

Algemene Inkoopvoorwaarden SOVON

A. Algemeen

Artikel 1 – Definities

De met een hoofdletter aangeduide begrippen in deze Algemene Voorwaarden hebben de volgende betekenis:

Acceptatie: de goedkeuring van de Applicatie die uit de Acceptatieprocedure volgt.

Acceptatieprocedure: de procedure zoals omschreven in artikel 26 van deze Algemene Voorwaarden.

Afnemer: de (rechts)persoon die gebruik maakt van deze Algemene Voorwaarden.

Algemene Voorwaarden: deze algemene inkoopvoorwaarden.

Applicatie: de programmatuur en/of infrastructuur voor de Dienst, inclusief updates, zoals nader omschreven in de Overeenkomst. Hieronder vallen zowel Standaardprogrammatuur als Maatwerkprogrammatuur.

Beschikbaarheidsgraad: de tijd dat de (Online) Dienst en/of Applicatie in een meetbare periode beschikbaar is voor Afnemer.

Dienst: het door de Leverancier op afstand beschikbaar stellen en houden van de Applicatie via internet of een ander netwerk.

Gebrek: iedere storing en/of ander mankement als gevolg waarvan de Applicatie niet geschikt is voor het overeengekomen gebruik.

Gebruiker: de gebruiker van de Applicatie of Dienst.

Geplande niet-beschikbaarheid: de periode dat de (Online) Dienst(en) en/of Applicatie niet beschikbaar is.

Incident: een gebeurtenis die ertoe leidt dat de (Online) Dienst(en) en/of Applicatie niet functioneert.

Maatwerkprogrammatuur: programmatuur specifiek ontwikkeld voor Afnemer en/of delen van Standaardprogrammatuur die specifiek voor Afnemer zijn aangepast.

Netwerkconfiguratie: de hardware, de tussenliggende telecommunicatieverbindingen en de besturingssyste(e)m(en).

Leverancier: de wederpartij van Afnemer.

Online Dienst(en): alle online IT infrastructuurdiensten, onderhoudsdiensten en aanverwante diensten zoals Software as a Service (SaaS), cloud computing, hosting, afspraken over Service Levels (SLA), Platform as a Service (Paas), Infrastructuur as a Service (IaaS), Desktop as a Service (DaaS) en Backup as a Service (BaaS).

Overeenkomst: de overeenkomst tussen Afnemer en Leverancier waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

Partij(en): Afnemer en Leverancier gezamenlijk, dan wel Afnemer of Leverancier ieder afzonderlijk.

Portal: het internetportal waardoor Afnemer en Leverancier communiceren en waarbij Afnemer wijzigingen in de Applicatie en/of Dienst kan aanvragen of doorgeven.

Prestatie: de door de Leverancier te leveren prestatie die voortvloeit uit de Overeenkomst. Daarbij inbegrepen de te leveren Applicatie, daarbij behorende documentatie en/of licenties en alle overige verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst.

Standaardprogrammatuur: programmatuur die niet specifiek is ontwikkeld voor Afnemer.

Artikel 2 – Algemene bepalingen

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanvragen, aanbiedingen, offertes, opdrachten en overeenkomsten met betrekking tot de levering van (Online) Dienst(en), Applicatie en de ontwikkeling en/of levering van Standaardprogrammatuur en/of Maatwerkprogrammatuur.
2. Toepasselijkheid van eventuele verkoop- of leveringsvoorwaarden of andere (branche)voorwaarden van Leverancier worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Een door de Leverancier uitgebrachte aanbieding of offerte is onherroepelijk en geldig voor tenminste negentig (90) dagen. De kosten voor het uitbrengen van een aanbieding of offerte komen voor rekening van Leverancier.
4. Een Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de aanbieding of de offerte van Leverancier zoals bedoeld in artikel 2 lid 3 door Afnemer is aanvaard door het verzenden van een schriftelijke opdrachtbevestiging, dan wel door het ondertekenen van de Overeenkomst door Partijen.

5. Indien Leverancier (Online) Dienst(en) levert voordat de Overeenkomst tot stand is gekomen zoals bedoeld in artikel 2 lid 4, komt dat geheel voor rekening en risico van Leverancier.

Artikel 3 - Prijs, betaling en zekerheden

1. Alle overeengekomen prijzen zijn vast, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
2. In de Overeenkomst worden de prijzen vastgelegd. Bij gebreke daarvan worden werkzaamheden van en/of dienstverlening door Leverancier vergoed op basis van de gebruikelijke tarieven van Leverancier.
3. Alle genoemde prijzen zijn exclusief btw en omvatten alle kosten in verband met de nakoming van de verplichtingen van Leverancier uit de Overeenkomst.
4. Prijzen van Leverancier zijn vast, tenzij de Overeenkomst de omstandigheden vermeldt die tot prijswijziging kunnen leiden, alsmede de wijze bepaalt waarop de prijswijziging plaatsvindt.
5. Leverancier factureert op de wijze die in de Overeenkomst is overeengekomen.
6. Betaling van de facturen van Leverancier door Afnemer vindt plaats binnen dertig (30) dagen na factuurdatum.
7. Het is Afnemer te allen tijde toegestaan tegenover Leverancier een beroep op verrekening te doen. Leverancier heeft niet het recht zijn vorderingen op Afnemer te verrekenen.

Artikel 4 – Wijziging Overeenkomst

1. Afnemer behoudt zich het recht voor om voor of tijdens de uitvoering van de Overeenkomst wijzigingen aan te brengen in de Overeenkomst en een extra levering van de (Online) Dienst(en), Applicatie of Standaardprogrammatuur en/of Maatwerkprogrammatuur te verlangen, voor zover dat redelijk is.
2. Indien als gevolg van de wijziging van de Overeenkomst zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 de door de Leverancier te verrichten Prestatie aantoonbaar wordt uitgebreid of verzaamd, is sprake van meerwerk. Onder meerwerk wordt niet verstaan alle werkzaamheden die Leverancier bij het aangaan van de Overeenkomst (redelijkerwijs) had kunnen voorzien. Leverancier is pas gerechtigd tot het verrichten van meerwerk, nadat Leverancier aan Afnemer een offerte heeft uitgebracht met betrekking tot de omvang en kosten van het meerwerk en deze offerte door Afnemer schriftelijk is geaccepteerd.
3. Als gevolg van wijziging van de Overeenkomst de Prestatie aantoonbaar wordt verminderd, zullen Partijen in overleg treden over de vergoeding naar rato die het minderwerk meebrengt.
4. In overleg worden, voor zover nodig, in het geval van meer- of minderwerk de leveringstermijnen opnieuw tussen Partijen vastgesteld.

Artikel 5 – Dienstverlening algemeen

1. Bij de uitvoering van de Overeenkomst voorzien Partijen elkaar over en weer van de door de andere Partij gewenste informatie.
2. De (Online) Dienst(en) van Leverancier wordt(en) geleverd op basis van een resultaatsverbintenis, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen.
3. Afnemer heeft in beginsel het recht om maximaal één (1) keer per jaar een audit te laten uitvoeren op de naleving van de Overeenkomst door de Leverancier. Leverancier is verplicht zijn medewerking hieraan te verlenen. Afnemer kan de kosten op Leverancier verhalen, indien er onrechtmatigheden en/of onregelmatigheden worden vastgesteld. Het tijdstip waarop een audit plaatsvindt, wordt in onderling overleg bepaald. Bij constatering van onrechtmatigheden en/of onregelmatigheden is Afnemer bevoegd om op kosten van Leverancier aanvullende audits uit te (laten) voeren. Afnemer zal alleen in geval van een zwaarwegend vermoeden gebruik maken van een audit.

Artikel 6 – Levering en leveringstermijnen

1. Levering vindt plaats op de overeengekomen plaats, op het overeengekomen tijdstip en binnen de overeengekomen leveringstermijn.

2. Partijen komen in de Overeenkomst overeen of het Leverancier al dan niet is toegestaan om de (Online) Dienst(en), Applicatie of Standaardprogrammatuur en/of Maatwerkprogrammatuur in delen (op) te leveren. In het geval dat Partijen deellevering zijn overeengekomen, worden de data van die afzonderlijke deelleveringen in de Overeenkomst nader bepaald. Indien er niets in de Overeenkomst is opgenomen met betrekking tot de mogelijkheid van deelleveringen, levert Leverancier in één (1) keer.
3. Overeengekomen leveringstermijnen zijn fatale termijnen zoals bedoeld in artikel 6:83 BW. Bij overschrijding van de overeengekomen termijnen wordt een Leverancier een herstelkans geboden. Indien Leverancier hier ook niet aan voldoet, verkeert Leverancier zonder nadere ingebrekestelling direct in verzuim.
4. Leverancier dient dreigende overschrijdingen en/of vertraging van de leveringsdatum of leveringstermijnen onverwijld schriftelijk mede te delen aan Afnemer, onder vermelding van de oorzaak en de consequenties daarvan. Tevens stelt Leverancier adequate maatregelen voor om een verdere overschrijding of vertraging te voorkomen. Zo spoedig mogelijk na bekendmaking van de hiervoor bedoelde maatregelen bericht Afnemer aan Leverancier of hij met deze maatregelen kan instemmen. Instemming betekent niet dat Afnemer met de overschrijding en/of vertraging instemt en laat het verzuim van Leverancier en de rechten van Afnemer onverlet.
5. Risico's gaan pas over na deugdelijke, tijdelijke en volledige levering door Leverancier.

Artikel 7 – Opschorting, opschorting ter verrekening en verrekening

1. Afnemer heeft het recht zijn verplichtingen op te schorten (ter verrekening) en/of te verrekenen op het moment dat Leverancier een of meer op hem rustende verplichting(en) genoemd in de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden niet nakomt.
2. Een beroep op opschorting, opschorting ter verrekening of verrekening door of namens Leverancier uit welke hoofde dan ook, is uitgesloten.
3. Het is Leverancier niet toegestaan om in het kader van de Overeenkomst verkregen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, data, programmatuur onder zich te houden.

Artikel 8 – Aansprakelijkheid Leverancier

1. Leverancier is aansprakelijk voor elke toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een verplichting uit de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden, en alle directe schade die de Afnemer daardoor lijdt of nog zal lijden.
2. De aansprakelijkheid van Leverancier wegens een tekortkoming in de nakoming van een verplichting uit de Overeenkomst ontstaat nadat de Afnemer Leverancier in gebreke heeft gesteld, waarbij de Leverancier een redelijke termijn voor nakoming wordt gegund indien nakoming nog mogelijk is. Wanneer Leverancier na ingebrekestelling de verplichtingen nog niet nakomt, verkeert Leverancier in verzuim.
3. Leverancier vrijwaart Afnemer tegen alle aanspraken van derden in enig verband staande met de uitvoering van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of de wet. Afnemer vrijwaart Leverancier voor eventuele claims van medewerkers van Afnemer die verband houden met de dienstverlening van Leverancier ten behoeve van Afnemer.
4. Indien Leverancier gebruik maakt van derden en/of hulppersonen, is hij aansprakelijk voor de tekortkomingen van deze derden en/of hulppersonen en alle schade die daaruit voor Afnemer voortvloeit. Leverancier is ook aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit het gebruik van hulpzaken.
5. Leverancier verplicht zich adequaat te verzekeren en zal zich gedurende de Overeenkomst adequaat verzekerd houden voor het uitvoeren van de Overeenkomst. Leverancier heeft op eerste verzoek van Afnemer de verplichting inzage in het daartoe strekkende verzekeringscertificaat te geven.

Artikel 9 – Garanties

1. Leverancier garandeert dat het geleverde volledig beantwoordt aan hetgeen met Afnemer in de Overeenkomst is overeengekomen.

2. Leverancier garandeert de deugdelijkheid van de door haar geleverde Applicatie en/of (Online) Dienst(en). Deze garantie omvat tenminste dat de Applicatie(s) en/of (Online) Dienst(en) geschikt is/zijn voor het doel waarvoor de Overeenkomst is gesloten.
3. Leverancier garandeert voor de duur van twaalf (12) maanden na Acceptatie, dat hij gebreken geheel voor zijn rekening herstelt. Leverancier zal op eerste verzoek van Afnemer onverwijld overgaan tot herstel van de gebreken, waar nodig in overleg met Afnemer. Bij updates, aanpassingen of herstel van een Gebrek vangt een nieuwe garantietermijn aan van twaalf (12) maanden voor het betreffende onderdeel.
4. Indien de door Leverancier geleverde Prestatie geheel of gedeeltelijk bestaat uit Applicatie of diensten van derden en daarvoor aan Leverancier garanties zijn verstrekt die de in artikel 9 lid 3 genoemde termijn overschrijden, zal Leverancier deze garanties doorleggen aan Afnemer, dan wel aan Afnemer verhaalsrecht verstrekken voor de duur van deze garanties.

Artikel 10 – Overmacht

1. Partijen zijn niet gehouden tot nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden indien de Partij daartoe is verhinderd als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt onder meer verstaan: natuurrampen, onverwachte stakingen, oproer, storingen in de IT-infrastructuur, cybercrime en andere gebeurtenissen waardoor de Partij redelijkerwijs niet tot nakoming van de verplichtingen kan worden geacht. Gebrek aan personeel, ziekte van personeel, arbeidsongeschiktheid of anderszins uitval van personeel, stroomuitval, verlate levering van zaken, files en gebreken in de nakoming door derden of hulppersonen en/of liquiditeitsproblemen vallen niet onder overmacht.
2. Een beroep op overmacht is mogelijk binnen vijf (5) werkdagen na aanvang van de tekortkoming onder overlegging van de nodige bewijsstukken.
3. Ingeval van overmacht worden de verplichtingen uit de Overeenkomst opgeschort. Afnemer behoudt zich, wanneer de overmacht 60 dagen voort duurt, het recht voor de Overeenkomst te ontbinden zonder daartoe op welke wijze dan ook schadeplichtig tegenover Leverancier te zijn. Ontbinding ontstaat enkel als de tekortkoming en haar gevolgen dit rechtvaardigt.

Artikel 11 – Duur, opzegging en ontbinding

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals genoemd in de Overeenkomst. Tussentijdse opzegging van de Overeenkomst is niet mogelijk, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
2. Afnemer is bevoegd de Overeenkomst te ontbinden indien Leverancier in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of andere overeenkomsten tekortschiet. Ontbinding ontstaat enkel als de tekortkoming en haar gevolgen dit rechtvaardigt.
3. Afnemer kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder nadere ingebrekestelling ontbinden ingeval van liquidatie van Leverancier, van (aanvragen van) surséance van betaling of faillissement van Leverancier, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie (3) maanden is opgeheven - ten laste van Leverancier, van schuldsanering van Leverancier of een andere omstandigheid waardoor Leverancier niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, of wanneer Leverancier anderszins zijn activiteiten staakt of doet staken.
4. Afnemer is niet gehouden tot vergoeding van enige schade of kosten aan Leverancier als gevolg van de ontbinding van de Overeenkomst.
5. Het recht op ontbinding laat de aanspraken van Afnemer op schadevergoeding onverlet.

Artikel 12 – Geheimhouding

1. Partijen zullen alles in het werk stellen om te voorkomen dat vertrouwelijke informatie van de andere Partij ter kennis of in handen van derden komt. Eén en ander geldt niet indien de aangewezen Partij aantoont dat bepaalde informatie reeds publiekelijk bekend is, anders dan door schending van deze geheimhoudingsverplichting.

2. Het is Leverancier niet toegestaan in advertenties, reclame-uitingen, dan wel anderszins binnen het kader van zijn marketingactiviteiten melding te maken van het feit dat Afnemer één van zijn opdrachtgevers is, behoudens met voorafgaande schriftelijke toestemming van Afnemer.
3. Partijen verplichten hun personeel en door hen (met toestemming van Afnemer) ingeschakelde derden om deze geheimhoudingsplicht na te leven.

Artikel 13 – Rechten van intellectuele eigendom

1. Voor zover Afnemer geen rechten van intellectuele eigendom toekomt, onder meer in het geval van de levering van Standaardprogrammatuur, verleent Leverancier aan Afnemer voldoende licenties die toereikend zijn voor de nakoming van de Overeenkomst.
2. Alle van Afnemer afkomstige zaken, lay-outs, programmatuur, ontwerpen, tekeningen, informatie en alle andere gegevens waarop rechten van intellectuele eigendom rusten of kunnen rusten, zijn eigendom van Afnemer.
3. Leverancier garandeert dat (onderdelen) van de (Online) Dienst(en), Applicatie of Standaardprogrammatuur en/of Maatwerkprogrammatuur geen inbreuk maakt of maken op rechten van derden.
4. Leverancier vrijwaart Afnemer tegen alle aanspraken van derden ter zake van (gestelde) inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van die derden. Leverancier is verplicht op te treden in rechte wanneer een derde een procedure begint ten aanzien van (gestelde) inbreuken op intellectuele eigendomsrechten. Leverancier vrijwaart Afnemer ook voor alle kosten, inclusief de veroordeling tot de volledige proceskosten die een dergelijke procedure met zich mee kunnen brengen.

Artikel 14 – Privacy

1. Leverancier dient zich te allen tijde te houden aan alle toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens en privacy.
2. Afnemer wordt als verantwoordelijke aangemerkt, en Leverancier als bewerker in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en andere wet- of regelgeving die strekt tot bescherming van persoonsgegevens van de betrokkenen.
3. Afnemer en Leverancier sluiten een afzonderlijke bewerkersovereenkomst met betrekking tot de verwerking van de persoonsgegevens.
4. Leverancier verplicht zich ertoe passende organisatorische en technische maatregelen te treffen, gelet op de risico's die de verwerkingen met zich meebrengen en de aard van de persoonsgegevens.
5. Leverancier heeft binnen zijn eigen organisatie een functionaris gegevensbescherming aangesteld. Deze persoon of personen is/zijn voor Afnemer het aanspreekpunt in het geval van (potentiële) beveiligingsrisico's in het kader van de verwerking van de persoonsgegevens.
6. Leverancier verplicht zich er toe dat een ieder die handelt onder het gezag van Leverancier, onder welke hoofde dan ook, slechts persoonsgegevens verwerkt voor zover dat op grond van de Overeenkomst noodzakelijk is en overeenkomstig het doel.
7. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Afnemer is het Leverancier niet toegestaan persoonsgegevens te verwerken, verstrekken, toegankelijk maken of doorgeven aan een land buiten de Europees Economische Ruimte.

Artikel 15 – Regelgeving en vergunningen

1. Leverancier draagt er zorg voor dat de (Online) Dienst(en) en Applicatie, zover van toepassing, bij aanvang van het gebruik voldoet aan de in Nederland geldende wet- en regelgeving waaraan Afnemer is onderworpen en/of dient te voldoen.
2. Voor zover voor de uitvoering van de Overeenkomst, krachtens (inter)nationaal voorschrift een vergunning is vereist, is Leverancier verantwoordelijk voor het verkrijgen en behouden van een dergelijke vergunning.
3. Leverancier stelt Afnemer onverwijld schriftelijk in kennis van alles wat naar zijn oordeel strijd met de vergunning oplevert of kan opleveren.

Artikel 16 – Exit en continuïteit

1. Leverancier verplicht zich te voorzien van een adequaat en passend beleid teneinde de continuïteit van de levering van de (Online) Dienst(en) te waarborgen in overeenstemming met het bepaalde in de Overeenkomst.
2. Indien de Overeenkomst om welke reden dan ook eindigt, doet Leverancier op eerste verzoek van Afnemer al datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk is om ervoor te zorgen dat de continuïteit van de bedrijfsvoering van Afnemer gewaarborgd blijft.
3. Indien Leverancier bij de uitvoering van zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst gebruik maakt van diensten en/of producten van derden, zullen Partijen in het kader van de continuïteit van de bedrijfsvoering van Afnemer per omgaande in overleg treden over de wijze waarop het leveren van diensten en/of producten door die derden kan worden voortgezet.
4. Leverancier verleent de diensten zoals bedoeld in artikel 16 lid 2 en lid 3 tegen de in het algemeen gehanteerde tarieven.
5. Leverancier is niet gerechtigd om beveiligingsmaatregelen, watermerken, encryptie of andere beveiligingsmaatregelen op de Dienst en/of Applicatie aan te brengen die eraan in de weg staan dat Afnemer ongehinderd gebruik kan maken van de Applicatie/Dienst.

Artikel 17 – Escrow

1. Op eerste verzoek van Afnemer zullen Partijen een overeenkomst aangaan met een door Afnemer aangewezen onafhankelijke derde (notaris, escrow agent) over de deponering en afgifte van de broncode van Maatwerkprogrammatuur en bijbehorende technische documentatie, databestanden en andere gegevens waaronder mede wordt verstaan de administrator)-wachtwoorden, inlog- en accountgegevens van domeinnamen/websites, gebruikers instructies en - documentatie en (verhuis)tokens voor alle domeinnamen/websites.
2. Het escrow depot zal tenminste periodiek dan wel bij elke belangrijke update of wijziging worden geactualiseerd.

Artikel 18 – Overige bepalingen

1. Afwijkingen of aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien dit uitdrukkelijk schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen.
2. Indien (een) bepaling(en) uit de Overeenkomst nietig blijken te zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen zullen in dat geval in overleg treden met het doel om een nieuwe bepaling te formuleren ter vervanging van de nietige of vernietigbare bepaling, waarbij zoveel mogelijk het doel en strekking van de nietige dan wel vernietigbare bepaling in acht wordt genomen.
3. Leverancier en Afnemer zijn niet bevoegd om de rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst aan derden te verkopen of over te dragen, behoudens uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Leverancier en Afnemer. Aan deze bepaling komt zowel goederenrechtelijke- als verbintenisrechtelijke werking toe.
4. Bij het uitvoeren van de Overeenkomst kan Leverancier alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van Afnemer gebruik maken van diensten en/of producten van derden. Deze toestemming wordt in principe door Afnemer verleent. Afnemer kan bij die toestemming voorwaarden stellen.
5. In het geval van strijdigheid tussen de Nederlandse tekst van de Algemene Voorwaarden en een vertaling daarvan, prevaleert de Nederlandse tekst.
6. Op alle Overeenkomsten tussen Afnemer en Leverancier is Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
7. Bij geschillen welke tussen Afnemer en Leverancier mochten ontstaan, is bij uitsluiting de Nederlandse rechter bevoegd om van dit geschil kennis te nemen.

B. Online Dienst(en)

Dit onderdeel bevat specifieke bepalingen inzake de Online Dienst(en).

Artikel 19 – Toegang tot Online Dienst(en)

1. Leverancier verleent Afnemer en zijn gebruikers gedurende de looptijd van de Overeenkomst onbeperkt toegang tot de Online Dienst(en) en/of Applicatie.
2. Leverancier verstrekt Afnemer en zijn gebruikers gebruikersnamen en wachtwoorden, waarmee de Online Dienst(en) en/of Applicatie kan/kunnen worden gebruikt en geconfigureerd.
3. Afnemer verplicht zich om de verstrekte gebruikersnamen en wachtwoorden geheim te houden en regelmatig te wijzigen. Partijen stellen elkaar onverwijld schriftelijk op de hoogte wanneer een Partij vermoedt dat gebruikersnamen en/of wachtwoorden worden misbruikt. Leverancier spant zich in om in het geval van misbruik doeltreffende maatregelen te nemen.
4. Indien een gevaar ontstaat voor het netwerk of de Netwerkconfiguratie van (een) Partij(en) of derden, is Leverancier gerechtigd passende maatregelen te nemen.
5. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, is Afnemer in beginsel verantwoordelijk voor het in standhouden van een werkende internetverbinding en de aanschaf en gebruik van werkende hardware en randapparatuur.

Artikel 20 – Beschikbaarheid van Online Dienst(en)

1. Leverancier spant zich te allen tijde in een maximale beschikbaarheid van de Online Dienst te leveren.
2. Afspraken omtrent de Beschikbaarheidsgraad (waaronder Service Level Agreements (SLA)) worden afzonderlijk tussen Partijen overeengekomen. Alle genoemde termijnen zijn fatale termijnen, inclusief de reactie- en hersteltijden.
3. Werkzaamheden in het kader van Geplande niet-beschikbaarheid worden niet uitgevoerd binnen kantoortijden. Leverancier informeert Afnemer altijd tijdig over de Geplande niet-beschikbaarheid.
4. In het geval van een conflict tussen Partijen over de uitvoering van de Overeenkomst, is Leverancier niet gerechtigd om Afnemer de toegang tot de Online Dienst(en) en/of Applicatie te ontfeggen. Alle schade ontstaan als gevolg van handelen van Leverancier dat strijdig is met deze bepaling komt voor rekening van Leverancier.

Artikel 21 – Gegevens- en informatie uitwisseling

1. Afnemer bepaalt welke informatie en gegevens met behulp van de Online Dienst(en) en/of Applicatie wordt(en) opgeslagen en/of uitgewisseld. Leverancier heeft geen kennis over de informatie en gegevens die Afnemer met behulp van de Online Dienst opslaat of uitwisselt.

Artikel 22 – Oplossen van Incidenten en ondersteuning

1. Leverancier zorgt voor een helpdesk en/of een Portal die fungeert/fungeren als integraal aanspreekpunt voor alle Incidenten met betrekking tot de Online Dienst(en) en/of Applicatie. De prioriteitscategorieën van Incidenten worden bij Overeenkomst (SLA) vastgelegd. De werkzaamheden voor het oplossen van Incidenten zal zo spoedig mogelijk aanvangen conform de overeengekomen reactietijden. De Incidenten dienen te worden opgelost binnen de overeengekomen hersteltijden.
2. Leverancier maakt, op verzoek van Afnemer, het personeel van Afnemer vertrouwt met de Online Dienst(en) en/of Applicatie. De afspraken omtrent de aard, omvang, duur en kosten van deze ondersteuning worden in de Overeenkomst vermeld.

Artikel 23 – Onderhoud en update

1. Afspraken omtrent onderhoud en updates worden afzonderlijk tussen Partijen overeengekomen.
2. Leverancier draagt zorg voor een juist versiebeleid.

3. Omvangrijke updates, wijzigingen en modificaties aan de Online Dienst(en) en/of Applicatie wordt(en) niet tijdens kantooruren uitgevoerd. Afnemer wordt tijdig vooraf schriftelijk geïnformeerd over het moment en de duur van de updates en/of wijzigingen en/of modificaties. Leverancier verplicht zich ertoe in deze gevallen Afnemer schriftelijk te informeren over de gevolgen van deze wijzigingen.

Artikel 24 – Back up en dataherstel

1. Leverancier beschikt over een adequaat en passend beleid inzake back-ups en dataherstel.
2. Leverancier is verantwoordelijk voor periodieke back-ups van de met de Online Dienst(en) verwerkte gegevens en data. De aard, omvang, frequentie en bewaartermijn van de back-ups worden afzonderlijk in de Overeenkomst (SLA) overeengekomen.
3. Leverancier dient te beschikken over een uitwijkcentrum.
4. Indien zich omstandigheden voordoen ter zake van de Online Dienst(en) waarbij gegevens en data teniet zijn gegaan of onbruikbaar zijn geworden, zorgt Leverancier, in overleg met Afnemer, voor het herstel.

Artikel 25 – Beveiliging

Leverancier is verplicht om de (Online) Dienst(en) en Applicatie adequaat te beveiligen.