

# Algemene Voorwaarden

Info Support B.V., Versie 5.0



**Hoofdkantoor**

Kruisboog 42  
3905 TG Veenendaal  
Tel. +31(0)318 - 55 20 20  
Fax +31(0)318 - 55 23 55

**Kenniscentrum**

De Smalle Zijde 39  
3903 LM Veenendaal  
Tel. +31(0)318 - 50 11 19  
Fax +31(0)318 - 51 83 59

info.nl@infosupport.com  
www.infosupport.com  
K.v.K. 3013 5370  
BTW NL8062.30.277.B01

IBAN NL92 RABO 0305 9528 89  
BIC RABONL2U  
IBAN NL74 INGB 0004 7385 93  
BIC INGBNL2A

## Inhoud

1.	ALGEMENE BEPALINGEN	2
2.	ONTWIKKELING PROGRAMMATUUR	12
3.	BEHEER VAN INFORMATIESYSTEMEN	15
4.	CLOUDDIENSTEN	18
5.	CONSULTANCY	21
6.	CURSUS EN TRAINING	23

## 1. ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

**Acceptatietest:** een test waarmee Opdrachtgever kan onderzoeken of het voorwerp van acceptatie voldoet;

**Aflevering:** de feitelijke ter beschikkingstelling van zaken, apparatuur en / of programmatuur door Info Support (Kamer van Koophandelnummer 30135370) aan Opdrachtgever;

**Applicatiebeheer:** het beheerdomein dat, onder regie van Functioneel Beheer, de applicatielaag van het Informatiesysteem beheert waarmee de applicatiespecifieke functionaliteit ten behoeve van het Informatiesysteem gehandhaafd en beschikbaar blijft;

**Applicatielaag:** het deel van het Informatiesysteem bestaande uit de in de applicatiearchitectuur opgenomen software waarmee specifieke functionaliteit beschikbaar wordt gesteld aan de gebruiker, die daarmee één of meerdere taken in het bedrijfsproces uitvoert. Het omvat applicatie-specifieke programmatuur, gegevens, opslagstructuren en configuratiebestanden;

**Applicatie-infrastructuurlaag:** het deel van het Informatiesysteem bestaande uit de in de applicatiearchitectuur opgenomen systeemprogrammatuur en middlewareproducten. Onder applicatie-infrastructuur worden ondermeer gegevensverzamelingen, applicatieservers, mailservers, en berichtenmakelaars verstaan;

**Clouddienst:** het door Info Support op afstand ter beschikking stellen en ter beschikking houden van een clouddienst aan Opdrachtgever. De Clouddienst omvat een specifiek en gestandaardiseerd Informatiesysteem dat, via internet of andersoortig netwerk, toegankelijk is zonder deze op een fysieke drager aan Opdrachtgever te verstrekken;

**Contractwaarde:** de door Info Support aan Opdrachtgever gefactureerde en de door Opdrachtgever aan Info Support betaalde som exclusief btw ingevolge een Overeenkomst, voor zover betrekking hebbend op de door Medewerkers van Info Support gewerkte uren of – doch alleen voor zover goederen zijn geleverd en geen uren zijn gewerkt of diensten zijn verleend waarbij op uurbasis is gefactureerd – voor zover betrekking hebbend op de door Info Support geleverde goederen of verleende Diensten. Indien de Overeenkomst een (duur-)overeenkomst is tot het verrichten van diensten c.q. werkzaamheden die op het moment dat het schadeveroorzakende voorval zich voordoet reeds langer dan een jaar heeft geduurd, wordt de Contractwaarde gesteld op het totaal van de aan Info Support betaalde facturen (excl. btw) voor maximaal één jaar.

**Diensten:** door Info Support ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te verrichten prestaties;

**Documentatie:** systeem- en gebruikshandleidingen behorende bij de door Info Support te leveren zaken, apparatuur, programmatuur, Diensten en/of cursussen/trainingen;

**Eindgebruiker:** een Opdrachtgever die een Clouddienst afneemt ten behoeve van zijn eigen gebruikersorganisatie en ter ondersteuning van zijn eigenbedrijfsproces(sen);

**Fair use Policy:** Info Support zal het dataverkeer monitoren maar hanteert in beginsel geen datalimiet. Indien het dataverkeer van Opdrachtgever verhoudingsgewijs – ten opzichte van andere klanten van Info Support – te hoog is, zullen partijen in overleg treden teneinde het dataverkeer te beperken dan wel om afspraken te maken over verrekening in de tariefstelling.

**Fouten:** het niet voldoen aan de door Info Support schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, ingeval van maatwerkprogrammatuur, het niet voldoen aan de uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen functionele specificaties;

**Functioneel Beheer:** het beheerdomein dat, in opdracht van de procesverantwoordelijken in de gebruikersorganisatie, de continuïteit en de kwaliteit van het Informatiesysteem beheert waarmee de aansluiting tussen de actuele informatiebehoefte en de (gewenste) informatievoorziening gehandhaafd blijft. De verantwoordelijke voor het Functioneel Beheer beschrijft eventuele wijzigingen, zorgt ervoor dat deze doorgevoerd worden, is belast met de acceptatie ervan en levert adequate gebruikersondersteuning. Functioneel Beheer fungeert hierin als eigenaar van het informatiesysteem en stuurt de beheerdomeinen Applicatiebeheer, Technisch Applicatiebeheer en Infrastructuurbeheer aan;

**Informatiesysteem:** Het bedrijfsproces ondersteunende systeem of de toepassing, opgebouwd uit de drie technische lagen aangeduid met: Applicatie-laag, Applicatie-infrastructuurlaag en Infrastructuurlaag;

**Info Support:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Info Support B.V., statutair gevestigd te Veenendaal;

**Infrastructuurbeheer:** het beheerdomein dat, onder regie van Functioneel Beheer, de infrastructuurlaag van het Informatiesysteem beheert teneinde de correcte werking van de hardwarefaciliteiten en operatiesystemen ten behoeve van het informatiesysteem te waarborgen;

**Infrastructuurlaag:** Het deel van het informatiesysteem bestaande uit de in de applicatiearchitectuur opgenomen hardwarefaciliteiten en operatiesystemen waarmee de applicatie en Applicatie-infrastructuur gehost worden. Onder infrastructuur worden ondermeer fysieke / virtuele machines, netwerken, storage en Active Directory verstaan;

**Levering:** de op- of aflevering volgens de Overeenkomst of opdracht van zaken, diensten of werkzaamheden of combinaties daarvan op de overeengekomen plaats(en);

**Medewerker:** de natuurlijke persoon, niet zijnde personeel van Opdrachtgever, die door Info Support op grond van een daartoe strekkende Overeenkomst met Opdrachtgever aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld om voor Opdrachtgever werkzaamheden uit te voeren; of namens Info Support de werkzaamheden uitvoert;

**Normale Kantooruren:** uren op maandag tot en met vrijdag - niet zijnde algemeen erkende feestdagen – van 8.30 uur tot 17.30 uur;

**Offerte:** vrijblijvend aanbod van Info Support aan een potentiële opdrachtgever ten behoeve van het leveren van producten en / of Diensten;

**Opdrachtgever:** elke natuurlijke of rechtspersoon die Info Support om een prijsopgave heeft verzocht, dan wel aan wie Info Support een prijsopgave heeft verzonden of met wie Info Support over de totstandkoming van een Overeenkomst onderhandelt, dan wel met wie Info Support een Overeenkomst heeft gesloten;

**Order:** een bestelopdracht van Opdrachtgever;

**Overeenkomst:** elke overeenkomst tussen Info Support en Opdrachtgever, tot het leveren van zaken of het verrichten van werkzaamheden/Diensten of het verlenen van (gebruiks)rechten ten aanzien van intellectueel eigendom, zoals het auteursrecht ten aanzien van software of combinaties daarvan, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn en elke aanvulling daarop of wijziging daarvan.

**Reseller:** een als distributeur acterende Opdrachtgever die een van Info Support afgenomen Clouddienst als onderdeel van zijn eigen samengestelde dienstverlening doorverkoopt en verstrekt aan zijn eigen afnemers;

**Standaardoperatie:** gespecificeerde functionele en niet-functionele beschrijving van de beoogde werking van het Informatiesysteem.

**Technisch Applicatiebeheer:** het beheerdomein dat, onder regie van Functioneel Beheer, de Applicatie-infrastructuurlaag en middleware van het Informatiesysteem beheert teneinde de correcte werking van de systeemprogrammatuur en middlewareproducten ten behoeve van het Informatiesysteem te waarborgen;

## Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit het onderhavige hoofdstuk Algemene Bepalingen en de volgende afzonderlijke hoofdstukken:
2. Ontwikkeling programmatuur
  3. Beheer van Informatiesystemen
  4. Clouddiensten
  5. Consultancy
  6. Cursussen en training
- 2.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Offertes, aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij Info Support partij is. Bij strijdigheid tussen de bepalingen uit het hoofdstuk 'Algemene Bepalingen' en een bepaling uit een van de afzonderlijke hoofdstukken van deze Algemene Voorwaarden, prevaleert het bepaalde in het afzonderlijke hoofdstuk.
- 2.3 Van het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden kan alleen schriftelijk worden afgeweken.
- 2.4 Bij strijdigheid tussen een bepaling in deze Algemene Voorwaarden en een bepaling in een met Opdrachtgever gesloten Overeenkomst heeft de laatstbedoelde bepaling voorrang.
- 2.5 De toepasselijkheid van voorwaarden van Opdrachtgever, van welke aard en onder welke titel dan ook, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.6 Wanneer één of meer bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden nietig blijken te zijn, vernietigd worden of anderszins hun rechtsgeldigheid verliezen, heeft Info Support het recht deze bepaling te vervangen en zullen de overige bepalingen zoveel mogelijk van kracht blijven.

## Artikel 3 Offertes en totstandkoming van de Overeenkomst

- 3.1 Alle Offertes, aanbiedingen of prijsopgaven van Info Support zijn vrijblijvend en houden slechts een uitnodiging in tot het doen van een aanbod tenzij schriftelijk in de Offerte uitdrukkelijk anders is aangegeven.

- 3.2 Een Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Info Support komt tot stand indien en voor zover Info Support een Order van Opdrachtgever schriftelijk aanvaardt.
- 3.3 Indien Info Support op verzoek van Opdrachtgever enige prestatie verricht voordat volledige overeenstemming is bereikt over de prijs en betalingscondities voor die prestatie, zal Opdrachtgever Info Support daarvoor betalen conform de op dat moment bij Info Support geldende tarieven met inachtneming van het bepaalde in artikel 5.1 van deze Algemene Bepalingen.
- 3.4 Aanvulling(en) op of wijziging(en) van een reeds tot stand gekomen Overeenkomst kunnen alleen schriftelijk worden overeengekomen.
- 3.5 Info Support baseert haar Offertes, aanbiedingen en prijsopgaven onder andere op de gegevens die Opdrachtgever aan haar heeft verstrekt. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van door hem aan Info Support verstrekte gegevens.

#### **Artikel 4 Prijzen**

- 4.1 Alle prijzen van Info Support zijn exclusief omzetbelasting (btw) en overige heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Tenzij anders is overeengekomen, zijn de kosten van verpakking en verzending, eventuele installatie- of montagekosten, de kosten voor het uitvoeren van werkzaamheden buiten de normale kantooruren, alsmede te maken reis- en verblijfskosten in het kader van verlening van Diensten, niet bij de overeengekomen prijs inbegrepen en komen die kosten voor rekening van Opdrachtgever.
- 4.2 Wijzigingen in kostprijs verhogende factoren die zich meer dan drie maanden na het aangaan van de Overeenkomst voordoen, zullen door Info Support mogen worden doorberekend.
- 4.3 Tenzij partijen anders zijn overeengekomen, worden de in de Overeenkomst genoemde prijzen in januari en juli van elk jaar verhoogd met het prijsindexcijfer voor CAO lonen per uur, inclusief bijzondere beloningen, personeel zakelijke dienstverlening (70-74) zoals dat is vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek. Een dergelijke verhoging blijft achterwege indien Info Support in het voorgaande tijdvak van zes maanden (januari tot en met juni of juli tot en met december) al een prijsverhoging heeft doorgevoerd conform artikel 4.2 met een percentage gelijk aan of hoger dan het percentage waartoe toepassing van artikel 4.3 zou leiden. Indien de op voet van artikel 4.2 doorgevoerde verhoging procentueel lager is dan het percentage waartoe toepassing van artikel 4.3 zou leiden, wordt op de procentuele verhoging ex artikel 4.3 de in het voorgaande tijdvak van zes maanden doorgevoerde procentuele verhoging ex artikel 4.2 in mindering gebracht.
- 4.4 Indien Opdrachtgever vanuit zijn administratie niet het tegendeel kan aantonen gelden de op de facturen van Info Support vermelde tijden en bedragen als juist.

#### **Artikel 5 Betaling en verzuim**

- 5.1 Opdrachtgever dient de facturen van Info Support te voldoen conform de op de factuur vermelde betalingscondities. Indien deze betalingscondities ontbreken dient Opdrachtgever binnen 30 dagen na factuurdatum voor betaling zorg te dragen.
- 5.2 Bij niet tijdige betaling is Opdrachtgever zonder (verdere) ingebrekestelling in verzuim. Alsdan is Opdrachtgever, onverminderd de (overige) rechten van Info Support, vanaf de datum van verzuim tot aan de dag der algehele voldoening de wettelijke rente ex artikel 6:119a BW, alsmede al de incassokosten, waaronder mede begrepen de kosten voor juridische bijstand in en/of buiten rechte, verschuldigd.
- 5.3 Bij geschillen over de betalingen leveren de relevante gegevens uit de administratie van Info Support volledig bewijs op, onverminderd het recht van Opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.
- 5.4 Opdrachtgever heeft geen recht van verrekening of opschorting van betaling en/of de uitvoering van verbintenissen die voortvloeien uit Overeenkomsten of deze Algemene Voorwaarden.

#### **Artikel 6 Vertrouwelijke informatie en persoonsgegevensverwerking**

- 6.1 Partijen zijn gedurende en na het einde van de Overeenkomst over en weer verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst hebben verkregen. Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval begrepen alle technische en niet-technische informatie inclusief 'werken' waarop auteursrecht rust, bedrijfsgeheimen, technieken, schetsen, tekeningen, modellen, uitvindingen, knowhow, processen, apparaten, uitrusting, algoritmen, softwareprogramma's, documenten betreffende de broncode. Tevens dient onder vertrouwelijke informatie te worden verstaan, zonder enige beperking, alle informatie betreffende onderzoek, experimenteel werk, ontwikkeling, ontwerpdetails en –specificaties, financiële informatie, aanschaffingsvoorwaarden, aankopen, verwerkingen, klantenlijsten, zakelijke voorspellingen, merchandising, marketingplannen en informatie of iedere andere knowhow, technische procedures, klanten- en leverancierslijsten, prijzen, in op lijsten vermelde details van de Overeenkomst en iedere andere aangelegenheid betreffende de zakelijke betrekkingen en / of financiën van partijen of cliënten of klanten of andere personen die betrekking hebben op en / of gerelateerd zijn aan partijen. Onder vertrouwelijke informatie wordt nimmer begrepen informatie die ook voor anderen dan Partijen via openbare bronnen toegankelijk is.

Partijen zullen te allen tijde bedoelde vertrouwelijke informatie strikt vertrouwelijk behandelen en geheim houden, deze niet openbaar maken, kopiëren of aan derden bekend maken en van de vertrouwelijke informatie op geen enkele wijze of op enig

tijdstip gebruik maken anders dan ten behoeve van de Overeenkomst c.q. het doel waarvoor deze informatie hen ter beschikking werd gesteld, noch deze op enigerlei wijze, direct noch indirect, noch mondeling, noch in geschrift, noch anderszins bekend te maken aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.

- 6.2 Bij schending door de ene partij van de geheimhoudingsplicht als omschreven in artikel 6.1 verbeurt de andere partij een direct opeisbare boete ad € 200.000,-- per overtreding, onverminderd de overige rechten van die andere partij, waaronder het recht om nakoming en/of schadevergoeding te vorderen. Gevorderde en betaalde boete zal echter in mindering strekken op de te vorderen schadevergoeding, zodat boete en schadevergoeding niet zullen cumuleren.
- 6.3 Partijen zullen hun ondergeschikten alsmede de door hen ingeschakelde derden contractueel tot dezelfde geheimhouding verplichten.
- 6.4 Opdrachtgever zal op het eerste verzoek van Info Support, indien Info Support dit van belang acht voor de uitvoering van de Overeenkomst, informeren over de wijze waarop Opdrachtgever uitvoering geeft aan haar verplichtingen op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens.
- 6.5 Opdrachtgever vrijwaart Info Support voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens worden verwerkt door Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever bewijst dat hetgeen aan de aanspraak ten grondslag ligt uitsluitend aan Info Support toegerekend zou moeten worden.
- 6.6 De verantwoordelijkheden voor (de verwerking van) persoonsgegevens die met gebruikmaking van een door Info Support verleende dienst worden verwerkt, liggen uitsluitend bij Opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
- 6.7 Opdrachtgever staat er jegens Info Support voor in dat het gebruik en de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Opdrachtgever vrijwaart Info Support tegen elke aanspraak van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens.

#### **Artikel 7 Eigendomsvoorbehoud, zaaksvorming en opschorting**

- 7.1 Het eigendom van door Info Support geleverde zaken gaat, niettegenstaande de feitelijke aflevering, pas over op Opdrachtgever nadat deze al hetgeen zij krachtens de Overeenkomst aan Info Support verschuldigd is of zal worden, volledig heeft voldaan, daaronder mede begrepen de Contractwaarde, eventuele ingevolge deze voorwaarden of de Overeenkomst verschuldigde toeslagen, rente, belastingen en kosten.
- 7.2 Opdrachtgever is gehouden de onder eigendomsvoorbehoud afgeleverde zaken zorgvuldig en als herkenbaar eigendom van Info Support te bewaren, en deze te verzekeren tegen de gebruikelijke risico's zoals in ieder geval ook brand, ontploffing, schade en diefstal.
- 7.3 Het is Info Support toegestaan alle zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, programmatuur en databestanden die zij in het kader van de Overeenkomst van Opdrachtgever heeft ontvangen onder zich te houden, ondanks een verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Opdrachtgever alle aan Info Support verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 7.4 Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden slechts verleend of overgedragen indien partijen dit uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. In voorkomend geval worden rechten aan Opdrachtgever verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever alle uit de tussen partijen gesloten Overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever zijn overeengekomen, komt aan Opdrachtgever het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.
- 7.5 Indien Opdrachtgever (mede) uit de door Info Support geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt Opdrachtgever die zaak slechts voor Info Support en houdt Opdrachtgever de nieuw gevormde zaak voor Info Support totdat Opdrachtgever alle op grond van de Overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; Info Support blijft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door Opdrachtgever eigenaar van de nieuw gevormde zaak.

#### **Artikel 8 Rechten van intellectuele of industriële eigendom**

- 8.1 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of krachtens de Overeenkomst door Info Support aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde goederen, zaken, programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, tekeningen, ontwerpen, Documentatie, rapporten, Offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, en op al hetgeen als direct resultaat van de overeengekomen dienstverlening tot stand is gekomen, bijvoorbeeld programmatuur, berusten uitsluitend bij Info Support of diens licentiegevers.
- 8.2 Opdrachtgever verkrijgt zolang de Overeenkomst voortduurt, uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden met betrekking tot de ter beschikking gestelde programmatuur welke bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de programmatuur of andere materialen niet mogen veelevoudigen of daarvan kopieën mogen vervaardigen.
- 8.3 Info Support heeft altijd het recht om zogenaamde Open Source Software in te zetten bij het door haar bouwen van een door Opdrachtgever gevraagde functionaliteit. In een dergelijk geval wordt die software aangeboden onder de oorspronkelijke

licentie en is Opdrachtgever gehouden om deze licentievoorwaarden (zogenaamde Third Party licentievoorwaarden) in acht te nemen, zowel jegens de licentiegever als jegens Info Support.

- 8.4 Opdrachtgever is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde zaken, programmatuur, apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Info Support of diens licentiegevers bevatten. Opdrachtgever zal in dat kader de verplichtingen die voortvloeien uit artikel 6.1 van deze Algemene Voorwaarden strikt naleven.
- 8.5 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de zaken, programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de programmatuur.
- 8.6 Het is Info Support toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Het is Opdrachtgever niet toegestaan technische beveiligingsvoorzieningen te verwijderen.
- 8.7 Info Support zal Opdrachtgever binnen de grenzen aangegeven in artikel 8.9 vrijwaren tegen elke rechtsvordering welke gebaseerd is op de bewering dat door Info Support zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever – op straffe van verval van iedere aanspraak jegens Info Support – Info Support onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en Opdrachtgever de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Info Support. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Info Support verlenen om zich, zo nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren.
- 8.8 De verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Opdrachtgever in de programmatuur, apparatuur of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.
- 8.9 Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Info Support zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maakt/maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Info Support een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Info Support, naar eigen keuze, het geleverde tegen creditering van de Contractwaarde onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen, of zorg dragen dat Opdrachtgever het geleverde of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, apparatuur of materialen, ongestoord kan blijven gebruiken. Daarenboven zal Info Support Opdrachtgever een schadevergoeding in geld voldoen, indien Opdrachtgever tot betaling van schadevergoeding aan de rechthebbende gehouden blijkt te zijn, met dien verstande dat de door Info Support te betalen schadevergoeding in geld nimmer het bedrag te boven zal gaan corresponderend met de Contractwaarde, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Info Support.
- 8.10 Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van Info Support wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, waaronder begrepen inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde programmatuur, apparatuur en/of materialen in samenhang met niet door Info Support geleverde of verstrekte programmatuur, apparatuur en/of materialen of wegens gebruik op een andere wijze dan waarvoor de programmatuur, apparatuur en/of materialen zijn ontwikkeld of bestemd.
- 8.11 Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen de beschikbaarstelling van programmatuur, apparatuur of andere materialen aan Info Support. Opdrachtgever staat ervoor in dat indien de opgedragen werkzaamheden het aanvullen, uitbreiden of wijzigen van bij Opdrachtgever in gebruik zijnde computerprogrammatuur inhoudt, dat Opdrachtgever gerechtigd is de noodzakelijke wijzigingen in de (source van de) programmatuur te laten aanbrengen, hetzij als eigenaar/auteursrecht hebbende, het zij op grond van een bevoegdheid die hij hiertoe van de eigenaar/auteursrecht hebbende heeft verkregen. Opdrachtgever zal Info Support vrijwaren tegen elke actie die is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

## Artikel 9 Medewerking Opdrachtgever

- 9.1 Opdrachtgever dient de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke, apparatuur materialen, gegevens, inlichtingen of overige middelen, waaronder licenties voor software, tijdig en naar behoren aan Info Support ter beschikking te stellen. Hierbij wordt uitdrukkelijk verwezen naar het bepaalde in artikel 8.9 van deze Algemene Bepalingen.
- 9.2 Op verzoek van Opdrachtgever kan door Info Support specifieke software worden aangeschaft of kunnen licenties worden aangevraagd. Behoudens andersluidende afspraken zijn de kosten hiervan niet bij de prijs inbegrepen en komen derhalve voor rekening van Opdrachtgever.
- 9.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de programmatuur, apparatuur en voor de door Info Support te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer. Info Support garandeert niet dat op basis van de door haar verleende diensten en/of met de door haar geleverde zaken en/of met de door haar ter beschikking gestelde programmatuur een bepaald doel door Opdrachtgever kan worden gerealiseerd, tenzij in de Overeenkomst expliciet anders is bepaald.
- 9.4 Indien is overeengekomen dat Opdrachtgever programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.

- 9.5 Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Info Support staan of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Info Support in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft zij het recht om de daardoor ontstane kosten – bijvoorbeeld in verband met leegloop van Medewerkers – volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 9.6 Opdrachtgever mag de door Info Support aan hem ter beschikking gestelde zaken niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor deze aan hem ter beschikking zijn gesteld en Opdrachtgever dient aan het einde van de Overeenkomst, de aan hem ter beschikking gestelde zaken aan Info Support te retourneren in dezelfde staat waarin Info Support deze ter beschikking heeft gesteld.
- 9.7 Indien de overeengekomen werkzaamheden geheel of gedeeltelijk ten kantore van Opdrachtgever uitgevoerd zullen worden, zal Opdrachtgever er kosteloos zorg voor dragen dat aan de Medewerkers van Info Support de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke ruimte en andere middelen ter beschikking worden gesteld. De ter beschikking gestelde werkplekken dienen te voldoen aan de toepasselijke Arbonormen. Opdrachtgever zal Info Support vrijwaren voor aanspraken van derden, Medewerkers van Info Support daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie.
- 9.8 Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade, waaronder mede begrepen eventuele bedrijfsschade en gevolgschade, die Info Support, voor haar werkende personen of ondernemingen of enige andere derde, zal leiden of heeft geleden ten gevolge van een aan de Opdrachtgever toe te rekenen tekortkoming. De Opdrachtgever is in het bijzonder aansprakelijk voor alle schade die voortvloeit uit onjuistheden in de door Opdrachtgever aan Info Support verstrekte gegevens en/of tekeningen, dan wel die voortvloeien uit gebreken in de door Opdrachtgever zelf of door derden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst verrichte werkzaamheden.

## Artikel 10 Personeel

- 10.1 Opdrachtgever onderkent dat Info Support als “kennisonderneming” hoge investeringen doet in de opleiding van haar Medewerkers en dat zij er tegen die achtergrond groot belang bij heeft dat haar Medewerkers niet in dienst zullen treden bij Opdrachtgever of een met haar verbonden (rechts)persoon zonder toestemming van Info Support. Info Support kan haar voortdurende investeringen in kennis van haar Medewerkers immers slechts doen indien zij het gerechtvaardigd vertrouwen kan hebben dat die Medewerkers langere tijd bij Info Support werkzaam zullen blijven. Medewerkers zijn in dit kader personen die op enigerlei contractuele basis ten behoeve van Info Support of een met haar verbonden (rechts)persoon werkzaam zijn. Tegen die achtergrond komen partijen overeen dat het Opdrachtgever niet toegestaan zal zijn om – anders dan in het kader van een Overeenkomst tussen hem en Info Support bestaande – Medewerkers van Info Support (waaronder derhalve telkens verstaan moet worden Medewerkers van Info Support en de met haar direct of indirect verbonden (rechts)personen) werkzaam te laten zijn, op basis van een rechtstreeks Overeenkomst of anderszins, ten behoeve van hem (of van (een) met hem direct of indirect verbonden (rechts)perso(o)nen) gedurende een periode van drie jaar na het moment van einde van de (laatste) Overeenkomst tussen partijen. Dit is slechts anders indien Info Support daartoe schriftelijk toestemming geeft, aan welke toestemming voorwaarden verbonden kunnen worden. Het verbod strekt zich niet slechts uit tot Info Support en Opdrachtgever maar ook tot al de ondernemingen en rechtspersonen direct of indirect met hen verbonden.

Het verbod strekt zich slechts uit tot de Medewerkers waarmee de Opdrachtgever (of een met haar direct of indirect verbonden (rechts)persoon) contact heeft gehad in het kader van de uitvoering van een Overeenkomst.

Indien dit contact gedurende drie jaar of meer niet meer heeft bestaan, dan is het verbod met betrekking tot de betreffende Medewerker niet meer van toepassing, ook niet indien er sprake is van nog andere Overeenkomsten tussen partijen. Indien het verbod geschonden wordt en indien geconstateerd wordt dat een Medewerker als hiervoor bedoeld toch gedurende de verboden periode werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever (of een met hem direct of indirect verbonden (rechts)persoon) verricht, al dan niet op basis van een directe overeenkomst met deze Medewerker, verbeurt Opdrachtgever aan Info Support een boete hoog € 250.000 (zegge tweehonderd vijftig duizend euro), zulks zonder dat een ingebrekestelling vereist is, onverminderd het recht van Info Support om daarnaast schadevergoeding en nakoming te vorderen. Gevorderde boete strekt in mindering op gevorderde schadevergoeding.

- 10.2 Info Support heeft het recht om haar Medewerkers te vervangen die belast zijn met de uitvoering van de werkzaamheden voor Opdrachtgever.
- 10.3 Indien de werkzaamheden worden uitgevoerd bij Opdrachtgever is Info Support niet verplicht om een Medewerker te vervangen die wegens ziekte niet in staat is om zijn werkzaamheden uit te voeren, tenzij de ziekte meer dan 30 dagen aaneengesloten zal voortduren. De eventuele vertraging in de uitvoering van de werkzaamheden die door het bepaalde in dit artikel ontstaat komt voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- 10.4 Indien de werkzaamheden worden uitgevoerd bij Opdrachtgever heeft Info Support het recht gedurende 15 dagen per jaar één of meer van haar Medewerkers te onttrekken aan de in uitvoering zijnde werkzaamheden voor het volgen van opleidingen of ter voldoening van andere kortstondige werkzaamheden. De eventuele vertraging in de uitvoering van de werkzaamheden, die door het bepaalde in dit artikel ontstaat, komt voor rekening en risico van Opdrachtgever.



## Artikel 11 Leveringstermijnen

- 11.1 Alle door Info Support genoemde (Leverings)termijnen zijn indicatief, niet fataal en gebaseerd op de ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst aan Info Support bekende gegevens en geldende omstandigheden. Info Support zal de opgegeven (Leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht nemen.
- 11.2 De enkele overschrijding van een genoemde (Leverings)termijn brengt Info Support niet in verzuim. Info Support is niet gebonden aan (Leverings)termijnen die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden, die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen partijen zo spoedig mogelijk in overleg treden.
- 11.3 Info Support heeft het recht de Overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

## Artikel 12 Aansprakelijkheid

- 12.1 Info Support is niet gehouden tot het vergoeden van schade of tot het verrichten van enig andere prestatie, indien de tekortkoming van Info Support niet onverwijld nadat Opdrachtgever de tekortkoming heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken schriftelijk door Opdrachtgever aan Info Support is vermeld. Info Support is evenmin gehouden tot schadevergoeding of het verrichten van enig andere prestatie, indien Info Support niet deugdelijk in gebreke is gesteld.
- 12.2 Aansprakelijkheid van Info Support voor indirecte schade, gevolgschade (bijvoorbeeld in verband met schade geleden door derden), gederfde winst, schade wegens verlies of vermindering van gegevens (bestanden/data), schade in de vorm van gemiste besparingen, schade door bedrijfstagnatie en schade wegens storing van het bedrijfsproces of van een administratieve organisatie of schade wegens overschrijding van een termijn, schade aan programmatuur of schade als gevolg daarvan, en / of letselschade, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten aansprakelijkheid in verband met of voortvloeiend uit gebrekkige hardware of het niet voldoen van de hardware aan de door de fabrikant opgegeven en/of gegarandeerde specificaties.
- 12.3 De aansprakelijkheid van Info Support voor schade veroorzaakt door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan het bedrag dat de verzekeraar van Info Support eventueel ter zake uit zal keren.
- 12.4 Behoudens opzet of grove schuld van Info Support, is Info Support in geval van een toerekenbare tekortkoming enkel gehouden om, dit naar keuze van Info Support:
  - a. gebreken te herstellen of;
  - b. vervangende programmatuur, zaken of onderdelen te leveren, doch alleen na terugontvangst van de gebrekkige programmatuur, zaken of onderdelen of;
  - c. een in overleg met Opdrachtgever te bepalen financiële vergoeding te voldoen of;
  - d. de ontvangen Contractwaarde terug te betalen, dan wel een aan Opdrachtgever verzonden factuur te crediteren, dit onder (al dan niet gedeeltelijke) ontbinding van de Overeenkomst, waarbij terugbetaling of creditering slechts hoeft plaats te vinden indien en voor zover Opdrachtgever aantoonde dat het reeds geleverde / gepresteerde niet doeltreffend benut kan worden. Verdergaande rechten heeft Opdrachtgever niet, derhalve ook niet het recht op ontbinding van een Overeenkomst.
- 12.5 Indien Info Support onverminderd het elders in deze voorwaarden bepaalde desalniettemin gehouden zou zijn tot betaling van schadevergoeding of boete of enige andere financiële tegemoetkoming in verband met enige tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen door Info Support of anderszins, is de aansprakelijkheid van Info Support te allen tijde beperkt tot maximaal de Contractwaarde of tot aan de som die aan de zijde van Info Support in het voorkomend geval daadwerkelijk gedekt wordt door verzekering, en wel de laagste van de beide genoemde sommen.
- 12.6 Opdrachtgever vrijwaart Info Support voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Info Support geleverde programmatuur, apparatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die programmatuur, apparatuur of andere materialen.
- 12.7 Met betrekking tot in het kader van een tussen partijen gesloten (duur)Overeenkomst reeds correct geleverde prestaties, heeft een ontbinding geen effect, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat het reeds geleverde niet doeltreffend kan worden benut tengevolge van het niet leveren van de resterende prestaties.
- 12.8 Artikel 7:404 BW wordt door partijen uitgesloten. De overeenkomst komt derhalve uitsluitend en alleen tot stand tussen Info Support en Opdrachtgever, ook indien de opdracht is verleend met het oog op een bepaalde persoon. De aansprakelijkheid van deze persoon ex artikel 7:404 BW jegens de Opdrachtgever wordt derhalve uitgesloten.
- 12.9 Info Support kan zich op de bepalingen uit een Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden beroepen, zoals beperking van haar aansprakelijkheid ten aanzien van handelingen van derden en de gevolgen daarvan die aan Info Support worden toegerekend. Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Info Support zich ter uitvoering van de Overeenkomst bedient.

## Artikel 13 Overmacht

- 13.1 Geen der partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: (I) niet-nakoming van toeleveranciers van Info Support, (II) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan Info Support zijn voorgeschreven, (III) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Info Support is voorgeschreven, (IV) overheidsmaatregelen, (V) elektriciteitsstoring, (VI) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, daaronder mede begrepen hacken, malware, wormen, computervirussen, trojans, logic bombs, denial of service tools (waaronder DDoS-aanvallen) en / of andersoortige virussen, (VII) oorlog, (VIII) werkbezetting, (IX) staking, (X) algemene vervoersproblemen en (XI) de onbeschikbaarheid van één of meerdere personeelsleden. Indien de overmachtstoestand langer dan drie maanden heeft geduurd, hebben beide partijen het recht de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst gepresteerd is, wordt alsdan naar verhouding afgerekend, met inachtneming van het bepaalde in artikel 5 van deze Algemene Bepalingen, zonder dat partijen elkaar voor het overige iets verschuldigd zullen zijn.
- 13.2 In het geval zich een storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten voordoet, daaronder mede begrepen hacken, malware, wormen, computervirussen, trojans, logic bombs, denial of service tools (waaronder DDoS-aanvallen) en / of andersoortige virussen, en een dergelijke storing een extra belasting van het netwerkenverkeer met zich brengt, zal Info Support eventuele extra kosten die daardoor ontstaan doorbelasten aan Opdrachtgever. Opdrachtgever zal zich ter zake afdoende verzekeren en dient op eerste verzoek van Info Support relevante verzekeringspolis(sen) te overleggen.

## Artikel 14 Beëindiging

- 14.1 Opdrachtgever is van rechtswege in verzuim en Info Support is gerechtigd om zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zulks onverminderd haar recht op schadevergoeding, indien Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, indien aan Opdrachtgever (voorlopig) surseance van betaling wordt verleend, indien Opdrachtgever wordt toegelaten tot de wettelijke schuldsanering of indien Opdrachtgever onder curatele of zijn vermogen geheel of gedeeltelijk onder bewind wordt gesteld, dan wel indien er een tot één van deze gevallen strekkende aanvraag wordt ingediend, indien Opdrachtgever zeggenschap over zijn onderneming of een onderdeel daarvan geheel of gedeeltelijk overdraagt, indien Opdrachtgever zijn onderneming liquideert of stil legt, indien er op enige andere wijze sprake is van staking van de bedrijfsuitoefening van Opdrachtgever of indien op goederen van Opdrachtgever of gedeelten daarvan, conservatoir of executoriaal beslag wordt gelegd. Info Support zal wegens de beëindiging nimmer tot betaling van enige schadevergoeding gehouden zijn.
- 14.2 Aan Opdrachtgever komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts toe indien Info Support, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijk termijn gesteld wordt voor de zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst. Het is Info Support te allen tijde toegestaan de Overeenkomst te ontbinden, zonder dat daartoe een nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst is vereist, indien Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst.
- 14.3 Indien Info Support ter uitvoering van de Overeenkomst reeds prestaties heeft verricht dan zullen die prestaties op het moment van de ontbinding niet ongedaan gemaakt kunnen worden, tenzij Opdrachtgever kan bewijzen dat Info Support ten aanzien van een wezenlijk deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Info Support vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 14.4 Info Support is altijd gerechtigd om de Overeenkomst tussentijds op te zeggen, zonder dat zij enige opzegtermijn in acht hoeft te nemen, indien Opdrachtgever een andere niet bij Opdrachtgever in dienst zijnde IT-deskundige inzage geeft in of toegang geeft tot door Info Support aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde software. Info Support zal wegens een dergelijke opzegging nimmer tot betaling van enige schadevergoeding aan Opdrachtgever gehouden zijn.

## Artikel 15 Teruggave bij einde Overeenkomst

- 15.1 Opdrachtgever is gehouden om op het moment dat de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Info Support een einde neemt, door welke oorzaak ook, al hetgeen door Info Support aan Opdrachtgever ter beschikking is gesteld, waaronder programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, tekeningen, ontwerpen, Documentatie, rapporten, Offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, onverwijld terug te geven aan Info Support, zonder dat de Opdrachtgever gerechtigd is daarvan kopieën te behouden. Het bepaalde in de voorgaande volzin heeft ook betrekking op software die Info Support ter beschikking stelt aan meer dan één Opdrachtgever of in het kader van haar bedrijfsvoering hanteert bij de ontwikkeling en/of het onderhoud van software, zoals software die deel uitmaakt van de zogenaamde "softwareontwikkelstraat" van Info Support. Het bepaalde in dit artikel – de contractuele afgifteplicht – geldt ook ten aanzien van middelen, waaronder software en licenties die Info Support op verzoek van Opdrachtgever heeft aangeschaft en die geheel of ten dele door Opdrachtgever zijn betaald. Het voorgaande is slechts dan niet van toepassing indien in de Overeenkomst expliciet en ondubbelzinnig anders is bepaald.

Bij schending door de Opdrachtgever van een verplichting uit hoofde van 15.1 verbeurt Opdrachtgever een direct opeisbare boete ad € 2.000,- voor elke dag dat de overtreding voortduurt, zonder dat een ingebrekestelling vereist is, onverminderd het recht van Info Support nakoming of schadevergoeding te vorderen. Eventuele gevorderde en betaalde boete strekt in mindering op de te betalen schadevergoeding zodanig als van cumulatie geen sprake zal zijn.

## Artikel 16 Dienstverlening

- 16.1 Indien Info Support Diensten verricht op basis van door Opdrachtgever aan te leveren gegevens, dan zullen deze gegevens overeenkomstig de door Info Support te stellen voorwaarden door Opdrachtgever worden geprepareerd en voor rekening en risico van Opdrachtgever worden aangeleverd. Opdrachtgever staat er voor in dat alle door hem aan Info Support ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Info Support verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Info Support.
- 16.2 Opdrachtgever zal Info Support schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor Info Support van belang zijn of kunnen zijn, zoals over de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst, prioriteitenstelling van Opdrachtgever, beschikbaarheid van middelen en personeel van Opdrachtgever en bijzondere of voor Info Support mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Opdrachtgever zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door Info Support verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van Opdrachtgever en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en Info Support hiervan op de hoogte stellen.
- 16.3 Info Support zal zich inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Info Support worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover Info Support in de Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens – naar de mening van Info Support – met voldoende bepaalbaarheid is omschreven. Als hoofdregel is Info Support derhalve niet verantwoordelijk voor voortgang of totstandkoming van een project. Dit is zij nimmer indien aan het project ook wordt gewerkt door medewerkers van Opdrachtgever of derden.
- 16.4 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Info Support gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 16.5 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Info Support gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening aanwijzingen – die tenminste 3 werkdagen voor de uitvoering van deze aanwijzingen aan haar zijn meegedeeld en die naar de mening van Info Support voldoende gedetailleerd omschreven zijn – van Opdrachtgever op te volgen. Info Support is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 17.
- 16.6 In voorkomend geval rust de bewijslast dat de dienstverlening en de resultaten van de dienstverlening van Info Support niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen, geheel bij Opdrachtgever, onverminderd het recht van Info Support met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 16.7 Indien de Overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Info Support steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met naar de mening van Info Support dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.
- 16.8 De dienstverlening en werkzaamheden van Info Support zullen worden verricht op de gebruikelijke werkdagen en –tijden van Info Support. In de planning en bij de werkzaamheden zal hiervan niet worden afgeweken, tenzij partijen schriftelijk uitdrukkelijk anders overeenkomen. Werkzaamheden verricht buiten de gebruikelijke werkdagen en –tijden worden gekwalificeerd als overwerk in de zin van dit artikel.
- 16.9 Voor overwerk, uitgevoerd in opdracht van en na goedkeuring door Opdrachtgever, zal een facturatie met een overurenopslag plaatsvinden. De overurenopslag bedraagt voor werkzaamheden op maandag tot en met vrijdag voor 24.00 uur 25%, voor werkzaamheden op dinsdag tot en met vrijdag van 0.00 uur tot 07.00 uur en op zaterdag 50% en voor werkzaamheden op zondagen en feestdagen (tot 07.00 in de volgende ochtend) 100% van het uurtarief.
- 16.10 De normale reistijden en –kosten voor het woon/werkverkeer van de Medewerkers van Info Support zijn in de overeengekomen prijs begrepen, voor zover detachering in Nederland plaatsvindt.
- 16.11 Een Overeenkomst tot het verlenen van Diensten wordt voor onbepaalde tijd aangegaan, tenzij uitdrukkelijk een bepaalde tijd is vastgelegd. Tenzij anders is overeengekomen geldt een opzegtermijn van twee kalendermaanden. De opzegging dient schriftelijk te geschieden. Opzegging kan alleen tegen de eerste dag van een kalendermaand.

## Artikel 17 Wijziging en meerwerk

- 17.1 Indien Info Support op verzoek van of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de Overeenkomst vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever aan Info Support worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Info Support en met inachtneming van het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden. Info Support is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.

- 17.2 Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 17.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verplichtingen kunnen worden beïnvloed, zowel in tijdsduur als in omvang. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse of ontwerp wordt uitgebreid of gewijzigd.

#### **Artikel 18 Overdracht rechten en verplichtingen aan derden**

- 18.1 Het is Info Support te allen tijde toegestaan zijn vorderingen op Opdrachtgever uit hoofde van deze Overeenkomst aan een derde over te dragen.
- 18.2 Opdrachtgever is het nimmer toegestaan de rechten en / of verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst zonder toestemming van Info Support aan een derde te verkopen, te verhuren of anderszins geheel of gedeeltelijk over te dragen. Info Support zal deze toestemming niet op onredelijke gronden onthouden. Dit beding is een beding als bedoeld in artikel 3:83 lid 2 BW en heeft goederenrechtelijke werking.

#### **Artikel 19 Toepasselijk recht en Geschillenbeslechting**

- 19.1 Op de Overeenkomst tussen partijen is Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 wordt hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.
- 19.2 Alle geschillen die voortvloeien uit deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomsten worden naar uitsluitende keuze van Info Support beslist door arbitrage of de rechtbank van de plaats van een van haar kantoren of de woonplaats van Opdrachtgever.

## 2. ONTWIKKELING PROGRAMMATUUR

### Artikel 1 Toepasselijkheid

- 1.1 De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Info Support in opdracht van Opdrachtgever programmatuur ontwikkelt en deze eventueel installeert. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende Documentatie. Daar waar in dit hoofdstuk 2 over programmatuur wordt gesproken wordt daarmee tevens websites bedoeld. Dit hoofdstuk heeft geen betrekking op het door Info Support te ter beschikking stellen van software die Info Support ter beschikking stelt aan meer dan één Opdrachtgever of in het kader van haar bedrijfsvoering hanteert bij de ontwikkeling en/of het onderhoud van software, zoals software die deel uitmaakt van de zogenaamde "softwareontwikkelstraat" van Info Support.

### Artikel 2 Ontwikkeling van programmatuur

- 2.1 Partijen zullen schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Info Support zal de ontwikkeling van programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van deze gegevens.
- 2.2 Info Support is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid en volledigheid van de aan haar ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 2.3 Info Support zal de ontwikkelwerkzaamheden op basis van een inspanningsverbintenis uitvoeren, maar kan nimmer een resultaat garanderen, tenzij partijen schriftelijk uitdrukkelijk een bepaald resultaat zijn overeengekomen.

### Artikel 3 Aflevering, installatie en acceptatie

- 3.1 Info Support zal de ontwikkelde programmatuur aan Opdrachtgever conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren op de overeengekomen soort en / of het overeengekomen formaat informatiedragers dan wel met gebruikmaking van telecommunicatiefaciliteiten (online) afleveren. Indien en voor zover schriftelijk overeengekomen zal Info Support de ontwikkelde programmatuur installeren.
- 3.2 Indien schriftelijk een Acceptatietest is overeengekomen dan zal een testperiode gelden van 14 dagen na aflevering van de ontwikkelde programmatuur dan wel, indien schriftelijk een door Info Support uit te voeren installatie is overeengekomen, na voltooiing van die installatie. Opdrachtgever verbindt zich om vooraf deugdelijke en voldoende concrete acceptatiecriteria met Info Support overeen te komen. Gedurende de testperiode zal Opdrachtgever testen kunnen uitvoeren, waarvan de uitkomsten door Opdrachtgever in testrapporten zullen worden vastgelegd. Medewerkers van Info Support zullen in de gelegenheid worden gesteld de testen bij te wonen. Gedurende de testperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Info Support kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat Opdrachtgever met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Info Support worden gerapporteerd.
- 3.3 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- indien tussen partijen geen Acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering 'as is' dan wel, indien schriftelijk een door Info Support uit te voeren installatie van de ontwikkelde programmatuur is overeengekomen, bij de voltooiing van die installatie, dan wel;
  - indien tussen partijen schriftelijk een Acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel;
  - indien Info Support vóór het einde van de testperiode een testrapport ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld.

In afwijking van het voorgaande zal de programmatuur, indien Opdrachtgever daarvan vóór het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

- 3.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen Acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de Acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever Info Support hiervan onverwijld schriftelijk en gedetailleerd in kennis stellen, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 3.5 Indien na uitvoering van de overeengekomen Acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal Opdrachtgever Info Support uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Info Support zal zich – zonder dat zij herstel van de fouten kan garanderen – naar beste vermogen inspannen

de gemelde Fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, zulks tegen betaling door Opdrachtgever van het bij Info Support geldend tarief voor de Medewerker die de werkzaamheden verricht, waarbij Info Support gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

De kosten van herstel zullen voor rekening van Info Support komen indien een fixed price overeengekomen is, met dien verstande dat in dat geval van Info Support geen werkzaamheden meer verlangd zullen kunnen worden indien de kosten gemoed met die werkzaamheden tien procent van de Contractwaarde te boven gaan. Onder kosten in de voorgaande volzin moeten worden verstaan het aantal uren te besteden vermenigvuldigd met het gebruikelijke uurtarief voor de door Info Support ingeschakelde Medewerker.

- 3.6 Acceptatie van de programmatuur kan niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine Fouten, zijnde Fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan.
- 3.7 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 3.8 Acceptatie van de programmatuur op één van de bovengenoemde wijzen heeft tot gevolg dat Info Support ten volle gekweten is voor de nakoming van haar verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Info Support is overeengekomen, van haar verplichtingen inzake de installatie van de programmatuur.

#### Artikel 4 Licentie voor programmatuur

##### 4.1. GEBRUIKSRECHT

- 4.1.1 Info Support verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur onder de ontbindende voorwaarde dat Opdrachtgever zijn verplichtingen uit een 'Overeenkomst tot gebruik van de programmatuur' nakomt. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven.
- 4.1.2 De programmatuur mag door Opdrachtgever uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op die verwerkingseenheid en voor het bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt.
- 4.1.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen met uitzondering van door Opdrachtgever ingehuurd personeel, die de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt. Dit beding is een beding als bedoeld in artikel 3:83 lid 2 BW en heeft goederenrechtelijke werking.
- 4.1.4 Opdrachtgever zal de programmatuur niet wijzigen en niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('timesharing'). De broncode van de programmatuur wordt niet aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld, tenzij anders overeengekomen. In voorkomend geval zal zogenaamde open source code of shared source code ter beschikking worden gesteld.
- 4.1.5 Opdrachtgever mag voor eigen gebruik back-up kopieën van de programmatuur maken, mits merken en auteursrechtenaanduidingen niet worden gewijzigd.
- 4.1.6 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het beheer en de beveiliging van alle in het kader van een Overeenkomst verstrekte gebruiksnamen en wachtwoorden, althans toegangsgegevens.
- 4.1.7 Opdrachtgever zal in het kader van het afnemen van de Diensten handelen als een professionele gebruiker en in dat kader in ieder geval:
  - a. geen onoordeelkundig, ongeautoriseerd, onwettig of onoorbaar gebruik maken van de programmatuur, dan wel geen misbruik / gebruik niet overeenkomstig het gebruiksdoel maken van de programmatuur;
  - b. geen data, scripts of programmatuur op de servers van Info Support plaatsen die in strijd kunnen zijn met, of inbreuk maken op de wet, de goede zeden, de openbare orde, de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden, de algemeen aanvaarde normen van toepassing op het gebruik van internet ("netiquette"), de rechten van Info Support of derden, waaronder naast de intellectuele eigendomsrechten worden verstaan, alle zaken die in strijd zijn met de wet of goede zeden, waaronder, doch niet beperkt tot het plaatsen van (kinder)pornosites, illegale kansspelen, peer-to-peer netwerken bestemd dan wel geschikt voor het uitwisselen van auteursrechtelijk beschermd of inbreukmakend materiaal, dan wel daartoe bestemde bulletinboards of chatsites, seksuele intimidatie, discriminatie, bedreiging of het op andere wijze lastig vallen van personen, het zonder toestemming binnendringen van andere computers op internet (hacken) waarbij Opdrachtgever enige beveiliging doorbreekt en/of zich toegang verschafft door een technische ingreep met behulp van valse signalen en/of valse sleutels dan wel door het aannemen van een valse hoedanigheid, etcetera;
  - c. geen virussen, spybots, spam of ander voor internetgebruikers overlast veroorzakend materiaal verspreiden;
  - d. geen gebruik maken van andere dan door Info Support geadviseerde apparatuur en anderszins de aanwijzingen van Info Support met betrekking tot randvoorwaarden voor het gebruik opvolgen;
  - e. derden niet toestaan gebruik te maken van gebruiksrechten van Info Support zonder diens voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming;

- f. de systemen van Info Support niet gebruiken, of nader inrichten c.q. parameteriseren zodat de systeembelasting substantieel groter wordt of de stabiliteit van de functionaliteit lager wordt;
  - g. geen verstoring van het functioneren van ICT-infrastructuur van Info Support, infrastructuur van derden en/of koppelingen tussen infrastructuren door (de inhoud of intensiteit van) het dataverkeer of door het handelen en/of nalaten van Opdrachtgever veroorzaken en generlei handelingen verrichten zoals het opstarten van processen/programma's op de systemen van Info Support, waarvan aangenomen kan worden dat deze schade zouden kunnen toebrengen aan haar systemen of overige internetgebruikers zouden kunnen hinderen, een en ander naar het uitsluitend oordeel van Info Support;
  - h. Opdrachtgever zelf verantwoordelijk is voor (de extra kosten bij) overschrijding van de overeengekomen hoeveelheid dataverkeer (versturen van tekst of afbeeldingen over het internet via de server van Info Support van en naar de website van Opdrachtgever). Zulks geschiedt conform de overeengekomen voorwaarden en tarieven zoals vastgelegd in de tarievenlijst bij de Overeenkomst of zoals gepubliceerd op de internetsite van Info Support;
  - i. de Fair use Policy van Info Support respecteert ten aanzien van het gebruik van haar diensten ter bescherming van de belangen van haar gebruikers, inhoudende dat het gebruik zich binnen redelijke proporties en een redelijke bandbreedte van capaciteitsbeslag bevindt.
- 4.1.8 Info Support behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de aan Opdrachtgever verstrekte toegang tot en gebruik van systemen van Info Support onmiddellijk en zonder voorafgaande waarschuwing te ontzeggen, door het systeem buiten gebruik te stellen, wanneer Opdrachtgever handelt in strijd met het in de vorige leden gestelde en zijn verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig nakomt. Opdrachtgever blijft in dat geval wel aansprakelijk voor de kosten voortvloeiend uit de Overeenkomst voor de resterende looptijd.
- 4.1.9 Info Support is niet aansprakelijk voor enige schade aan derden, uit welke hoofde ook, ontstaan door in dit artikel omschreven gedragingen en/of handelingen van Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart Info Support tegen aanspraken van derden uit dien hoofde.
- 4.1.10 Opdrachtgever is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst zonder schriftelijke toestemming van Info Support aan een derde over te dragen. De toestemming zal niet zonder redelijke grond worden geweigerd; Info Support is echter gerechtigd aan het verlenen van deze toestemming voorwaarden te verbinden. Dit beding is een beding als bedoeld in artikel 3:83 lid 2 BW en heeft goederenrechtelijke werking.
- 4.2 GEBRUIKSBEPERKINGEN
- 4.2.1 Indien tussen partijen gebruiksbepalingen zijn overeengekomen, zal Opdrachtgever die beperkingen steeds nakomen. Opdrachtgever is zich in dat kader er van bewust dat ze met het schenden van de gebruikersbeperkingen zowel wanpresteert als inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van Info Support.
- 4.2.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen mag Opdrachtgever de programmatuur slechts in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen zal Opdrachtgever de programmatuur niet gebruiken voor de verwerking van (persoons)gegevens ten behoeve van derden. Het is Opdrachtgever bovendien niet toegestaan de voor haar ontwikkelde programmatuur op welke wijze dan ook ter beschikking van derden te stellen zonder voorafgaande toestemming van Info Support.
- 4.3 DUUR
- 4.3.1 Het gebruiksrecht van Opdrachtgever neemt een einde op het moment dat de Overeenkomst tussen partijen een einde neemt, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald.
- 4.4 VERTROUWELIJKHEID
- 4.4.1 Opdrachtgever erkent dat de programmatuur een vertrouwelijk karakter kan hebben en dat deze bedrijfsgeheimen van Info Support en haar toeleveranciers kan bevatten. Opdrachtgever zal derhalve zorgvuldig met deze gegevens omgaan en ze nimmer zonder voorafgaande toestemming van Info Support ter beschikking stellen van derden.
- 4.5 PROGRAMMATUUR VAN TOELEVERANCIERS
- 4.5.1 Indien en voor zover Info Support programmatuur van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt zullen de (licentie)voorwaarden van die derden van toepassing zijn. Op verzoek van Opdrachtgever zal Info Support de voorwaarden van derden aan Opdrachtgever doen toekomen.

## Artikel 5 Garantie

- 5.1 Info Support staat er niet voor in dat de in opdracht van Opdrachtgever ontwikkelde programmatuur geschikt is voor het doel dat Opdrachtgever bij het gebruik van de programmatuur voor ogen had. Info Support kan evenmin garanderen dat de programmatuur zonder gebreken zal werken.
- 5.2 Info Support is nimmer gehouden tot herstel van gegevens die verminkt of verloren zijn geraakt.
- 5.3 Info Support is jegens Opdrachtgever tot geen verdergaande prestaties gehouden dan aangegeven in een beheersovereenkomst, mits een dergelijke Overeenkomst wordt afgesloten. Info Support garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of verstoringen zal werken of dat alle verstoringen zullen worden hersteld. Iedere eventuele gehoudenheid van Info Support tot ondersteuning vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Info Support wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of doet aanbrengen.

## 3. BEHEER VAN INFORMATIESYSTEMEN

Dit hoofdstuk omvat de voorwaarden voor de levering door Info Support van een beheerdienst. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het beheer van het Informatiesysteem in zijn eigen organisatie. Delen van dat beheer kan hij echter aan Info Support uitbesteden, waarbij het uitdrukkelijke voorbehoud gemaakt wordt dat de Opdrachtgever Info Support daarop aanstuurt en daar de regie over houdt. Info Support heeft in dit kader geen zeggenschap over het Informatiesysteem en Opdrachtgever treedt in de richting van Info Support op als eigenaar van het Informatiesysteem, dat Info Support in zijn opdracht beheert. Info Support ontfermt zich slechts over de technische laag of lagen van het Informatiesysteem.

### Artikel 1 Toepasselijkheid

- 1.1 De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Info Support op verzoek van Opdrachtgever een beheerdienst levert. Daarnaast zijn de in dit hoofdstuk vermelde bepalingen tevens van toepassing indien partijen eveneens zijn overeengekomen dat Info Support, binnen het beheerdomein Infrastructuurbeheer, hosting zal gaan verlenen.
- 1.2 Voor de toepassing van deze module wordt onder beheerdienst verstaan: het door Info Support, al dan niet op afstand, verzorgen van het overeengekomen beheerdomein Applicatiebeheer en/of het Technisch Applicatiebeheer en/of het Infrastructuurbeheer van het specifieke aan Info Support ter beheer aangeboden Informatiesysteem van Opdrachtgever.

### Artikel 2 Beheerdienst

- 2.1 **OVEREENKOMSTEN**
  - 2.1.1 Partijen zullen hun afspraken betreffende de specifieke beheerdienst, het exacte dienstenniveau en aanvullende operationele afspraken uitdrukkelijk vastleggen in een Beheerovereenkomst (BO), Service Level Agreement (SLA) en Dossier Afspraken en Procedures (DAP).
- 2.2 **SERVICE LEVEL AGREEMENT**
  - 2.2.1 Partijen zullen hun afspraken betreffende het niveau van de beheer- en hosting door Info Support schriftelijk en uitdrukkelijk vastleggen in een Service Level Agreement. Opdrachtgever zal Info Support steeds tijdig informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de beheerdienst. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt dan wordt de beschikbaarheid gemeten exclusief de tijd die is gemoeid met vooraf aangekondigde buitengebruikstelling van de programmatuur wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Info Support zijn gelegen en met inachtneming van de beheerdienst als geheel gedurende de duur van de Overeenkomst.
- 2.3 **DUUR EN OPZEGGING**
  - 2.3.1 De Beheerovereenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur. Bij gebreke van een tussen partijen overeengekomen duur wordt de Beheerovereenkomst voor één jaar aangegaan. De duur van de Beheerovereenkomst wordt telkens stilzwijgend verlengd voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen Beheerovereenkomst, tenzij een der partijen de Beheerovereenkomst tijdig opzegt. Voor opzegging geldt een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de Beheerovereenkomst. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen zal de looptijd van een eventuele SLA en/of DAP gelijk zijn aan de looptijd van de Beheerovereenkomst.
- 2.4 **INSPANNINGSVERPLICHTING**
  - 2.4.1 Info Support zal zich naar beste kunnen inspannen de beheerdienst met zorg uit te voeren, conform de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten worden door Info Support derhalve uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij Info Support in een schriftelijke Overeenkomst uitdrukkelijk een voldoende bepaald resultaat heeft toegezegd.
- 2.5 Het is Info Support toegestaan het informatiesysteem geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van de overeengekomen beheerdienst.
- 2.6 Info Support zal niet meer diensten uitvoeren dan uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen met Opdrachtgever. Tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen omvat de Overeenkomst in ieder geval niet het verzorgen of ter beschikking stellen van backup-, uitwijk- en recoverydiensten. Dit betreft bovendien geen limitatieve opsomming.

### Artikel 3 Uitvoering beheerdienst

- 3.1 **VERSTORINGEN**
  - 3.1.1 Info Support zal correctief beheer uitvoeren. Hieronder wordt verstaan: het zo snel mogelijk, binnen de vastgestelde service levels, reactief en ad hoc herstellen van verstoringen in het Informatiesysteem, zijnde afwijkingen ten opzichte van de gespecificeerde standaardoperatie.
- 3.2 **WIJZIGINGEN**



- 3.2.1 Indien overeengekomen zal Info Support innovatief beheer uitvoeren. Hieronder wordt verstaan: het gepland doorvoeren van wijzigingen met een adaptief, additief en/of perfectief karakter waardoor de gespecificeerde standaardoperatie van het Informatiesysteem gecontroleerd wordt aangepast.
- 3.3 PREVENTIEVE WERKZAAMHEDEN
- 3.3.1 Indien overeengekomen zal Info Support preventief beheer uitvoeren. Hieronder worden verstaan: proactieve werkzaamheden als routinematige en periodieke controles, proactieve probleemanalyse op basis van aangemelde verstoringen en foutenlogs als ook het uitvoeren van trendanalyses. Info Support vertaalt deze werkzaamheden naar relevante informatieverstrekking en adviezen naar de Opdrachtgever. Eventuele hieruit voortvloeiende werkzaamheden vinden plaats onder innovatief beheer. Specifieke en eventueel ten opzichte hiervan aanvullende proactieve werkzaamheden zullen tussen partijen voorafgaande aan de beheerdienst overeengekomen worden.
- 3.4 SERVICEVERZOEKEN
- 3.4.1 Aanvullende dienstverleningsverzoeken waaronder adviesaanvragen, functionele vragen en toegangs-, informatie-ondersteuningsverzoeken, kunnen bij Info Support worden ingediend en zullen in overleg met Opdrachtgever ad hoc worden afgehandeld.

#### Artikel 4 Verwerking persoonsgegevens

- 4.1 Opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor de persoonsgegevens die binnen of met gebruikmaking van de beheerdienst worden verwerkt. Opdrachtgever garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens, conform het bepaalde in de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Opdrachtgever staat er jegens Info Support voor in dat de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Opdrachtgever vrijwaart Info Support tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze persoonsgegevensverwerking. Info Support dient in het kader van deze Overeenkomst aangemerkt te worden als bewerker in de zin van de Wbp. Opdrachtgever zal alle medewerking verlenen aan de door Info Support, zijnde bewerker, na te komen verplichtingen. De hiermee gemoeide kosten komen volledig voor rekening van Opdrachtgever.

#### Artikel 5 Verplichtingen Opdrachtgever

- 5.1 Opdrachtgever voert het Functioneel Beheer uit van het informatiesysteem.
- 5.2 Opdrachtgever waarborgt de omgevingscondities zoals schriftelijk overeengekomen met Info Support, verleent (indien van toepassing) toegang aan Info Support ten behoeve van de uitvoering van de beheerdienst en zal Info Support steeds tijdig informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de beheerdienst van Info Support.
- 5.3 Opdrachtgever is gehouden Info Support in een vroeg stadium in kennis te stellen van wijzigingen in het Informatiesysteem die niet door Info Support worden uitgevoerd en impact hebben of kunnen hebben op de uitvoering van de dienst.
- 5.4 Opdrachtgever is gehouden Info Support duidelijk afgebakende ontwerpen en specificaties (die opgesteld zijn door ter zake deskundigen) te doen toekomen in het geval van aanpassingen aan de Standaardoperatie.
- 5.5 Opdrachtgever dient zorg te dragen voor een of meerdere vaste contactpersonen die namens hem correspondeert met Info Support.
- 5.6 Indien Info Support oplossingen voor incidenten en andersoortige wijzigingen in het Informatiesysteem heeft aangebracht, dienen die door Opdrachtgever onderworpen te worden aan een Acceptatietest. Opdrachtgever verbindt zich om vooraf deugdelijke en voldoende concrete acceptatiecriteria met Info Support overeen te komen.
- 5.7 Info Support ontvangt van Opdrachtgever uiterlijk binnen 30 werkdagen na ontvangst van de servicerapportage een schriftelijke mededeling in het geval dat Opdrachtgever niet akkoord is met servicerapportage en/of de door Info Support uitgevoerde werkzaamheden.
- 5.8 Opdrachtgever dient alle door Info Support verlangde medewerking te verlenen zodat Info Support de op haar rustende verplichtingen deugdelijk na kan komen. Bij gebreke van de verlangde medewerking is het Info Support toegestaan de beheerdienst op te schorten of te beperken.

#### Artikel 6 Hosting

- 6.1 Onder hosting wordt het volgende verstaan:
- De ter beschikking stelling van de onder de Infrastructuurbeheer vallende hardwarecomponenten, met inbegrip van het operatiesysteem dan wel de operatiesystemen.
  - Het in stand brengen en houden van verbindingen die via het Informatiesysteem met het internet gemaakt kunnen worden;
  - Het leveren van voldoende mens- en machinecapaciteit voor een zo goed mogelijke werking van het Informatiesysteem;
  - Het verzorgen van een zo goed mogelijke bereikbaarheid van het Informatiesysteem.
- 6.2 De door Info Support ter beschikking gestelde schijfruimte ten behoeve van het Informatiesysteem zal Opdrachtgever niet overschrijden, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Indien partijen een maximum hoeveelheid schijfruimte,

dataverkeer en / of overige belasting van systemen en infrastructures zijn overeengekomen, zal dat gebruik en / of overige belasting beperkt blijven tot de overeengekomen maxima. Bij overschrijding van die overeengekomen maxima is Info Support gerechtigd haar dienstverlening op te schorten teneinde overbelasting van haar systemen te voorkomen. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, zal het dataverkeer dat in een bepaalde periode niet door Opdrachtgever is gebruikt, niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal Opdrachtgever een extra vergoeding dienen te betalen, conform de alsdan bij Info Support geldende tarieven.

- 6.3 Het is Info Support toegestaan de hosting geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik te stellen voor onderhoud. Opdrachtgever dient zijn systemen en infrastructuur adequaat te beveiligen en deze te allen tijde vrij van virussen te houden.

#### **Artikel 7**                    **Garantie**

- 7.1 Info Support kan er nimmer voor in staan dat de hosting foutloos of zonder onderbrekingen zal functioneren.
- 7.2 Info Support is niet verantwoordelijk voor de controle van de juistheid en volledigheid van de hosting.
- 7.3 Opdrachtgever zal op basis van de door Info Support verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de beheerdienst, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen te treffen. Info Support is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 7.4 Opdrachtgever staat er jegens Info Support voor in dat de gegevens die met gebruikmaking van de hosting worden verwerkt niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Opdrachtgever vrijwaart Info Support tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens.

#### **Artikel 8**                    **Exitregeling**

- 8.1 In het kader van de continuïteit van de het Informatiesysteem van de Opdrachtgever zullen partijen, in het geval van beëindiging van de hosting, per ommegaande in overleg treden omtrent de (wijze van) overdracht van data, de dienstverlening en / of overige beheersmaatregelen, benodigd voor een ongestoorde voortgang van het gebruik door Opdrachtgever van zijn data, programmatuur en / of hosting.

Info Support is bereid de hosting gedurende een nader te bepalen periode (met een maximum van drie (3) maanden) na verstrijken van de opzegtermijn van de Overeenkomst tegen alsdan door Info Support gehanteerde tarieven, te blijven verrichten, mocht zulks noodzakelijk blijken, tenzij dit in redelijkheid niet kan worden verwacht van Info Support.

- 8.2 Alle werkzaamheden die door Info Support in het kader van dit artikel worden verricht worden op basis van nacalculatie tegen de alsdan geldende tarieven in rekening gebracht.

## 4. CLOUDDIENSTEN

Dit hoofdstuk omvat de voorwaarden voor de levering van een Clouddienst waardoor een (deel van het) Informatiesysteem, waarvan Opdrachtgever geen eigenaar is, door Info Support online ter beschikking van de Opdrachtgever wordt gesteld en door Info Support wordt beheerd. Info Support is derhalve verantwoordelijk voor de inhoud van de Clouddienst en voert daarover de regie.

### Artikel 1 Toepasselijkheid

- 1.1 De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Info Support op verzoek van Opdrachtgever de Clouddienst levert.
- 1.2 Indien Opdrachtgever als een Reseller de Clouddienst van Info Support vermarkt en ter beschikking van Derden stelt, mag in geen enkel geval een (contractuele) relatie tussen Info Support enerzijds en Derde anderzijds geacht worden te zijn ontstaan. Onderhavige Algemene Voorwaarden van Info Support zullen derhalve niet van toepassing zijn op de relatie tussen Reseller en Derde. Onderhavige Algemene Voorwaarden en in het bijzonder dit hoofdstuk 4, Clouddiensten, is enkel van toepassing op de Diensten die Info Support aan Opdrachtgever verleent.

### Artikel 2 Dienstverlening

- 2.1 OVEREENKOMSTEN
  - 2.1.1 Opdrachtgever en Info Support zullen hun afspraken betreffende de specifieke dienstverlening, het exacte dienstenniveau en aanvullende operationele afspraken uitdrukkelijk vastleggen in een Eindgebruikersovereenkomst respectievelijk Reseller-overeenkomst.
- 2.2 DUUR EN OPZEGGING
  - 2.2.1 De Eindgebruikers- c.q. Reseller-overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur. Bij gebreke van een tussen partijen overeengekomen duur wordt de Eindgebruikers- c.q. Reseller-overeenkomst voor één jaar aangegaan. De duur van de beheersovereenkomst wordt telkens stilzwijgend verlengd voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen Eindgebruikers- c.q. Reseller-overeenkomst, tenzij een der partijen de Eindgebruikers- c.q. Reseller-overeenkomst tijdig opzegt. Voor opzegging geldt een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de Eindgebruikers- c.q. Reseller-overeenkomst.

### Artikel 3 Uitvoering Dienstverlening

- 3.1 Info Support zal de met Opdrachtgever overeengekomen Clouddienst leveren, waaronder wordt verstaan: het realiseren van de Clouddienst en het uitvoeren van het correctief, innovatief en preventief beheer op de Clouddienst.

Hieronder dient te worden verstaan:

  - a. Het in stand brengen en zo goed mogelijk beschikbaar houden van verbindingen die via de Clouddienst met het internet gemaakt kunnen worden;
  - b. Het leveren van voldoende mens- en machinecapaciteit voor een zo goed mogelijke werking van de Clouddienst;
  - c. Het verhelpen van verstoringen en het verzorgen van de zo goed mogelijke beschikbaarheid van de Clouddienst;
  - d. Het verzorgen van adequate beveiliging ter bescherming van de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van gegevens en waaronder:
    - i. maatregelen ter bestrijding van onbevoegde toegang en onbevoegd aanpassen van gegevens;
    - ii. het op nader te bepalen tijden verzorgen van back-ups systemen en data;
    - iii. het verzorgen van, dan wel het ter beschikking stellen van, uitwijkdiensten indien gebruik c.q. de bereikbaarheid van de Clouddienst ten gevolge van enige andere oorzaak tijdelijk of blijvend onmogelijk is.
  - e. Het leveren van gebruiksondersteuning.
- 3.2 Het is Info Support toegestaan de Clouddienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik te stellen voor onderhoud.
- 3.3 Info Support zal niet meer diensten uitvoeren dan uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen met Opdrachtgever. Tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen omvat de Overeenkomst in ieder geval niet het ter beschikking stellen van back-up-, uitwijk- en recoverydiensten dan wel dataconversie. Dit betreft bovendien geen limitatieve opsomming.
- 3.4 Info Support zal zich naar beste kunnen inspannen de Clouddienst met zorg uit te voeren, conform de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten worden door Info Support derhalve uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij Info Support in een schriftelijke Overeenkomst uitdrukkelijk een voldoende bepaald resultaat heeft toegezegd.
- 3.5 Info Support zal de Clouddienst slechts in opdracht van Opdrachtgever verrichten. Indien Info Support op grond van een verzoek of een bevel van een daartoe bevoegd orgaan of in verband met wettelijke verplichtingen werkzaamheden dient te verrichten met betrekking tot (persoons)gegevens van Opdrachtgever, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

#### Artikel 4      Aanvullende verplichtingen

- 4.1      WIJZIGINGEN
- 4.1.1    Info Support voert innovatief beheer uit op de Clouddienst. Hieronder wordt verstaan: het gepland doorvoeren van wijzigingen met een adaptief, additief en/of perfectief karakter en waarmee de gespecificeerde standaardoperatie van het informatiesysteem gecontroleerd wordt aangepast.
- 4.1.2    Info Support kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de Clouddienst en -toepassing aanbrengen, al dan niet op verzoek van Opdrachtgever. Indien wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben, zal Info Support Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Opdrachtgever. In dat geval kan Opdrachtgever 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 Info Support de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 4.2      VERSTORINGEN
- 4.2.1    Info Support voert correctief beheer uit op de Clouddienst. Hieronder wordt verstaan: het zo snel mogelijk, binnen de vastgestelde service levels, reactief en ad hoc herstellen van verstoringen in het informatiesysteem, zijnde afwijkingen ten opzichte van de gespecificeerde standaardoperatie.
- 4.3      PREVENTIEVE WERKZAAMHEDEN
- 4.3.1    Info Support voert innovatief beheer uit op de Clouddienst. Hieronder worden verstaan: proactieve werkzaamheden als routinematige en periodieke controles, proactieve probleemanalyse op basis van aangemelde verstoringen en foutenlogs als ook het uitvoeren van trendanalyses. Eventuele hieruit voortvloeiende werkzaamheden vinden plaats onder innovatief beheer. Specifieke en eventueel ten opzichte hiervan aanvullende proactieve werkzaamheden zullen tussen partijen voorafgaande aan de dienstverlening overeengekomen worden.
- 4.4      SERVICEVERZOEKEN
- 4.4.1    Aanvullende dienstverleningsverzoeken waaronder adviesaanvragen, functionele vragen en toegangs-, informatie- of ondersteuningsverzoeken, kunnen bij Info Support worden ingediend en zullen in overleg met Opdrachtgever ad hoc worden afgehandeld.
- 4.5      BEREIKBAARHEID INFO SUPPORT
- 4.5.1    Indien de Clouddienst van Info Support op grond van de Overeenkomst tevens ondersteuning aan de gebruikers omvat, zal Info Support telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde programmatuur en over het gebruik dat van de dienst wordt gemaakt. Info Support kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van de reacties en ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt ondersteuning uitsluitend verricht tijdens Normale Kantooruren.

#### Artikel 5      Verplichtingen Opdrachtgever

- 5.1      Opdrachtgever dient zijn eigen systemen en infrastructuur adequaat te beveiligen en deze te allen tijde vrij van virussen te houden.
- 5.2      Indien Info Support een Clouddienst verricht op basis van door Opdrachtgever aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door Info Support te stellen voorwaarden door Opdrachtgever worden aangeleverd. Opdrachtgever staat er voor in dat alle door hem aan Info Support ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Info Support verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Info Support.
- 5.3      Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Opdrachtgever staan.

#### Artikel 6      Garantie

- 6.1      Info Support staat er niet voor in dat de door haar te leveren Clouddienst foutloos zal zijn en zonder onderbreking zal functioneren. Info Support zal zich ervoor inspannen verstoringen in de Clouddienst binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het een Clouddienst betreft die door Info Support zelf is ontwikkeld en Opdrachtgever de desbetreffende verstoringen schriftelijk gedetailleerd omschreven bij Info Support heeft gemeld. Info Support kan in voorkomend geval het herstel van de verstoringen uitstellen totdat een nieuwe versie van de Clouddienst in gebruik zal worden genomen. Info Support staat er nimmer voor in dat verstoringen in een Clouddienst die niet zelf door Info Support is ontwikkeld kunnen en zullen worden verholpen. Info Support is te allen tijde gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de Clouddienst aan te brengen.
- 6.2      Info Support is niet verantwoordelijk voor de controle van de juistheid en volledigheid van de Clouddienst en de daarmee gegenereerde gegevens.
- 6.3      Info Support is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de applicaties, de Applicatie-infrastructuur of infrastructuur van Opdrachtgever of die van derden, voor zover deze geen onderdeel uitmaakt van de door Info Support geleverde Clouddienst.

- 6.4 Opdrachtgever zal op basis van de door Info Support verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van verstoringen, gebreken in de dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen te treffen. Info Support is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

#### **Artikel 7**                    **Exitregeling**

- 7.1 In het kader van de continuïteit van de informatievoorziening van de Opdrachtgever zullen partijen, in het geval van beëindiging van de Clouddienst, per ommegaande in overleg treden omtrent de (wijze van) overdracht van data, de dienstverlening en/of overige beheersmaatregelen, benodigd voor een ongestoorde voortgang van het gebruik door Opdrachtgever van zijn data, programmatuur en / of Clouddienst.
- 7.2 Info Support is bereid de Clouddienst gedurende een nader te bepalen periode (met een maximum van drie (3) maanden) na verstrijken van de opzegtermijn van de Overeenkomst tegen alsdan door Info Support gehanteerde tarieven, te blijven verrichten, mocht zulks noodzakelijk blijken, tenzij dit in redelijkheid niet kan worden verwacht van Info Support.
- 7.3 Alle werkzaamheden die door Info Support in het kader van dit artikel worden verricht worden op basis van nacalculatie tegen de alsdan geldende tarieven in rekening gebracht.
- 7.4 **EIGENDOM**
- 7.4.1 De ter beschikking gestelde Clouddienst alsmede alle door Info Support bij de Clouddienst gebruikte apparatuur, programmatuur en zaken, blijven te allen tijde eigendom of intellectuele eigendom van Info Support of diens toeleveranciers, tenzij expliciet anders overeengekomen.

#### **Artikel 8**                    **Verwerking persoonsgegevens**

- 8.1 Opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor de persoonsgegevens die binnen of met gebruikmaking van de Clouddienst worden verwerkt. Opdrachtgever garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens, conform het bepaalde in de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Opdrachtgever staat er jegens Info Support voor in dat de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Opdrachtgever vrijwaart Info Support tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze persoonsgegevensverwerking. Info Support dient in het kader van deze Overeenkomst aangemerkt te worden als bewerker in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens. Opdrachtgever zal alle medewerking verlenen aan de door Info Support, zijnde bewerker, na te komen verplichtingen. De hiermee gemoede kosten komen volledig voor rekening van Opdrachtgever.

## 5. CONSULTANCY

### Artikel 1 Toepasselijkheid

- 1.1 De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van toepassing indien Info Support in opdracht van Opdrachtgever consultancydiensten verleent bij Opdrachtgever.

### Artikel 2 Dienstverlening

- 2.1 Info Support zal de in de Overeenkomst tussen partijen aangewezen Medewerker aan Opdrachtgever ter beschikking stellen om werkzaamheden te verrichten conform hetgeen tussen partijen reeds eerder schriftelijk is overeengekomen.
- 2.2 Opdrachtgever kan de ter beschikking gestelde Medewerkers slechts ter werk stellen voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden dan wel voor werkzaamheden buiten Nederland indien Info Support daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd. Het is Info Support toegestaan aan een dergelijke instemming voorwaarden te stellen.
- 2.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de ter beschikking gestelde Medewerker aan een derde op welke wijze dan ook ter beschikking te stellen, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

### Artikel 3 Duur en beëindiging

- 3.1 De Overeenkomst tot consultancydienstverlening wordt aangegaan voor de duur die partijen vooraf schriftelijk en uitdrukkelijk zijn overeengekomen. De Overeenkomst voor bepaalde duur eindigt van rechtswege na verloop van de overeengekomen einddatum. Bij gebreke van een overeengekomen duur heeft de Overeenkomst een looptijd voor onbepaalde duur. Indien de Overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde duur geldt voor elk der partijen een opzegtermijn van minimaal een maand. Opzegging dient schriftelijk te geschieden en Info Support zal nimmer gehouden zijn tot het vergoeden van enige schade als gevolg van die opzegging.

### Artikel 4 Vervanging

- 4.1 Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeen is gekomen is het Info Support toegestaan de bij aanvang van de Overeenkomst ter beschikking gestelde Medewerker(s) te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties. Ook indien de Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde Medewerker van Info Support, is het Info Support toegestaan deze Medewerker te vervangen.
- 4.2 Opdrachtgever is gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde Medewerker te verzoeken indien Opdrachtgever van mening is dat die Medewerker niet voldoet aan de overeengekomen kwaliteitseisen. Een dergelijk verzoek dient Opdrachtgever binnen 3 dagen na aanvang van de werkzaamheden schriftelijk en onderbouwd aan Info Support kenbaar te maken.
- 4.3 Info Support garandeert niet dat vervanging op verzoek van Opdrachtgever steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van Opdrachtgever op verdere nakoming van de Overeenkomst evenals alle aanspraken op grond van wanprestatie. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever betreffende de verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

### Artikel 5 Rapportage

- 5.1 Indien schriftelijk overeengekomen zal Info Support Opdrachtgever periodiek schriftelijk informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Eveneens zal Info Support vooraf omstandigheden melden die voor Info Support van belang zouden kunnen zijn alsmede om inlichtingen verzoeken indien zij dat voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijk acht. Opdrachtgever zal ter zake alle mogelijke medewerking verlenen.
- 5.2 Opdrachtgever zal een contactpersoon binnen haar organisatie aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden als zodanig zal fungeren. De contactpersoon dient afdoende gekwalificeerd te zijn, zulks naar oordeel van Info Support.

### Artikel 6 Arbeidsvoorwaarden

- 6.1 Indien een Medewerker van Info Support consultancydiensten verleent bij Opdrachtgever zal Opdrachtgever er voor in staan dat de werktijden, veiligheid en de arbeidsomstandigheden in het algemeen voldoen aan de ter zake relevante wet- en regelgeving.
- 6.2 Opdrachtgever zal zich jegens de ter beschikking gestelde Medewerker van Info Support gedragen op eenzelfde wijze als waartoe hij ten opzichte van zijn eigen werknemer gehouden is.

**Artikel 7 Prijs en betaling**

- 7.1 Voor overwerk is Opdrachtgever het overeengekomen extra uurtarief verschuldigd. Onder overwerk wordt verstaan de uren die de door Info Support ter beschikking gestelde Medewerker op verzoek van Opdrachtgever langer werkt dan het overeengekomen aantal werkuren dan wel de buiten de gebruikelijke werkdagen verrichte werkzaamheden. Bij gebreke van afspraken over het extra uurtarief is Opdrachtgever het bij Info Support alsdan gebruikelijke extra uurtarief verschuldigd.
- 7.2 De kosten met betrekking tot het woon-werkverkeer zullen aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht overeenkomstig de bij Info Support gebruikelijke regels hieromtrent.
- 7.3 Het is Info Support te allen tijde toegestaan de tarieven van de ter beschikking gestelde Medewerker aan te passen. Info Support zal dit schriftelijk uiterlijk dertig dagen voor de doorvoering van de wijziging aan Opdrachtgever mededelen. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met de aanpassing, is Opdrachtgever gerechtigd binnen veertien dagen na datum kennisgeving de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.

**Artikel 8 Aansprakelijkheid**

- 8.1 Info Support is verantwoordelijk voor de afdracht van belastingen en sociale premies van de voor Opdrachtgever ter beschikking gestelde Medewerker. Info Support vrijwaart Opdrachtgever voor alle vorderingen van de belastingdienst dan wel van de instanties voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving die vanwege de Overeenkomst met Opdrachtgever verschuldigd zijn. Zulks echter enkel onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Info Support onverwijld schriftelijk op de hoogte stelt van dergelijke vorderingen en de afhandeling daarvan geheel aan Info Support laat. Daartoe zal Opdrachtgever alle benodigde medewerking verlenen.
- 8.2 Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade die de ter beschikking gestelde Medewerker lijdt gedurende of in verband met de aan hem opgedragen werkzaamheden. Opdrachtgever vrijwaart Info Support voor alle aanspraken van derden voortvloeiende uit of terug te voeren op de consultancywerkzaamheden verricht in het kader van de Overeenkomst. Opdrachtgever vrijwaart Info Support voor elke aansprakelijkheid voortvloeiende uit lichamelijk letsel of dood van de ter beschikking gestelde Medewerker verband houdende met de uitoefening van de Overeenkomst.

## 6. CURSUS EN TRAINING

### Artikel 1 Toepasselijkheid

- 1.1 De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van toepassing indien Info Support op verzoek en ten behoeve van Opdrachtgever cursussen en trainingen verzorgt.
- 1.2 Waar in dit hoofdstuk cursus wordt genoemd wordt tevens training bedoeld.
- 1.3 De rechten en verplichtingen uit een Overeenkomst waarop deze cursusvoorwaarden van toepassing zijn kunnen niet worden overgedragen, behoudens schriftelijke toestemming van Info Support.

### Artikel 2 Aanmelding en annulering

- 2.1 Opdrachtgever dient zich steeds schriftelijk aan te melden voor een cursus. De aanmelding is bindend na bevestiging door Info Support.
- 2.2 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de keuze en de geschiktheid van de cursus voor de deelnemers. Dat geldt eveneens indien toelatingsvereisten bestaan en Info Support heeft besloten de deelnemers toe te laten. Het ontbreken van vereiste voorkennis bij deelnemers laat de betalingsverplichting van Opdrachtgever onverlet.
- 2.3 Info Support heeft altijd het recht om het aantal cursisten aan te vullen tot een door haar gewenst aantal cursisten.
- 2.4 Opdrachtgever kan met toestemming van Info Support een ingeschreven deelnemer vóór aanvang van de cursus vervangen door een andere deelnemer. Opdrachtgever is voor het vervangen van een deelnemer geen extra kosten verschuldigd.
- 2.5 Info Support heeft altijd het recht om te weigeren een Overeenkomst met Opdrachtgever aan te gaan of om een aangemelde deelnemer te weigeren om Info Support moverende redenen.
- 2.6 Annulering kan uitsluitend schriftelijk geschieden.
- 2.7 Info Support heeft het recht om een overeengekomen opleiding, cursus of training niet te geven of op te schorten of Opdrachtgever de verdere toegang tot een cursus te ontzeggen indien Opdrachtgever met enige betalingsverplichting jegens Info Support in verzuim is.

### OPENROOSTER CURSUS

- 2.8 Bij annulering door Opdrachtgever tot 10 werkdagen of meer vóór aanvang van de openrooster cursus is Opdrachtgever aan Info Support geen annuleringskosten verschuldigd.
- 2.9 Bij annulering door Opdrachtgever op de 10e werkdag of vanaf 10 werkdagen vóór aanvang van de openrooster cursus of in geval van geen deelname aan de openrooster cursus zonder dat rechtsgeldige annulering heeft plaatsgevonden conform artikel 2.8 of verschuiving heeft plaatsgevonden conform artikel 2.14, is Opdrachtgever aan Info Support de volledige cursuskosten verschuldigd.
- 2.10 Het is Info Support toegestaan om tot 7 werkdagen voor aanvang van de openrooster cursus deze te annuleren. De reeds betaalde cursusgelden zullen aan Opdrachtgever worden geretourneerd.
- 2.11 Info Support is gerechtigd tot 7 werkdagen vóór de aanvankelijk geplande datum de cursus te combineren met één of meer andere cursussen of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.
- 2.12 Het is Info Support toegestaan om tot 7 werkdagen voor aanvang van de openrooster cursus de datum en het tijdstip waarop of de plaats waar de cursus gegeven zal worden te wijzigen.
- 2.13 Indien volgens Info Support voor het volgen van een openrooster cursus een bepaalde vooropleiding noodzakelijk is, kan Info Support inschrijving van een aangemelde deelnemer weigeren die niet over de vereiste vooropleiding beschikt.
- 2.14 In plaats van annuleren kan Opdrachtgever binnen 10 werkdagen vóór aanvang van de openrooster cursus de cursusdatum verschuiven. Opdrachtgever is dan 25% van de cursuskosten als verplaatsingskosten aan Info Support verschuldigd.

### MAATWERK CURSUS

- 2.15 Bij annulering door Opdrachtgever tot 20 werkdagen of meer vóór aanvang van de maatwerk cursus is Opdrachtgever aan Info Support geen annuleringskosten verschuldigd.



- 2.16 Bij annulering door Opdrachtgever vanaf 20 tot 10 werkdagen vóór aanvang van de maatwerk cursus is Opdrachtgever aan Info Support 50% van de cursuskosten verschuldigd.
- 2.17 In plaats van annuleren kan Opdrachtgever vanaf 20 tot 10 werkdagen vóór aanvang van de maatwerk cursus de cursusdatum verschuiven. Opdrachtgever is dan 25% van de cursuskosten als verplaatsingskosten aan Info Support verschuldigd.
- 2.18 Bij annulering door Opdrachtgever op de 10e werkdag of vanaf 10 werkdagen vóór aanvang van de maatwerk cursus of in geval van geen deelname aan de maatwerk cursus zonder dat rechtsgeldige annulering conform artikel 2.15 of 2.16 of verschuiving conform artikel 2.17 heeft plaatsgevonden is Opdrachtgever aan Info Support de volledige cursuskosten verschuldigd. Daarnaast is Opdrachtgever de gemaakte kosten voor reserveringen voor het faciliteren van de cursus (zoals cursusruimte, materiaal en lunch) verschuldigd.
- 2.19 Bij verplaatsing van een maatwerk cursus door Opdrachtgever vindt facturatie vooraf plaats.

### **Artikel 3**                    **Uitvoering**

- 3.1 Info Support zal zich naar beste kunnen inspannen de cursus met zorg uit te voeren conform de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Info Support bepaalt de inhoud en omvang van de cursus, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 3.2 Opdrachtgever staat er voor in dat zijn deelnemers zich zullen conformeren aan de gedragsregels van Info Support en de opleidingsdata en –tijden strikt zullen naleven.
- 3.3 Indien Info Support voor de cursus gebruik maakt van eigen soft- en hardware staat zij niet in voor het foutloos functioneren daarvan. Indien Info Support de werkzaamheden uitvoert op locatie van Opdrachtgever, dient Opdrachtgever zorg te dragen voor deugdelijk werkende soft- en hardware.
- 3.4 Info Support zal na beëindiging van een cursus aan de deelnemer, indien deze de betreffende cursus met goed gevolg heeft doorlopen, afhankelijk van de aard van betreffende cursus een diploma, getuigschrift, of bewijs van deelname ter hand stellen.

### **Artikel 4**                    **Prijzen en betaling**

- 4.1 Voor zover de dienstverlening bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan Info Support steeds vóór aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen.
- 4.2 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen is Opdrachtgever voor de ter beschikking gestelde cursusmaterialen een aparte vergoeding verschuldigd.

### **Artikel 5**                    **Intellectueel eigendom op cursusmateriaal**

- 5.1 Info Support behoudt zich nadrukkelijk al haar intellectuele eigendomsrechten op het cursusmateriaal en de bijbehorende Documentatie voor.
- 5.2 Het is niet toegestaan om van het ter beschikking gestelde studiemateriaal kopieën te maken, openbaar te maken of te verspreiden zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Info Support.