

ALGEMENE VOORWAARDEN MEZENBERG TECHNIEK B.V.

Versie oktober 2026

Deze Algemene Voorwaarden regelen de rechtsverhouding tussen Opdrachtnemer en haar opdrachtgevers. De Algemene Voorwaarden zijn opgedeeld in verschillende modules, welke zijn toegespitst op de diverse vormen van zakelijke dienstverlening die Mezenberg Techniek B.V. kan aanbieden, namelijk:

- Module A. Algemeen
- Module B. Hardware
- Module C. Telecom
- Module D. Onderhoud en ondersteuning
- Module E. Managed Services (MSP)
- Module F. Netwerkinfrastructuur & Glasvezel

In deze versie van de algemene voorwaarden voor Mezenberg Techniek B.V. zijn de bovenstaande modules opgenomen die van toepassing zijn op deze overeenkomst.

Indien een specifieke module van toepassing is, prevaleert deze boven de Module A. Algemeen. Voor zover het algemeen deel niet in strijd is met toepasselijke bepalingen uit specifieke modules, is het algemeen deel steeds tevens van toepassing. De definities van de met een hoofdletter geschreven termen zijn van toepassing op alle modules.

Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Acceptatietest:** is een vooraf overeengekomen proces waarin Opdrachtgever binnen de acceptatieperiode de door Opdrachtnemer geleverde Materialen test op overeenstemming met de overeengekomen Specificaties. Indien gebreken worden geconstateerd, moet Opdrachtgever deze binnen de acceptatieperiode schriftelijk melden aan Opdrachtnemer. Na het verstrijken van deze termijn worden de Materialen als geaccepteerd beschouwd, tenzij anders overeengekomen.
- **Algemene Voorwaarden:** deze voorwaarden, die modulair zijn opgebouwd.
- **Dienst:** de door Opdrachtnemer te leveren prestatie, waaronder ook ontwikkeling, levering, installatie, onderhoud van hardware, telecomdiensten, internetverbindingen, glasvezel, managed services etc.
- **End of Life (EoL):** de status waarin de fabrikant, leverancier of dienstverlener een product of Dienst niet langer produceert, verkoopt of doorontwikkelt.
- **End of Support (EoS):** de status waarin de fabrikant, leverancier of dienstverlener een product of Dienst niet langer ondersteunt, waaronder het niet langer beschikbaar stellen van beveiligingsupdates, foutcorrecties, functionele updates of technische ondersteuning.
- **Gebrek:** het niet voldoen aan de Specificaties.
- **Hardware:** apparatuur die wordt geleverd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.
- **Materialen:** bijvoorbeeld configuraties, documentatie, rapporten, softwarelicenties of andere werken.
- **Medewerker:** een werknemer, freelancer of door Opdrachtnemer ingeschakelde hulppersoon.

- **Offerte:** een aanbieding van Opdrachtnemer voor het verrichten van Diensten.
- **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Opdrachtnemer een Overeenkomst heeft gesloten.
- **Opdrachtnemer:** Mezenberg Techniek B.V., gevestigd te Roer 6, 5422 WZ Gemert en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 57285748.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
- **Overmacht:** betreft elke omstandigheid buiten de macht van de schuldenaar (inclusief maar niet beperkt tot storingen bij leveranciers, internetstoringen, cyberincidenten, virussen en pandemieën) waardoor nakoming van verplichtingen onder de overeenkomst niet mogelijk is.
- **Project:** de werkzaamheden die Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever zal verrichten, zoals omschreven in de Offerte en/of in de Overeenkomst.
- **Schriftelijk:** per brief, e-mail, digitaal ondertekend document, klantportaal, ticketsysteem of andere langs elektronische weg vastgelegde communicatie waarvan de ontvangst voldoende kan worden aangetoond.
- **Specificaties:** de functionele en technische beschrijving van het Project.
- **SLA:** Service Level Agreement.

Identiteit van de Opdrachtnemer

Naam (Opdrachtnemer): Mezenberg Techniek B.V.

Vestigingsadres: Roer 6, 5422 WZ Gemert

KvK-nummer: 57285748

MODULE A. ALGEMEEN

Artikel A.1. Offerte, aanbod en aanvaarding

A.1.1 Een Offerte, opgesteld door Opdrachtnemer, is vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na datering door Opdrachtnemer, tenzij anders aangegeven in de Offerte.

A.1.2 Opdrachtgever dient de Offerte bij voorkeur Schriftelijk te aanvaarden, maar indien Opdrachtgever op een andere wijze dan Schriftelijk met de Offerte instemt of die indruk wekt, dan mag de Offerte door Opdrachtnemer als aanvaard worden beschouwd.

A.1.3 Bepalingen of voorwaarden van Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Opdrachtnemer alleen bindend indien en voor zover deze door Opdrachtnemer uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard.

A.1.4 Onverminderd de bevoegdheid van Opdrachtnemer tot intrekken van de Offerte overeenkomstig artikel A.1 lid 1 kan de Overeenkomst na aanvaarding slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd. In geval van strijdigheid van bepalingen in onderstaande documenten, geldt de volgende rangorde:

1. de Overeenkomst;
2. de eventuele bijlagen, met uitzondering van brochures;
3. deze Algemene Voorwaarden.

Artikel A.2. Uitvoering van het Project & informatieverstrekking & Wetgeving

A.2.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk het Project uitvoeren conform de Offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.

A.2.2 Opdrachtnemer spant zich in om het Project naar beste kunnen uit te voeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Opdrachtgever is gehouden om een tijdige en juiste uitvoering van het Project mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van het Project, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt.

A.2.3 Indien Opdrachtgever bovenvermelde nalaat, is Opdrachtnemer gerechtigd extra kosten in rekening te brengen en is het mogelijk dat het Project uitloopt. Eventuele vertraging van het Project, veroorzaakt door Opdrachtgever, wordt gerapporteerd per e-mail. Mocht deze situatie zich voordoen, dan zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever op de hoogte brengen van de eventueel in rekening te brengen extra kosten.

A.2.4 De uitvoering van telecom-, internet-, glasvezel- en cloud-diensten is mede afhankelijk van producten, infrastructuur en dienstverlening van derden (zoals Enreach, RoutIT, Keen Systems, Sewan, NG Blu, Copaco, Versio, Microsoft Azure etc.). Afhankelijk van het toepasselijke leveringsmodel kan Opdrachtgever rechtstreeks met de betreffende derde contracteren, dan wel kunnen de Diensten door Opdrachtnemer worden wederverkocht. Opdrachtnemer heeft geen invloed op storingen, prijswijzigingen, productwijzigingen, voorwaarden en beëindigingsbesluiten van deze derden. Opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gehouden voor tekortkomingen van deze leveranciers.

A.2.5 Opdrachtnemer is gerechtigd Diensten, systemen, leveranciers, technische configuraties en werkwijzen te wijzigen indien dit noodzakelijk is voor de continuïteit, veiligheid, beschikbaarheid of verbetering van de dienstverlening. Indien een wijziging materiële gevolgen heeft voor Opdrachtgever, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover vooraf informeren.

A.2.6 Opdrachtgever draagt zorg voor tijdige en kosteloze beschikbaarheid van de werklocatie, waaronder toegang tot het pand, benodigde stroomvoorziening, een geschikte werkruimte en, indien nodig, opslagruimte voor materialen en gereedschap. Opdrachtgever treft de noodzakelijke veiligheidsmaatregelen op de werklocatie en informeert Opdrachtnemer vooraf over specifieke veiligheidsvoorschriften. Indien Medewerkers van Opdrachtnemer als gevolg van het niet voldoen aan het voorgaande moeten wachten of onverrichter zake moeten vertrekken, is Opdrachtnemer gerechtigd de daaruit voortvloeiende wachttijd en overige kosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen.

Artikel A.3. Duur, beëindiging en ontbinding

A.3.1 De looptijd van de Overeenkomst wordt vastgelegd in de Offerte of Overeenkomst. Na afloop van de overeengekomen looptijd wordt de Overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd, tenzij anders overeengekomen. Na afloop van de initiële looptijd kan de Overeenkomst door beide partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Tijdens de initiële looptijd is de Overeenkomst niet tussentijds opzegbaar.

A.3.2 Tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen, kan Opdrachtgever de Overeenkomst door voldoening van een afkoopsom tussentijds beëindigen. De hoogte van de afkoopsom is gelijk aan de resterende vergoedingen welke verschuldigd zouden zijn als de Overeenkomst niet tussentijds zou zijn beëindigd. De afkoopsom is door Opdrachtnemer direct opeisbaar bij Opdrachtgever.

A.3.3 Opdrachtnemer is bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met directe ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, Schriftelijk en zonder enige verplichting tot schadevergoeding, te ontbinden of op te schorten, indien:

I. Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt;

II. na het sluiten van de Overeenkomst Opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen;

III. Opdrachtgever in surseance van betaling verkeert, faillissement aanvraagt of wordt verleend;

IV. er zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk wordt of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevergd.

A.3.4 Indien Opdrachtgever de Overeenkomst annuleert nadat de opdracht is verstrekt maar voordat Opdrachtnemer met de uitvoering van het Project is gestart, is Opdrachtgever de door Opdrachtnemer reeds gemaakte kosten alsmede de gederfde winst verschuldigd. Deze vergoeding bedraagt in ieder geval een minimum van twintig procent (20%) van de overeengekomen opdrachtsom, onverminderd het recht van Opdrachtnemer om de daadwerkelijk geleden schade te vorderen indien deze hoger is.

Artikel A.4. Procedure na beëindiging

A.4.1 Partijen zijn over en weer verplicht om na beëindiging van de Overeenkomst enig goed waarvan de andere Partij eigenaar of rechthebbende is en die bij de ene Partij in bezit is, onverwijld terug in het bezit te brengen van de andere Partij.

A.4.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig migreren van zijn data, configuraties en telefoonnummers. Opdrachtnemer biedt tegen nacalculatie redelijke ondersteuning bij migratie, met een standaard retentieperiode van 30 dagen na beëindiging, tenzij anders overeengekomen.

A.4.3 Mocht Opdrachtnemer kosten maken tijdens de procedure van beëindiging, dan zijn deze kosten voor Opdrachtgever.

A.4.4 De in artikel A.4.2 bedoelde ondersteuning omvat onder meer de export van gegevens, de migratie naar een andere omgeving, de overdracht van documentatie en overige ondersteuning bij de overgang naar een nieuwe leverancier. Deze werkzaamheden worden uitsluitend verricht tegen nacalculatie op basis van de op dat moment geldende uurtarieven van Opdrachtnemer.

Artikel A.5. Prijzen

A.5.1 Prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

A.5.4 Opdrachtnemer heeft het recht de prijzen van tijd tot tijd te wijzigen. Voor prijswijzigingen die door Opdrachtnemer zelf worden doorgevoerd, geldt dat deze ten minste dertig (30) dagen voorafgaand aan de ingangsdatum Schriftelijk aan Opdrachtgever worden medegedeeld. Indien prijswijzigingen het gevolg zijn van prijsverhogingen, valutawijzigingen, indexeringen of andere wijzigingen die worden doorgevoerd door leveranciers, softwareproducenten, cloudproviders of andere derden waarvan Opdrachtnemer afhankelijk is is Opdrachtnemer gerechtigd deze wijzigingen met onmiddellijke ingang of per de door de betreffende derde bepaalde ingangsdatum aan Opdrachtgever door te berekenen.

Opdrachtgever kan niet opzeggen of ontbinden op basis van deze verhoging. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk Schriftelijk op de hoogte stellen.

A.5.5 Opdrachtnemer is gerechtigd prijzen jaarlijks per 1 januari te indexeren op basis van de CPI van het CBS voor producten en/of de CAO Klein-Metaal voor werkuren. Opdrachtgever kan niet opzeggen of ontbinden op basis van deze verhoging.

A.5.6 Voor Diensten die betrekking hebben op cloud- en licentieproducten van derden, waaronder Microsoft 365, Microsoft Azure, Enreach, RoutIT en Sewan, geldt dat prijswijzigingen van deze derden, met inbegrip van licentieprijzen, direct door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever kunnen worden doorbelast, met inachtneming van artikel A.5.4.

A.5.7 Werkzaamheden die op verzoek van Opdrachtgever worden uitgevoerd buiten de reguliere kantooruren (maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur), in het weekend of op in Nederland erkende feestdagen, worden in rekening gebracht tegen een toeslag op het overeengekomen uurtarief conform de op dat moment geldende tarievenlijst van Opdrachtnemer.

Artikel A.6. Betalingsvoorwaarden

A.6.1 Opdrachtnemer zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Opdrachtgever. De betalingstermijn van een factuur is 14 dagen na de datum van de factuur.

A.6.2 Indien Opdrachtgever een factuur niet binnen de betaaltermijn voldoet, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat een voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling vereist is. Opdrachtnemer is in een zodanig geval gerechtigd om over het uitstaande bedrag de wettelijke rente voor handelstransacties in rekening te brengen of (indien hoger) een rente van twee procent per maand.

A.6.3 Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechterlijke als gerechtelijke incassokosten.

A.6.4 Indien er op grond van feiten en omstandigheden redelijke twijfel kan bestaan of Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, heeft Opdrachtnemer het recht van Opdrachtgever financiële zekerheid te verlangen.

A.6.5 Het is Opdrachtgever niet toegestaan facturen van Opdrachtnemer te verrekenen met een al dan niet vermeende tegenvordering op Opdrachtnemer, tenzij Opdrachtnemer met deze verrekening Schriftelijk heeft ingestemd of de tegenvordering bij onherroepelijke rechterlijke uitspraak is vastgesteld.

A.6.6 Opdrachtnemer is gerechtigd om, afhankelijk van de aard en omvang van het Project, te werken met een voorschotfactuur, deelbetalingen of termijnfacturen. De hoogte en het moment van facturering worden zoveel mogelijk in de Offerte of Overeenkomst vermeld. Opdrachtnemer is niet gehouden met de uitvoering van (verdere) werkzaamheden te starten of door te gaan voordat het verschuldigde voorschot of de verschuldigde termijn is voldaan.

Artikel A.7. Meerwerk

A.7.1 Indien door wensen van Opdrachtgever, die door Opdrachtnemer redelijkerwijs als wijziging of als aanvulling op het gestelde in de Offerte dan wel de Overeenkomst kunnen worden beschouwd, de hoeveelheid werkzaamheden toeneemt dan is er sprake van meerwerk.

A.7.2 Indien Opdrachtnemer van mening is dat er sprake is van meerwerk, zal zij daarvan zo spoedig mogelijk melding maken aan Opdrachtgever, en vragen om Schriftelijke goedkeuring voor de uitvoering van het voorgestelde meerwerk en het daarvoor door Opdrachtnemer gedane aanbod inclusief levertermijn.

A.7.3 Opdrachtgever zal steeds binnen vijf (5) werkdagen beslissen over het voorgestelde meerwerk.

Artikel A.8. Aansprakelijkheid

A.8.1 Opdrachtnemer is tegenover Opdrachtgever slechts aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de betreffende Overeenkomst.

A.8.2 De totale cumulatieve aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor directe schade uit hoofde van een Overeenkomst is per kalenderjaar beperkt tot de vergoedingen (exclusief BTW) die Opdrachtgever in de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis voor de betreffende Dienst heeft betaald, met een maximum van € 25.000,- (exclusief BTW). Onder directe schade wordt verstaan:

- a. redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt om vast te stellen dat sprake is van directe schade;
- b. redelijke kosten die Opdrachtgever redelijkerwijs heeft gemaakt om de tekortkoming van Opdrachtnemer aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze kosten aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend;
- c. redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade.

A.8.3 Aansprakelijkheid voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens, schade door bedrijfsstagnatie en schade door cyberincidenten, is uitgesloten.

A.8.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor tekortkomingen in producten en Diensten van derden, waaronder leveranciers van telecom, internet en cloud.

A.8.5 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een Gebrek in het Project/Dienst welke door Opdrachtgever aan een derde is geleverd.

A.8.6 Opdrachtgever dient klachten over de uitvoering van de Overeenkomst binnen acht (8) werkdagen nadat Opdrachtgever het Gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken, Schriftelijk en gemotiveerd bij Opdrachtnemer te melden. Bij gebreke van een tijdige melding vervallen de rechten van Opdrachtgever ter zake.

A.8.7 Ingebruikname van het Project of de Materialen door Opdrachtgever, dan wel het uitblijven van een Schriftelijk bezwaar binnen de in artikel A.8.6 bedoelde termijn, geldt als aanvaarding en acceptatie van het Project door Opdrachtgever.

A.8.8 Onverminderd het bepaalde in artikel A.8.6, vervalt iedere rechtsvordering van Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer twaalf (12) maanden nadat de vordering is ontstaan, tenzij Opdrachtgever binnen deze termijn een procedure tot het instellen van deze vordering aanhangig heeft gemaakt.

A.8.9 Indien Opdrachtgever door Opdrachtnemer geleverde producten of Diensten geheel of gedeeltelijk doorlevert aan derden, vrijwaart Opdrachtgever Opdrachtnemer voor alle aanspraken van deze derden, uit welken hoofde dan ook, die verband houden met of

voortvloeien uit die doorlevering, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer.

Artikel A.9. Storingen en overmacht

A.9.1 Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet.

A.9.2 Onder de in lid 1 bedoelde omstandigheden kan bijvoorbeeld worden verstaan: storingen van internet of andere telecommunicatiefaciliteiten, tekortkomingen in de nakoming door derde partijen van wie Opdrachtnemer afhankelijk is, cyberincidenten, virussen, overheidsmaatregelen etc.

A.9.3 In geval van Overmacht wordt de nakoming van de desbetreffende verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van zodanige Overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn.

A.9.4 Indien een overmachtssituatie dertig (30) dagen heeft geduurd, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden.

Artikel A.10. Rechten van intellectuele eigendom

A.10.1 Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van het Project ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of diens licentiegevers.

A.10.2 Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk expliciet worden toegekend.

A.10.3 Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de Materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst valt, vormt een inbreuk op het intellectueel eigendom van Opdrachtnemer en leidt tot een direct opeisbare boete van € 5.000,- per inbreuk.

Artikel A.11. Verwerking persoonsgegevens

A.11.1 Indien Opdrachtnemer in de uitvoering van de Diensten persoonsgegevens zal verwerken, geldt dit artikel als verwerkersovereenkomst. Opdrachtgever is verwerkingsverantwoordelijke, Opdrachtnemer verwerker.

A.11.2 Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer hierbij toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens ter uitvoering van de Diensten gebruik te maken van subverwerkers.

A.11.3 Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen achtenveertig (48) uur na ontdekking van een datalek hiervan op de hoogte.

A.11.4 Opdrachtnemer is gerechtigd bij de uitvoering van de Diensten gebruik te maken van AI-systemen en geautomatiseerde hulpmiddelen, waaronder ChatGPT, Claude, Copilot en vergelijkbare technologieën. Opdrachtnemer staat niet in voor de juistheid, volledigheid of geschiktheid van door dergelijke systemen gegenereerde output. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor controle en verificatie van resultaten en adviezen die met behulp van dergelijke systemen tot stand zijn gekomen.

Artikel A.12. Personeel

A.12.1 Het is Opdrachtgever, zonder Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, niet toegestaan tijdens de looptijd van de Overeenkomst en gedurende twee (2) jaren na afloop daarvan Medewerkers van Opdrachtnemer in dienst te nemen of direct of indirect zakelijke

betrekkingen met hen aan te gaan, op straffe van een direct opeisbare boete van € 15.000,- per overtreding.

Artikel A.13. Geheimhouding

A.13.1 Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen. Deze verplichting blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst.

A.13.2 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit vertraagde, onjuiste of onvolledige aflevering van e-mailberichten, ongeacht de oorzaak daarvan.

Artikel A.14. End of Life (EoL) en End of Support (EoS)

A.14.1 Opdrachtgever erkent dat Hardware, software, cloud- en telecomdiensten gedurende hun levenscyclus door de fabrikant, leverancier of dienstverlener de status End of Life (EoL) en/of End of Support (EoS) kunnen verkrijgen. Opdrachtnemer heeft geen invloed op het vaststellen of wijzigen van deze status en de daarbij behorende data.

A.14.2 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever binnen een redelijke termijn informeren zodra zij ermee bekend is geworden dat bij Opdrachtgever in gebruik zijnde producten of Diensten de status EoL of EoS hebben bereikt of zullen bereiken. Deze verplichting betreft uitsluitend een inspanningsverplichting. Opdrachtnemer is niet gehouden tot het actief en doorlopend monitoren van de levenscyclus van producten en Diensten, tenzij dit uitdrukkelijk Schriftelijk is overeengekomen.

A.14.3 Na kennisgeving als bedoeld in artikel A.14.2 is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het nemen van besluiten omtrent vervanging, migratie, upgrade of acceptatie van de daarmee samenhangende risico's. De kosten van vervanging, migratie of upgrade komen voor rekening van Opdrachtgever, ook indien deze zich voordoen tijdens de looptijd van een Overeenkomst, SLA, onderhouds- of servicecontract.

A.14.4 Vanaf de EoS-datum kan Opdrachtnemer de beschikbaarheid, beveiliging, functionaliteit en ondersteuning van de betreffende producten en Diensten niet langer garanderen. Overeengekomen service levels, reactie- en hersteltijden, beschikbaarheidspercentages en garanties zijn vanaf die datum niet langer van toepassing op die producten en Diensten. Voor zover Opdrachtnemer na de EoS-datum nog ondersteuning verleent, geschiedt dit op basis van een inspanningsverplichting en tegen de op dat moment geldende tarieven.

A.14.5 Opdrachtgever erkent dat het gebruik van producten en Diensten met de status EoL of EoS verhoogde beveiligings- en continuïteitsrisico's met zich meebrengt, waaronder het ontbreken van beveiligingsupdates, foutcorrecties en ondersteuning door de fabrikant, leverancier of dienstverlener. Indien Opdrachtgever na kennisgeving besluit het gebruik voort te zetten, geschiedt dit voor eigen rekening en risico.

A.14.6 Onverminderd het bepaalde in artikel A.8 is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor schade, datalekken, beveiligingsincidenten, uitval, verminderde functionaliteit of andere tekortkomingen die direct of indirect voortvloeien uit het gebruik van Hardware, software of Diensten die de status EoL of EoS hebben bereikt, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden die hiermee verband houden.

A.14.7 Opdrachtnemer is gerechtigd de ondersteuning van producten en Diensten met de status EoS te beperken, op te schorten of te beëindigen indien voortzetting daarvan naar het oordeel van Opdrachtnemer leidt tot onaanvaardbare beveiligings-, compliance- of

operationele risico's. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever hierover zo mogelijk ten minste dertig (30) dagen van tevoren Schriftelijk informeren en is gerechtigd de betreffende Overeenkomst of SLA, dan wel het betreffende onderdeel daarvan, met inachtneming van dezelfde termijn te beëindigen of aan te passen, zonder daardoor schadeplichtig te worden. Reeds vooruitbetaalde vergoedingen die zien op het beëindigde onderdeel worden naar rato gerestitueerd.

A.14.8 Het bereiken van de status EoL of EoS geldt niet als een Gebrek en niet als een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer. Het geeft Opdrachtgever geen recht op ontbinding van de Overeenkomst, opschorting van betalingsverplichtingen, kosteloos herstel, kosteloze vervanging of schadevergoeding.

Artikel A.15. Geschillenregeling

A.15.1 Op de Overeenkomst is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

A.15.2 Geschillen zullen bij voorkeur in eerste instantie minnelijk worden opgelost. Bij gebreke daarvan zullen geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te 's-Hertogenbosch.

A.15.3 Voordat een geschil als bedoeld in artikel A.15.2 aan de bevoegde rechter wordt voorgelegd, zullen partijen zich inspannen om een technisch geschil eerst voor te leggen aan een door partijen gezamenlijk aan te wijzen onafhankelijke deskundige, die partijen over de technische aspecten van het geschil zal adviseren. Dit doet niet af aan het recht van partijen om te allen tijde een voorlopige voorziening te vragen.

MODULE B. HARDWARE

Deze module is van toepassing indien Opdrachtnemer Hardware levert aan Opdrachtgever.

Artikel B.1. Levering en eigendom

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

B.1.2 Opdrachtgever is gehouden bij de levering de Hardware, voor zover op dat moment redelijkerwijs mogelijk, te controleren op gebreken.

B.1.3 De eigendom op de Hardware gaat over van de Opdrachtnemer (of haar leveranciers) naar de Opdrachtgever op het moment van levering aan het door de Opdrachtgever bij de opdracht opgegeven leveringsadres, doch enkel als er volledig betaald is voor de Hardware door de Opdrachtgever.

B.1.4 Indien Hardware in bruikleen wordt verstrekt, waaronder begrepen 4G- of 5G-back-uprouters, blijft deze te allen tijde eigendom van Opdrachtnemer. Opdrachtgever dient deze Hardware op eerste verzoek van Opdrachtnemer of uiterlijk bij beëindiging van de Overeenkomst in goede staat te retourneren. Verlies, diefstal, beschadiging of het niet retourneren van de Hardware komt voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is gerechtigd de vervangingswaarde van de Hardware bij Opdrachtgever in rekening te brengen.

B.1.5 Het risico van beschadiging, verlies, diefstal of tenietgaan van de Hardware gaat over op Opdrachtgever op het moment van levering als bedoeld in artikel B.1.1, ongeacht het in artikel B.1.3 bepaalde moment van eigendomsovergang. Voor Hardware die in bruikleen is verstrekt als bedoeld in artikel B.1.4, gaat dit risico over op het moment dat de Hardware aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld.

Artikel B.2. Garantie

B.2.1 Opdrachtnemer staat na levering gedurende 1 jaar na levering in voor de werking van de geleverde Hardware conform de vooraf aan de Opdrachtgever bekendgemaakte specificaties en is daarop door Opdrachtgever aanspreekbaar.

B.2.2 Indien de fabrikanten van de geleverde Hardware specifieke garantieregelingen kennen die langer zijn dan de door Opdrachtnemer afgegeven garantie, dan behouden die hun geldigheid en blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de correcte afhandeling van Hardware die valt onder die garantieregeling.

B.2.3 De door Opdrachtnemer en fabrikanten afgegeven garanties doen niet af aan de wettelijke garantietermijn, die op de Hardware van toepassing is.

B.2.4 De garantie op Hardware komt te vervallen indien er sprake is van ongeoorloofde wijzigingen, het niet nakomen van de gebruiksinstructies of ander onzorgvuldig gebruik van de Hardware door de Opdrachtgever.

B.2.5 Indien Opdrachtgever binnen de gestelde termijnen en regels gebruik maakt van de garantieregeling, dan zal Opdrachtnemer zich inspannen zo spoedig mogelijk een oplossing te vinden door bijvoorbeeld de Hardware te vervangen of te herstellen. De keuze om te kiezen voor de hiervoor gestelde oplossingen ligt altijd bij Opdrachtnemer.

B.2.6 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het verlies van gegevens die het gevolg is van het herstellen of vervangen van Hardware.

B.2.7 Indien Opdrachtnemer camera-, observatie- of beveiligingssystemen levert, installeert of configureert, blijft Opdrachtgever volledig verantwoordelijk voor het rechtmatig gebruik daarvan, waaronder naleving van de AVG, de Uitvoeringswet AVG en overige toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtnemer heeft uitsluitend een adviserende rol en is niet aansprakelijk voor overtredingen van privacywetgeving, handhavingsmaatregelen van toezichthouders of aanspraken van derden die voortvloeien uit het gebruik van dergelijke systemen

B.2.8 Voor zover camera- of videosystemen worden geleverd, worden beeldopnamen opgeslagen binnen de omgeving van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever gekozen opslagvoorziening. Opdrachtnemer bewaart, beheert of verwerkt deze gegevens niet, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de bewaartermijnen, toegang tot de beelden en de naleving van toepasselijke privacywetgeving

Artikel B.3. Retourneren

B.3.1 Indien Opdrachtgever gebruik maakt van de garantieregeling, dan zal Opdrachtgever de geleverde Hardware en alle toebehoren zoveel mogelijk in de oorspronkelijke staat van levering aan de Opdrachtnemer retourneren.

B.3.2 Indien er kosten verbonden zijn aan het retourneren in het kader van de garantieregeling, dan zijn die voor rekening van de Opdrachtgever.

MODULE C. TELECOM

Module C is van toepassing indien Opdrachtnemer diensten levert op het gebied van telefonie over een computernetwerk en aanverwante diensten, waaronder internetverbindingen, glasvezel en VoIP.

Artikel C.1. Uitvoering

C.1.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de Offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.

C.1.2 Opdrachtnemer kan, indien gewenst en tegen betaling, apparatuur leveren ten behoeve van het gebruik van de Dienst. Opdrachtgever is na levering te allen tijde zelf verantwoordelijk voor deze apparatuur en de configuratie ervan.

C.1.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Dienst, als bedoeld in deze module, onder te verhuren of anderszins ter beschikking te stellen aan derden, zonder Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.

C.1.4 Opdrachtnemer treedt op als reseller van diensten van derden.

Artikel C.2. Duur van de overeenkomst

C.2.1 De looptijd van de Overeenkomst wordt vastgelegd in de Offerte of Overeenkomst. Na afloop van de overeengekomen looptijd wordt de Overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd, tenzij anders overeengekomen. Na afloop van de initiële looptijd kan de Overeenkomst door beide partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Tijdens de initiële looptijd is de Overeenkomst niet tussentijds opzegbaar. Artikel A.3 is van toepassing.

Artikel C.3. Dienstverlening en beschikbaarheid

C.3.1 Alle diensten van Opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst Opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

C.3.2 Opdrachtnemer zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Opdrachtnemer. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Opdrachtnemer zal zich inspannen om Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.

C.3.3 De beschikbaarheid en kwaliteit van de Dienst is mede afhankelijk van enkele externe factoren, waaronder de internetverbinding van Opdrachtgever indien bijvoorbeeld een VOIP-dienst wordt afgenomen. Opdrachtnemer dient ten aanzien van deze externe factoren de richtlijnen van Opdrachtgever te volgen.

C.3.4 Indien Opdrachtnemer een 4G-, 5G- of andere back-upverbinding levert, geldt hiervoor uitsluitend een inspanningsverplichting. Opdrachtnemer garandeert niet dat een dergelijke verbinding te allen tijde beschikbaar is, automatisch overschakelt of geschikt is voor alle bedrijfsprocessen van Opdrachtgever. De beschikbaarheid van de verbinding is afhankelijk van derden, dekking, apparatuur, stroomvoorziening en overige externe factoren.

Artikel C.4. Onderhoud

C.4.1 Opdrachtnemer heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan.

Opdrachtnemer zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van de geplande buitengebruikstelling. Opdrachtnemer is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij Schriftelijk expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een SLA.

C.4.2 Slechts indien Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is Opdrachtnemer gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

C.4.3 Opdrachtnemer is gerechtigd om de werking en de technische specificaties van de Dienst te allen tijde in het belang van de voortzetting van de Dienst te wijzigen. Tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever tijdig op de hoogte brengen van deze wijzigingen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit de betrokken wijzigingen.

Artikel C.5. Verbruik en kosten

C.5.1 Opdrachtgever zal op een behoorlijke wijze gebruik maken de Dienst. Indien overeengekomen, is Opdrachtnemer gerechtigd om excessief gebruik van de Dienst in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

C.5.2 Opdrachtnemer kan een maximum stellen aan de hoeveelheid belminuten of data die Opdrachtgever per maand in het kader van de Dienst mag gebruiken. Bij overschrijding van dit maximum is Opdrachtnemer gerechtigd extra (verbruiks)kosten in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra belminuten en/of data zoals vermeld in de Offerte.

Opdrachtgever ontvangt uitsluitend verbruikswaarschuwingen voor mobiele data en belminuten. De drempel voor dergelijke waarschuwingen is door Opdrachtnemer instelbaar en bedraagt standaard tachtig procent (80%) van het overeengekomen gebruikslimiet.

Opdrachtnemer is gerechtigd deze drempel van tijd tot tijd aan te passen.

C.5.3 Extra belminuten of extra kosten die verbonden zijn aan de Dienst zullen maandelijks apart en gespecificeerd in rekening worden gebracht aan Opdrachtgever.

C.5.4 Indien door Opdrachtnemer geen maximum is gesteld aan de hoeveelheid belminuten dat Opdrachtgever per maand in het kader van de Dienst mag gebruiken, geldt een 'Fair Use Policy'. In dat geval zal, aan de hand van het gemiddelde verbruik over alle klanten, een reële hoeveelheid belminuten vastgesteld worden. Overschrijdt Opdrachtgever die hoeveelheid meerdere malen, dan zal Opdrachtnemer contact opnemen met Opdrachtgever om tot een redelijke oplossing te komen, bijvoorbeeld een hoger tarief.

C.5.5 Opdrachtnemer heeft het recht de kosten voor het gebruik van de Dienst van tijd tot tijd te wijzigen. Wijzigingen zullen minimaal 30 dagen vooraf en Schriftelijk bekend gemaakt aan Opdrachtgever.

C.5.6 Alle kosten die voortvloeien uit het gebruik van telecomdiensten via aansluitingen, simkaarten, telefoonnummers, gebruikersaccounts of apparatuur van Opdrachtgever komen voor rekening van Opdrachtgever, ook indien sprake is van ongeautoriseerd gebruik, fraude, hacking, spoofing, phishing of misbruik door derden, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer

Artikel C.6. Nummerbeheer

C.6.1 Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om ten behoeve van de Dienst een nieuw telefoonnummer te kiezen, al dan niet gebonden aan een geografisch gebied, of een telefoonnummer mee te nemen vanuit een overeenkomst bij een derde.

C.6.2 Voor de uitvoering van nummerbehoud volgt Opdrachtgever, voor zover mogelijk, de instructies van Opdrachtnemer op. Opdrachtnemer is gerechtigd eenmalige kosten voor nummerbehoud in rekening te brengen bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het opzeggen van lopende overeenkomsten bij een derde met betrekking tot het betreffende telefoonnummer.

C.6.3 Opdrachtgever verklaart, indien van toepassing, het geografische telefoonnummer enkel te gebruiken in het geografische gebied waarvoor dit nummer is bestemd. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer van alle mogelijke gevolgen bij het niet naleven hiervan.

C.6.4 Indien Opdrachtnemer dit in het geval van een goede functionering van de Dienst of het voldoen aan wetten en regelgeving noodzakelijk acht, is hij gerechtigd het telefoonnummer van Opdrachtgever te wijzigen. Opdrachtnemer zal hierbij zoveel mogelijk rekening houden met de belangen van de Opdrachtgever. Echter, Opdrachtnemer is niet gehouden tot betaling van een schadevergoeding als gevolg van de wijziging.

C.6.5 Bij beëindiging van de Overeenkomst komt het telefoonnummer van de Opdrachtgever te vervallen, tenzij Opdrachtgever gebruik maakt van nummerbehoud en het telefoonnummer onderbrengt bij een derde.

Artikel C.7. Persoonsgegevens

C.7.1 In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst worden persoonsgegevens verwerkt. Deze persoonsgegevens zijn noodzakelijk voor het goed functioneren van de Dienst. De betreffende persoonsgegevens zullen niet worden verstrekt aan derden, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst of verplicht is op grond van de wet.

C.7.2 Opdrachtnemer slaat de persoonsgegevens niet langer op dan noodzakelijk en draagt zorg voor passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om de persoonsgegevens te beschermen tegen oneigenlijk inzage en gebruik.

C.7.3 Opdrachtnemer zal medewerking verlenen aan de aan hem gerichte verzoeken van bevoegde (overheids)instanties om de persoonsgegevens af te geven dan wel (realtime) inzage te geven in het telefoonverkeer van Opdrachtgever.

MODULE D. ONDERHOUD EN ONDERSTEUNING

Deze Module is van toepassing op Diensten die bestaan uit het installeren, configureren en/of onderhouden van Materialen en Diensten zoals programmatuur, firewalls, netwerkapparatuur etc.

Artikel D.1. Uitvoering

D.1.1 Onder onderhoud wordt verstaan het laten functioneren van bestaande of nieuwe Materialen conform de Offerte of nadere afspraak, en meer algemeen het herstellen van fouten. Onder ondersteuning wordt verstaan het al dan niet op afstand hulp bieden bij het onderhouden van of werken met de Materialen.

D.1.2 Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk de werkzaamheden uitvoeren conform de Offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.

D.1.3 In de Overeenkomst wordt bepaald wanneer, tegen welke vergoeding Opdrachtnemer zal starten met het uitvoeren van de Diensten en werkzaamheden. Er kan sprake zijn van vaste vergoedingen, maar ook van werkzaamheden op basis van uurtarieven en nacalculatie. In de Overeenkomst wordt duidelijk vermeld welke werkzaamheden voor welke bedragen worden uitgevoerd.

D.1.4 Alle Diensten geleverd door Opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst Opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

D.1.5 Opdrachtnemer biedt geen garanties over resultaten, tenzij anders is overeengekomen in de Offerte middels een als zodanig aangeduide SLA. Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel. Opdrachtnemer zal zich inspannen verzoeken van Opdrachtgever zo spoedig mogelijk uit te voeren, maar kan daarvoor geen harde termijnen geven. Dat geldt voor zowel een termijn van inplannen en uitvoeren van geplande werkzaamheden als reactietijden en hersteltijden indien er sprake is van een verzoek tot aanpassen, herstellen en/of verbeteren van de Dienst en/of Materialen.

D.1.8 Onder onderhoud wordt mede verstaan het periodiek uitvoeren van updates, upgrades, patches en andere wijzigingen die noodzakelijk zijn voor het veilig en stabiel functioneren van de Materialen, mits dit onderdeel uitmaakt van de overeengekomen Diensten.

D.1.9 Indien de overeengekomen Diensten bestaan uit monitoring of proactief beheer, zal Opdrachtnemer zich inspannen om afwijkingen, storingen of dreigingen tijdig te signaleren en – waar mogelijk – daarop corrigerend te handelen, met inachtneming van de overeengekomen beschikbaarheid van monitoring en de reactietijden zoals opgenomen in de Overeenkomst of SLA.

D.1.10 Tenzij anders overeengekomen, zijn werkzaamheden met betrekking tot herstel na een cyberincident, datalek of beveiligingsinbreuk niet inbegrepen in de standaard onderhoudsdiensten en worden deze op basis van nacalculatie uitgevoerd.

D.1.11 Indien Opdrachtgever verzoekt om werkzaamheden buiten de reguliere kantoortijden of buiten overeengekomen reactietijden, is Opdrachtnemer gerechtigd hiervoor een toeslag in rekening te brengen conform de op dat moment geldende tarieven.

D.1.12 Opdrachtnemer is gerechtigd onderhoud of ondersteuning tijdelijk op te schorten indien blijkt dat de door Opdrachtgever gebruikte systemen of infrastructuur niet voldoen

aan redelijke eisen van veiligheid, stabiliteit of compatibiliteit. In dat geval zal Opdrachtnemer Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren en adviseren over herstelmaatregelen.

D.1.13 Opdrachtgever is gehouden de door Opdrachtnemer verstrekte kritieke beveiligingsadviezen binnen een door Opdrachtnemer aangegeven redelijke termijn op te volgen. Indien Opdrachtgever dit nalaat, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade die het gevolg is van het niet opvolgen van dat advies uitgesloten.

Artikel D.2. Duur

D.2.1 De looptijd van de Overeenkomst wordt vastgelegd in de Offerte of Overeenkomst. Na afloop van de overeengekomen looptijd wordt de Overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd, tenzij anders overeengekomen. Na afloop van de initiële looptijd kan de Overeenkomst door beide partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Tijdens de initiële looptijd is de Overeenkomst niet tussentijds opzegbaar. Artikel A.3 is van toepassing

Artikel D.3. Specificaties en medewerking Opdrachtgever

D.3.1 Indien overeengekomen, zal Opdrachtnemer de Materialen installeren en configureren op door Opdrachtgever aan te wijzen hardware en netwerken. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste installatie en werking van de Materialen mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het leveren van de Materialen, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt.

D.3.2 Opdrachtgever zal op verzoek van Opdrachtnemer Medewerkers en hulppersonen van Opdrachtnemer alle benodigde toegang verlenen tot de betrokken computersystemen om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de Materialen mogelijk te maken. Fysieke toegang tot deze systemen zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.

D.3.3 De keuze, aanschaf en beheer van de te gebruiken hardware en netwerken is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen hardware en netwerken niet aan de eisen van Opdrachtnemer voldoet, is Opdrachtnemer gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.

Artikel D.4. Updates en verbeteringen

D.4.1 Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst, zal Opdrachtnemer zich inspannen om van tijd tot tijd de Materialen aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen, al dan niet op basis van aanwijzingen en verzoeken van Opdrachtgever of op basis van eigen initiatief, indien dit in de Overeenkomst is bepaald.

D.4.2 Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zich inspannen om de Materialen up-to-date te houden. Opdrachtnemer is daarbij echter in veel gevallen afhankelijk van zijn leverancier(s) en derden. Opdrachtnemer is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar zijn oordeel een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is voor de Dienst.

D.4.3 Opdrachtnemer zal zich inspannen om door Opdrachtgever verzochte veranderingen en nieuwe functionaliteit toe te voegen aan de Materialen en Diensten. Opdrachtnemer is steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als deze naar zijn oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de Materialen en Diensten kan belemmeren. Aan het op verzoek van Opdrachtgever toevoegen van veranderingen en nieuwe functionaliteit aan de Materialen en Diensten zijn kosten verbonden. Opdrachtnemer zal deze kosten vooraf aan Opdrachtgever meedelen.

D.4.4 Indien een aanpassing, update of patch leidt tot gewijzigde functionaliteit binnen een reeds ontwikkelde Dienst of Project welke ingrijpende gevolgen heeft voor het functioneren van andere Materialen, systemen etc., zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg treden over de gevolgen hiervan. Indien wordt besloten tot het doorvoeren van deze verandering, update of patch is Opdrachtnemer gerechtigd de hiervoor gemaakte uren apart te factureren op basis van nacalculatie.

D.4.5 Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan de Materialen wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtnemer hoeft zich dan niet (langer) in te spannen om bugs of fouten te verhelpen. Een en ander tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan Opdrachtnemer heeft gemeld en Opdrachtnemer deze Schriftelijk heeft goedgekeurd. Opdrachtnemer kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.

D.4.6 Indien niet anders is overeengekomen is ondersteuning aan eindgebruikers (klanten van Opdrachtgever) niet inbegrepen.

Artikel D.5. Ondersteuning op afstand

D.5.1 Ondersteuning op afstand wordt geleverd per telefoon, e-mail en andere gezamenlijk af te spreken kanalen.

D.5.2 Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever software voorstellen waarmee de te ondersteunen computers op afstand kunnen worden benaderd. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te zorgen dat zijn netwerk- en beveiligingsomgeving toelaat dat deze software werkt. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om de benodigde medewerking, machtigingen en toegangsrechten te verlenen zodat deze software kan functioneren. Indien Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het beheer van de betreffende IT-omgeving, zal Opdrachtnemer zich inspannen om de benodigde technische toegang te realiseren en in stand te houden.

D.5.3 Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan zal Opdrachtnemer in overleg treden met Opdrachtgever voor het zoeken naar een oplossing op locatie.

D.5.4 Opdrachtnemer is voor ondersteuning op afstand (ook voor het inplannen van onderhoud en herstel van fouten) op werkdagen (maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende en officiële feestdagen) van 08.30 tot 17.00 uur bereikbaar.

MODULE E. MANAGED SERVICES (MSP)

Deze module is van toepassing indien Opdrachtnemer als Managed Service Provider (MSP) doorlopend IT-diensten aan Opdrachtgever levert, waaronder werkplekbeheer, serverbeheer, cloudbeheer, netwerkbeheer, beveiligingsdiensten, monitoring, patchmanagement en incidentafhandeling.

Artikel E.1. Reikwijdte van Managed Services

E.1.1 Managed Services betreffen het proactief en reactief beheren, monitoren, onderhouden en ondersteunen van IT-omgevingen van Opdrachtgever, zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst, Offerte en/of SLA.

E.1.2 Managed Services worden geleverd als doorlopende dienstverlening en kwalificeren als een duurovereenkomst in de zin van artikel A.3.

E.1.3 De exacte scope van de Managed Services, waaronder inbegrepen systemen, locaties, gebruikers, responstijden en beschikbaarheid, wordt vastgelegd in de Overeenkomst en/of een toepasselijke SLA.

Artikel E.2. Inspanningsverplichting en geen resultaatgarantie

E.2.1 Alle Managed Services worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover Opdrachtnemer in de Overeenkomst of SLA uitdrukkelijk en Schriftelijk een concreet resultaat heeft toegezegd.

E.2.2 Opdrachtnemer garandeert niet dat storingen, beveiligingsincidenten of datalekken volledig worden voorkomen.

E.2.3 Adviezen, signaleringen en aanbevelingen van Opdrachtnemer ontslaan Opdrachtgever niet van diens eigen verantwoordelijkheid voor besluitvorming, compliance en risicobeheersing.

Artikel E.3. Verantwoordelijkheden Opdrachtgever

E.3.1 Opdrachtgever blijft te allen tijde verantwoordelijk voor:

1. de juistheid en rechtmatigheid van gegevens;
2. het gebruik van systemen en accounts;
3. eindgebruikersgedrag;
4. naleving van wet- en regelgeving, waaronder AVG, Cyberbeveiligingswet (NIS2) en sectorspecifieke regelgeving.

E.3.2 Opdrachtgever draagt zorg voor tijdige en juiste medewerking, waaronder:

1. het verstrekken van toegang tot systemen;
2. het aanwijzen van bevoegde contactpersonen;
3. het opvolgen van beveiligings- en beheeradviezen van Opdrachtnemer.

E.3.3 Indien Opdrachtgever nalaat redelijke beveiligingsmaatregelen te implementeren die door Opdrachtnemer zijn geadviseerd, kan Opdrachtnemer niet aansprakelijk worden gehouden voor daaruit voortvloeiende schade.

E.3.4 Indien Opdrachtgever ervoor kiest geen back-updienst, back-upcontrole, disaster recovery-oplossing of vergelijkbare continuïteitsvoorziening af te nemen, komt verlies, beschadiging, ontoegankelijkheid of vernietiging van gegevens volledig voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan. Bij back-upgerelateerde Diensten wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende Diensten:

- a. **Back-updienst:** het technisch maken of opslaan van back-ups;
- b. **Back-upmonitoring:** controle op technische statusmeldingen;

- c. **Back-upcontrole:** opvolging van foutmeldingen binnen overeengekomen tijden. Opdrachtnemer levert uitsluitend de back-upgerelateerde Diensten die uitdrukkelijk in de Overeenkomst zijn opgenomen. De volgende werkzaamheden vallen niet onder de standaarddienstverlening en worden uitsluitend geleverd indien en voor zover dit uitdrukkelijk Schriftelijk is overeengekomen:
- d. **Restoretest:** een afzonderlijk overeengekomen periodieke terugzetest;
- e. **Disaster recovery:** het herstellen van systemen en continuïteit na een calamiteit;
- f. **RPO en RTO:** het hanteren van een Recovery Point Objective (RPO) en/of Recovery Time Objective (RTO).

E.3.5 Indien Opdrachtgever door Opdrachtnemer geadviseerde beveiligingsmaatregelen, waaronder Multi-Factor Authenticatie (MFA), conditional access, endpointbeveiliging, patchmanagement, netwerksegmentatie, wachtwoordbeleid of vergelijkbare beveiligingsmaatregelen niet implementeert, uitschakelt of niet onderhoudt, is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit onbevoegde toegang, cyberincidenten, malware, ransomware, datalekken of andere beveiligingsincidenten

E.3.6 Opdrachtnemer garandeert niet dat een back-up te allen tijde succesvol kan worden teruggezet (restore). Corrupte, onvolledige of anderszins gebrekkige back-ups, alsmede de gevolgen daarvan, vallen buiten de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer.

E.3.7 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor cyberincidenten, datalekken of andere beveiligingsincidenten die het gevolg zijn van verouderde systemen, unsupported software, hardware die het einde van de ondersteuningsperiode van de fabrikant heeft bereikt, of het door Opdrachtgever weigeren of uitstellen van door Opdrachtnemer geadviseerde updates of maatregelen.

Artikel E.4. Monitoring en incidentafhandeling

E.4.1 Indien monitoring onderdeel uitmaakt van de Managed Services, zal Opdrachtnemer zich inspannen om afwijkingen en incidenten te detecteren binnen de overeengekomen monitoringuren en -middelen.

E.4.2 Incidenten worden door Opdrachtnemer geclassificeerd en afgehandeld op basis van de op dat moment beschikbare informatie. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het informeren van Opdrachtnemer over de impact van een incident op zijn bedrijfsvoering, processen en gegevens. Voor automatisch gedetecteerde kwetsbaarheden en beveiligingsincidenten mag Opdrachtnemer afgaan op de classificatie en ernst zoals vastgesteld door de gebruikte leveranciers, beveiligingstools of algemeen geaccepteerde standaarden, waaronder CVE-scores.

E.4.3 Herstel na cyberincidenten, ransomware-aanvallen of ernstige beveiligingsinbreuken valt uitsluitend binnen de scope van de Managed Services indien dit expliciet is overeengekomen. Bij gebreke daarvan worden deze werkzaamheden uitgevoerd op basis van nacalculatie.

Artikel E.5. Updates, patches en wijzigingen

E.5.1 Opdrachtnemer is gerechtigd updates, patches en configuratiewijzigingen door te voeren indien dit noodzakelijk is voor beveiliging, stabiliteit of continuïteit van de dienstverlening.

E.5.2 Opdrachtnemer is niet gehouden updates of patches te installeren indien dit naar haar oordeel de werking van systemen kan verstoren.

E.5.3 Indien wijzigingen leiden tot functionele beperkingen of tijdelijke onbeschikbaarheid, geeft dit geen recht op schadevergoeding, tenzij anders Schriftelijk overeengekomen.

Artikel E.6. Derden en afhankelijkheden

E.6.1 Managed Services kunnen afhankelijk zijn van diensten of infrastructuur van derden, waaronder cloudproviders, telecomaanbieders en softwareleveranciers.

E.6.2 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van derden, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid.

E.6.3 Opdrachtnemer is gerechtigd derden in te schakelen bij de uitvoering van Managed Services zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.

Artikel E.7. Beveiliging en Cyberbeveiligingswet (NIS2)

E.7.1 Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de Managed Services, rekening houdend met de stand van de techniek, risico's en kosten.

E.7.2 Indien Opdrachtgever kwalificeert als essentiële of belangrijke entiteit onder de Cyberbeveiligingswet (NIS2), zal Opdrachtnemer in redelijkheid meewerken aan incidentmeldingen, informatieverstrekking en noodzakelijke beveiligingsmaatregelen binnen de overeengekomen scope.

E.7.3 Deze medewerking creëert geen resultaatsverplichting en geen aansprakelijkheid voor boetes of sancties opgelegd aan Opdrachtgever.

Artikel E.8. Aansprakelijkheid bij Managed Services

E.8.1 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer in het kader van Managed Services is beperkt overeenkomstig artikel A.8.

Artikel E.9. Opschorting en beëindiging

E.9.1 Opdrachtnemer is gerechtigd Managed Services (gedeeltelijk) op te schorten indien sprake is van wanbetaling, de veiligheid van systemen in gevaar komt of Opdrachtgever instructies of beveiligingsmaatregelen niet opvolgt.

E.9.2 Opschorting geeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding.

Artikel E.10. Einde dienstverlening en exit

E.10.1 Na beëindiging van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer Opdrachtgever een redelijke mogelijkheid bieden tot overdracht van relevante gegevens en configuraties, voor zover technisch mogelijk.

E.10.2 Exit-ondersteuning valt uitsluitend binnen de scope indien dit expliciet is overeengekomen en wordt bij gebreke daarvan uitgevoerd op basis van nacalculatie.

MODULE F. NETWERKINFRASTRUCTUUR & GLASVEZEL

Deze module is van toepassing op de projectmatige aanleg, levering en installatie van databekabelingsinfrastructuren, waaronder maar niet beperkt tot UTP-, FTP-, S/FTP-, glasvezel- en overige netwerkbekabeling, alsmede gerelateerde WiFi- en netwerkinfrastructuuroplossingen.

Artikel F.1. Projectmatig werk

F.1.1 De aanleg van koper- en glasvezelnetwerken geschiedt projectmatig. Opdrachtnemer spant zich in om het Project naar beste kunnen uit te voeren conform de Offerte en Specificaties.

F.1.2 Opdrachtnemer maakt zo nodig gebruik van onderaannemers voor aanleg, afwerken en meten. Opdrachtnemer blijft eindverantwoordelijk richting Opdrachtgever.

F.1.3 Opdrachtnemer is gerechtigd bij de uitvoering van werkzaamheden gebruik te maken van onderaannemers, hulppersonen en andere derden zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de aansturing van deze partijen

F.1.4 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig (laten) aanvragen van de benodigde KLIC-meldingen voorafgaand aan graafwerkzaamheden, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen. Schade aan kabels of leidingen als gevolg van het ontbreken of niet tijdig aanleveren van een KLIC-melding door of namens Opdrachtgever komt voor rekening en risico van Opdrachtgever.

F.1.5 Indien tijdens de uitvoering van de werkzaamheden asbest, asbesthoudende materialen of andere gevaarlijke stoffen of situaties worden aangetroffen, is Opdrachtnemer gerechtigd de werkzaamheden onmiddellijk stil te leggen totdat de situatie op verantwoorde wijze is verholpen. De hieruit voortvloeiende vertraging en meerkosten komen voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel F.2. Oplevering & aanvaarding

F.2.1 Opdrachtnemer spant zich in de Materialen overeenkomstig de Specificaties ter acceptatie aan Opdrachtgever op te leveren.

F.2.2 Wanneer de Materialen aan Opdrachtgever ter acceptatie zijn opgeleverd, zal Opdrachtgever deze gedurende de acceptatieperiode van vijf (5) werkdagen onderwerpen aan een Acceptatietest.

F.2.3 Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode de Materialen afkeurt, worden deze geacht te zijn geaccepteerd.

F.2.4 Bij WiFi-netwerken vindt na oplevering een 0-meting plaats indien een ontwerp vooraf is gemaakt.

Artikel F.3. Garantie

F.3.1 Garantie op dekking geldt uitsluitend indien een WiFi-ontwerp en 0-meting vooraf zijn overeengekomen. Na oplevering vervalt deze garantie.

F.3.2 Opdrachtnemer garandeert niet dat hetgeen Opdrachtgever beoogt ook daadwerkelijk wordt behaald.

Artikel F.4. Onderhoud

F.4.1 Onderhoud van de aangelegde infrastructuur valt niet standaard onder de projectprijs en dient separaat te worden overeengekomen onder Module D.

F.4.2 Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen in te stellen om ernstige fouten te voorkomen.