maatstaven. Desgevraagd zal IT-Serve klant informeren over de daarvoor gebruikelijke regels en maatstaven.

Artikel 58 Inlenersaansprakelijkheid en overige aansprakelijkheid

- 58.1 IT-Serve zal zorg dragen voor de tijdige en volledige afdracht van de voor de ter beschikking gestelde medewerker in verband met de overeenkomst te betalen loonbelasting, premies volksverzekeringen, premies werknemers- verzekeringen, inkomensafhankelijke bijdrage op grond van de Zorgverzekeringswet en omzetbelasting. IT-Serve vrijwaart klant voor alle vorderingen van de Belastingdienst dan wel van de instanties voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving die vanwege de overeenkomst met klant verschuldigd zijn, onder de voorwaarde dat klant IT-Serve onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan IT-Serve. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan IT-Serve verlenen om zich, indien nodig in naam van klant, tegen deze vorderingen te verweren.
- 58.2 IT-Serve aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de kwaliteit van de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding van klant tot stand zijn gekomen.

Hoofdstuk 9. Opleiding en trainingen

De in dit hoofdstuk 'Opleiding en trainingen' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien IT-Serve diensten, onder welke naam en op welke wijze dan ook (bijv. in elektronische vorm), verleent op het gebied van onderwijs, opleidingen, cursus, workshops, trainingen, seminars en dergelijke (hierna te noemen: opleiding).

Artikel 59 Aanmelding en annulering

- 59.1 Een aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door IT-Serve.
- 59.2 Klant draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer doet niets af aan de

verplichtingen van klant op grond van de overeenkomst. Het is klant toegestaan een deelnemer voor een opleiding te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van IT-Serve.

- 59.3 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van IT-Serve aanleiding geeft, is IT-Serve gerechtigd de opleiding te annuleren, te combineren met één of meerdere opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. IT-Serve behoudt zich het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen. IT-Serve is gerechtigd organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen.
- 59.4 De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding door klant of deelnemers worden beheerst door de bij IT-Serve gebruikelijke regels. Een annulering dient altijd schriftelijk en voorafgaand aan de opleiding of het desbetreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of niet-verschijning doen niets af aan de betaalverplichtingen die klant op grond van de overeenkomst heeft.

Artikel 60 Uitvoering opleiding

- 60.1 Klant aanvaardt dat IT-Serve de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.
- 60.2 Klant zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door IT-Serve voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding.
- 60.3 Indien IT-Serve bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat IT-Serve er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien IT-Serve de opleiding uitvoert op locatie van klant, zal klant zorg dragen voor de beschikbaarheid van deugdelijke lesruimte en werkende apparatuur en programmatuur. Indien de faciliteiten bij klant niet blijken te voldoen en de kwaliteit van de opleiding daardoor niet kan worden gewaarborgd, dan is IT-Serve gerechtigd de opleiding niet te starten, in te korten of te staken.
- 60.4 Het afnemen van een examen of een toets maakt niet deel uit van de overeenkomst.
- 60.5 Voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, opleidingsmaterialen of -middelen is klant een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.
- 60.6 Indien de opleiding op basis van e-learning wordt aangeboden, zijn de bepalingen van Hoofdstuk 3 'Software-as-a-Service (SaaS)' zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Artikel 61 Prijs en betaling

- 61.1 IT-Serve kan verlangen dat klant vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. IT-Serve kan deelnemers uitsluiten van deelname indien klant heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van IT-Serve.
- 61.2 Indien IT-Serve een vooronderzoek ten behoeve van een opleidingsplan of opleidingsadvies heeft uitgevoerd, dan kunnen de hieraan verbonden kosten separaat in rekening gebracht worden.
- 61.3 Tenzij IT-Serve uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de opleiding is vrijgesteld van btw in de zin van artikel 11 van de Wet op de omzetbelasting 1968, is klant over de vergoeding tevens btw verschuldigd. IT-Serve is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd zijn prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van btw voor opleidingen.

Hoofdstuk 10. Hosting

De in dit hoofdstuk 'Hosting' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien IT-Serve diensten, onder welke naam dan ook verleent op het gebied van 'hosting' en aanverwante diensten.

Artikel 62 Hostingdiensten

- 62.1 IT-Serve zal de met klant overeengekomen hostingdiensten verrichten.
- 62.2 Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal klant de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor klant gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door klant niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal IT-Serve een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.
- 62.3 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal klant zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. IT-Serve is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 62.4 Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van beveiligings-, back-up-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.
- 62.5 IT-Serve kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. IT-Serve zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantoor tijden laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met klant.
- 62.6 Indien IT-Serve op grond van de overeenkomst diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient klant de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal IT-Serve een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken. IT-Serve aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door klant beoogde resultaten. Klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven de bij IT-Serve gebruikelijke tarieven, verschuldigd. IT-Serve staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend.

Artikel 63 Notice and takedown

- 63.1 Klant zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
- 63.2 Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is IT-Serve steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van klant. Klant zal op eerste schriftelijk verzoek van IT-Serve data en/of informatie onverwijld van de systemen van IT-Serve verwijderen, bij gebreke waarvan IT-Serve gerechtigd

is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. IT-Serve is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 63.1 aan klantonmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door IT-Serve jegens klant. IT-Serve is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens klant aansprakelijk te zijn.

- 63.3 Van IT-Serve kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van klant te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en klant. Klant zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en IT-Serve schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

Hoofdstuk 11. Koop van apparatuur

De in dit hoofdstuk 'Koop van apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien IT-Serve apparatuur van welke aard dan ook en/of andere zaken (stoffelijke objecten) aan klant verkoopt.

Artikel 64 Koop en verkoop

- 64.1 IT-Serve verkoopt de apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals (schriftelijk) overeengekomen.
- 64.2 IT-Serve staat er niet voor in dat de apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door klant beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 64.3 In de verkoopverplichting van IT-Serve zijn niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 64.4 IT-Serve staat er niet voor in dat de bij de apparatuur en/of zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvorschriften foutloos zijn en dat de apparatuur en/of zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld. Indien gewenst kan de klant aangeven dat er voor de installatie uitgebreid getest moet worden om zodanig sommige fouten vooraf te kunnen voorkomen.

Artikel 65 Aflevering

- 65.1 De door IT-Serve aan klant verkochte apparatuur en/of zaken zullen aan klant af-magazijn worden geleverd.
IT-Serve zal de aan klant verkochte zaken (laten) afleveren op een door klant aan te wijzen plaats als dit schriftelijk is overeengekomen. In dat geval zal IT-Serve klant, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur en/of zaken af te leveren.
- 65.2 De kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d. zijn niet inbegrepen in de koopprijs en worden in voorkomend geval aan klant in rekening gebracht.
- 65.3 Indien klant IT-Serve verzoekt tot verwijdering of vernietiging van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur of gegevens op apparatuur) dan wel indien IT-Serve daartoe wettelijk verplicht is, kan IT-Serve dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij hem gebruikelijke tarieven. Indien en voor zover het IT-Serve wettelijk niet is toegestaan betaling van een vergoeding te verlangen (bijv. in het kader van de zogeheten 'oud-voor-nieuw regeling'), zal hij deze vergoeding in voorkomend geval niet van klant vragen, maar kan wel een vergoeding worden

gevraagd voor de tijdsbesteding van IT-Serve.

- 65.4 Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal IT-Serve de apparatuur en/of zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door IT-Serve is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software. IT-Serve is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.
- 65.5 IT-Serve is steeds gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

Artikel 66 Proefopstelling

- 66.1 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal IT-Serve gehouden zijn tot het plaatsen van een proefopstelling met betrekking tot de apparatuur waarvoor klant belangstelling heeft. IT-Serve mag aan een proefopstelling (financiële) voorwaarden verbinden. Een proefopstelling behelst het tijdelijk op zicht plaatsen van apparatuur in een standaarduitvoering, exclusief accessoires, in een door klant ter beschikking te stellen ruimte, alvorens klant definitief besluit de desbetreffende apparatuur wel of niet te kopen. Klant is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van apparatuur die onderdeel uitmaakt van een proefopstelling.

Artikel 67 Omgevingseisen

- 67.1 Klant draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door IT-Serve gespecificeerde vereisten voor de apparatuur en/of zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.
- 67.2 Klant draagt er zorg voor dat door derden uit te voeren werkzaamheden, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

Artikel 68 Garantie

- 68.1 IT-Serve zal zich naar beste vermogen inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte apparatuur en/of andere verkochte zaken, alsmede in onderdelen die door IT-Serve in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze fouten binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij IT-Serve zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van IT-Serve niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is IT-Serve gerechtigd de apparatuur en/of de zaken kosteloos te vervangen door andere soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van IT-Serve. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur, zaken of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien klant zonder toestemming van IT-Serve wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door IT-Serve in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. IT-Serve zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 68.2 Ieder ander of verdergaand beroep van klant op non-conformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken dan het bepaalde in artikel 68.1 is uitgesloten.
- 68.3 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door IT-Serve in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 68.4 IT-Serve heeft uit hoofde van de koopovereenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in artikel 68.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

Hoofdstuk 12. Huur van apparatuur

De in dit hoofdstuk 'Huur van apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien IT-Serve apparatuur van welke aard dan ook aan klant verhuurt.

Artikel 69 Huur en verhuur

- 69.1 IT-Serve verhuurt aan klant de in de huurovereenkomst genoemde apparatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie.
- 69.2 In de verhuur is niet begrepen de terbeschikkingstelling van programmatuur op separate gegevensdragers en de gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de apparatuur, zoals batterijen, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 69.3 De huur vangt aan op de dag van terbeschikkingstelling van de apparatuur aan klant.

Artikel 70 Voorinspectie

- 70.1 IT-Serve kan vóór of bij gelegenheid van de terbeschikkingstelling bij wijze van voorinspectie in aanwezigheid van klant een beschrijving van de staat van de apparatuur opstellen, met vermelding van geconstateerde gebreken.
IT-Serve kan verlangen dat klant het opgestelde rapport met deze beschrijving voor akkoord ondertekent voordat IT-Serve de apparatuur aan klant in gebruik verstrekt. De in dat rapport vermelde gebreken in de apparatuur komen voor rekening van IT-Serve. Partijen spreken bij constatering van gebreken af, of en zo ja op welke wijze en op welke termijn de in het rapport genoemde gebreken worden hersteld.
- 70.2 Als klant niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in artikel 70.1, heeft IT-Serve het recht om deze inspectie buiten aanwezigheid van klant uit te voeren en het rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor klant.
- 70.3 Indien geen voorinspectie wordt uitgevoerd, wordt klant geacht de apparatuur in goede en onbeschadigde staat te hebben ontvangen

Artikel 71 Gebruik van de apparatuur

- 71.1 Klant zal de apparatuur uitsluitend in overeenstemming met de op grond van de overeenkomst beoogde bestemming en op de in die overeenkomst genoemde locaties gebruiken in en ten behoeve van zijn eigen organisatie of bedrijf. Gebruik van de apparatuur door of ten behoeve van derden is niet toegestaan. Het recht tot gebruik van de apparatuur is niet overdraagbaar. Het is klant niet toegestaan de apparatuur aan een derde in onderhuur te geven of een derde anderszins het (mede)gebruik ervan te geven.
- 71.2 Klant zelf zal de apparatuur installeren, configureren, aansluiten en gebruiksgereed maken.
- 71.3 Het is klant niet toegestaan de apparatuur of enig deel daarvan op welke wijze dan ook te gebruiken als onderpand of zekerheidsobject, of op andere wijze daarover te beschikken.
- 71.4 Klant zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en als goed huisvader onder zich houden. Klant zal voldoende maatregelen nemen ter voorkoming van schade. Bij schade aan de apparatuur zal klant IT-Serve daarvan onverwijld in kennis stellen. In alle gevallen is klant jegens IT-Serve aansprakelijk in geval van schade aan of diefstal, verlies of verduistering van de apparatuur tijdens de duur van de huur.
- 71.5 Klant zal de apparatuur niet geheel of gedeeltelijk veranderen of daaraan iets toevoegen. Indien in voorkomend geval toch veranderingen of toevoegingen zijn aangebracht, zal klant deze uiterlijk bij het einde van de huurovereenkomst ongedaan maken of verwijderen.
- 71.6 Tussen partijen geldt dat gebreken aan de door of in opdracht van klant aan de

apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen en alle uit die veranderingen of toevoegingen voortvloeiende gebreken van de apparatuur geen gebreken in de zin van artikel 7:204 BW zijn. Klant heeft ter zake van deze gebreken geen enkele aanspraak jegens IT-Serve. IT-Serve is niet gehouden tot herstel of onderhoud van deze gebreken.

- 71.7 Klant heeft geen aanspraak op enige vergoeding in verband met door klant aangebrachte veranderingen van, dan wel toevoegingen aan, de gehuurde apparatuur die bij of na het einde van de huurovereenkomst, om welke reden dan ook, niet ongedaan gemaakt of verwijderd zijn.
- 71.8 Klant zal IT-Serve terstond schriftelijk in kennis stellen van een eventueel beslag op de apparatuur, onder opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. Klant zal de beslagleggende deurwaarder onverwijld inzage geven in de huurovereenkomst.

Artikel 72 Onderhoud van gehuurde apparatuur

- 72.1 Klant zal de gehuurde apparatuur niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.
- 72.2 Klant zal door hem geconstateerde gebreken in de gehuurde apparatuur terstond schriftelijk kenbaar maken.

IT-Serve zal zich naar beste kunnen inspannen om bij wijze van correctief onderhoud de gebreken in de apparatuur die voor zijn rekening komen, binnen een redelijke termijn te herstellen. IT-Serve is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de apparatuur. Klant zal IT-Serve desgevraagd in de gelegenheid stellen correctief en/of preventief onderhoud uit te voeren. Partijen zullen tevoren in goed overleg de dagen en tijdstippen waarop onderhoud plaatsvindt met elkaar bespreken. Gedurende de periode van onderhoud heeft klant geen recht op vervangende apparatuur.

- 72.3 Uitgesloten van de verplichting tot herstel van gebreken zijn:
- gebreken die klant bij het aangaan van de huurovereenkomst heeft aanvaard;
 - het herstel van gebreken als gevolg van oorzaken die van buitenaf komen;
 - gebreken die aan klant, zijn personeelsleden en/of door klant ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend;
 - gebreken die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik of gebruik in strijd met de documentatie;
 - gebreken gerelateerd aan het gebruik van niet geadviseerde of geautoriseerde onderdelen of verbruiksartikelen;
 - gebreken die het gevolg zijn van gebruik van de apparatuur in strijd met de gebruiksbestemming;
 - gebreken die het gevolg zijn van ongeautoriseerd aan de apparatuur aangebrachte wijzigingen of toevoegingen.
- 72.4 Indien IT-Serve de in het vorige lid bedoelde gebreken herstelt of laat herstellen, is klant de daaraan verbonden kosten volgens de gebruikelijke tarieven van IT-Serve verschuldigd.
- 72.5 IT-Serve is steeds gerechtigd ervoor te kiezen herstel van gebreken achterwege te laten en de apparatuur door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur te vervangen.
- 72.6 IT-Serve is nimmer gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane gegevens.

Artikel 73 Eindinspectie en teruggave

- 73.1 Klant zal de apparatuur bij het einde van de huurovereenkomst in de oorspronkelijke staat aan IT-Serve teruggeven. Klant zal daartoe tevens eventuele gegevens van de apparatuur verwijderen. Kosten van vervoer in verband met de teruggave zijn voor rekening van klant.
- 73.2 Klant zal vóór of uiterlijk op de laatste werkdag van de huurtermijn zijn medewerking verlenen aan een gezamenlijke eindinspectie van de staat van de apparatuur. Van de bevindingen daarbij wordt door partijen gezamenlijk een rapport opgemaakt, dat door beide partijen moet worden ondertekend. Indien klant niet meewerkt aan deze eindinspectie, is IT-Serve gerechtigd om

deze inspectie buiten aanwezigheid van klant uit te voeren en het bedoelde rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor klant.

- 73.3 IT-Serve is gerechtigd om de gebreken die zijn vermeld in het rapport van de eindinspectie en die redelijkerwijs voor rekening en risico van klant komen, op kosten van klant te doen herstellen. Klant is aansprakelijk voor schade van IT-Serve wegens tijdelijke onbruikbaarheid dan wel verdere onverhuurbaarheid van de apparatuur.
- 73.4 Indien klant bij het einde van de huur een door hem aan de apparatuur aangebrachte verandering niet ongedaan heeft gemaakt of een toevoeging daaraan niet heeft verwijderd, geldt tussen partijen dat klant geacht wordt afstand te hebben gedaan van ieder recht op die veranderingen en/of toevoegingen.

Hoofdstuk 13. Onderhoud van apparatuur

De in dit hoofdstuk 'Onderhoud van apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien IT-Serve apparatuur van welke aard dan ook ten behoeve van klant onderhoudt.

Artikel 74 Onderhoudsdiensten

- 74.1 IT-Serve verricht het onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst genoemde apparatuur, mits de apparatuur in Nederland is opgesteld.
- 74.2 Gedurende de tijd dat IT-Serve de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft klant geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.
- 74.3 De inhoud en omvang van de te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is IT-Serve verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door klant schriftelijk bij IT-Serve zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in dit hoofdstuk van de algemene voorwaarden verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen van de apparatuur aan de door IT-Serve schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van die apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien klant deze storing kan aantonen en de desbetreffende storing bovendien kan worden gereproduceerd. IT-Serve is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot preventief onderhoud.
- 74.4 Klant zal, onmiddellijk nadat zich een storing aan de apparatuur voordoet, IT-Serve daarvan in kennis stellen door middel van een gedetailleerde schriftelijke omschrijving.
- 74.5 Klant zal alle door IT-Serve verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, zoals de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. Klant is gehouden het personeel van IT-Serve of door IT-Serve aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan IT-Serve ten behoeve van het onderhoud ter beschikking te stellen.
- 74.6 Voordat klant de apparatuur aan IT-Serve voor onderhoud aanbiedt zorgt klant ervoor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende back-up is gemaakt.
- 74.7 Op verzoek van IT-Serve zal een ter zake kundige medewerker van klant voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn.
- 74.8 Klant is bevoegd niet door IT-Serve geleverde apparatuur en systemen op de apparatuur aan te sluiten en daarop programmatuur te installeren.
- 74.9 Indien het naar het oordeel van IT-Serve voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere apparatuur of met programmatuur worden getest, zal klant de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van IT-Serve stellen.
- 74.10 Het voor het onderhoud benodigde testmateriaal dat niet tot de normale outillage van

IT-Serve behoort, dient door
klant ter beschikking te worden gesteld.

- 74.11 Klant draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat IT-Serve deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft. Het wordt aan klant overgelaten dit risico te verzekeren

Artikel 75 Onderhoudsvergoeding

- 75.1 In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:
- kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires;
 - kosten van (het vervangen van) onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan IT-Serve;
 - werkzaamheden ten behoeve van revisie van de apparatuur;
 - modificaties aan de apparatuur;
 - verplaatsing, verhuizing, herinstallatie of kosten van vervoer ter reparatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.
- 75.2 De vergoeding voor onderhoud is verschuldigd ongeacht of klant de apparatuur in gebruik heeft (genomen) of van de mogelijkheid tot onderhoud gebruik maakt.

Artikel 76 Uitsluitingen

- 76.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in internet, datanetwerkverbindingen, spanningsvoorzieningen of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van IT-Serve op grond van de onderhoudsovereenkomst.
- 76.2 Tot de onderhoudsverplichtingen van IT-Serve behoren niet:
- het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de apparatuur anders dan door of namens IT-Serve;
 - het gebruik van de apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van klant om de apparatuur tijdig te laten onderhouden. Onder de onderhoudsverplichtingen van IT-Serve vallen evenmin onderzoek of herstel van storingen die verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur.
- 76.3 Kosten van onderhoud en/of onderzoek uitgevoerd in verband met het in artikel(en) 76.1 en/of 76.2 bepaalde kan IT-Serve volgens zijn gebruikelijke tarieven (aanvullend) in rekening brengen.
- 76.4 IT-Serve is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.