



## Algemene voorwaarden

### ICT-Partners

*De algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel.*

*ICT Partners Holding B.V. - KvK-nummer 08096760*

*ICT Partners B.V. - KvK-nummer 08096763*

*ICT Partners Noord B.V. - KvK-nummer 58917098*

*ICT Partners West B.V. - KvK-nummer 08140976*

© 2017 ICT-Partners, alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar worden gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ICT-Partners.

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 2/44



<b>HOOFDSTUK 1. ALGEMENE BEPALINGEN .....</b>	<b>5</b>
ART. 1 TOEPASSELIJKHEID ALGEMENE VOORWAARDEN ICT-PARTNERS.....	5
ART. 2 VOORSTELLEN .....	5
ART. 3 PRIJS EN BETALING.....	5
ART. 4 DUUR VAN DE OVEREENKOMST .....	6
ART. 5 VERTROUWELIJKHEID EN OVERNAME PERSONEEL .....	6
ART. 6 PRIVACY EN GEGEVENSVERWERKING .....	7
ART. 7 BEVEILIGING .....	7
ART. 8 VOORBEHOUD VAN EIGENDOM EN RECHTEN EN OPSCHORTING .....	8
ART. 9 RISICO-OVERGANG .....	8
ART. 10 INTELLECTUELE EIGENDOM.....	8
ART. 11 MEDEWERKINGSVERPLICHTINGEN .....	9
ART. 12 INFORMATIEVERPLICHTINGEN .....	10
ART. 13 PROJECT- EN STUURGROEPEN .....	10
ART. 14 TERMIJNEN .....	10
ART. 15 ONTBINDING EN OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST .....	11
ART. 16 AANSPRAKELIJKHEID VAN ICT-PARTNERS.....	12
ART. 17 OVERMAGT.....	13
ART. 18 WIJZIGING EN MEERWERK .....	13
ART. 19 OVERDRACHT VAN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN .....	14
ART. 20 TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN .....	14
<b>HOOFDSTUK 2. DIENSTVERLENING .....</b>	<b>15</b>
ART. 21 UITVOERING .....	15
ART. 22 SERVICE LEVEL AGREEMENT .....	15
ART. 23 BACK-UP .....	15
<b>HOOFDSTUK 3. SOFTWARE-AS-A-SERVICE (SAAS) .....</b>	<b>17</b>
ART. 24 UITVOERING SAAS-DIENST.....	17
ART. 25 VERPLICHTINGEN ICT-PARTNERS .....	17
ART. 26 BESCHERMING VAN PERSOONSgegevens .....	18
ART. 27 AANVANG VAN DE DIENSTVERLENING; VERGOEDING .....	18
<b>HOOFDSTUK 4. PROGRAMMATUUR .....</b>	<b>19</b>
ART. 28 GEBRUIKSRECHT EN GEBRUIKSBEPERKINGEN .....	19
ART. 29 AFLEVERING EN INSTALLATIE .....	20
ART. 30 ACCEPTATIE .....	20
ART. 31 BESCHIKBAARSTELLING.....	21
ART. 32 GEBRUIKSRECHTVERGOEDING.....	22
ART. 33 WIJZIGINGEN IN DE PROGRAMMATUUR.....	22
ART. 34 GARANTIE .....	22
ART. 35 PROGRAMMATUUR VAN LEVERANCIERS EN DIENS TOELEVERANCIERS .....	23
<b>HOOFDSTUK 5. ONTWIKKELING PROGRAMMATUUR.....</b>	<b>24</b>
ART. 36 SPECIFICATIES EN ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR .....	24
ART. 37 AFLEVERING, INSTALLATIE EN ACCEPTATIE .....	25



Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 3/44

ART. 38	GEBRUIKSRECHT .....	25
ART. 39	VERGOEDING .....	25
ART. 40	GARANTIE .....	26
<b>HOOFDSTUK 6. ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR EN SUPPORT .....</b>		<b>27</b>
ART. 41	ONDERHOUDSDIENSTEN .....	27
ART. 42	NIEUWE VERSIES VAN PROGRAMMATUUR .....	28
ART. 43	SUPPORTDIENSTEN .....	28
ART. 44	VERGOEDING .....	28
<b>HOOFDSTUK 7. ADVISERING EN CONSULTANCY .....</b>		<b>30</b>
ART. 45	UITVOERING ADVIES- EN CONSULTANCYDIENSTEN .....	30
ART. 46	RAPPORTAGE .....	30
ART. 47	VERGOEDING .....	30
<b>HOOFDSTUK 8. DETACHERINGSDIENSTEN .....</b>		<b>31</b>
ART. 48	DETACHERINGSDIENSTEN .....	31
ART. 49	DUUR VAN DE DETACHERINGSOVEREENKOMST .....	31
ART. 50	ARBEIDSDUUR, WERKTIJDEN EN ARBEIDSSOMSTANDIGHEDEN .....	32
ART. 51	OVERWERKVERGOEDING EN REISTIJD .....	32
ART. 52	INLENERSAANSPRAKELIJKHEID EN OVERIGE AANSPRAKELIJKHEID .....	32
<b>HOOFDSTUK 9. OPLEIDING EN TRAININGEN .....</b>		<b>33</b>
ART. 53	AANMELDING EN ANNULERING .....	33
ART. 54	UITVOERING OPLEIDING .....	33
ART. 55	PRIJS EN BETALING .....	34
<b>HOOFDSTUK 10. HOSTING .....</b>		<b>35</b>
ART. 56	HOSTINGDIENSTEN .....	35
ART. 57	NOTICE AND TAKE DOWN .....	36
<b>HOOFDSTUK 11. KOOP VAN APPARATUUR .....</b>		<b>37</b>
ART. 58	KOOP EN VERKOOP .....	37
ART. 59	AFLEVERING .....	37
ART. 60	PROEFOPSTELLING .....	38
ART. 61	OMGEVINGSEISEN .....	38
ART. 62	GARANTIE .....	38
ART. 63	APPARATUUR VAN LEVERANCIER OF DIENS TOELEVERANCIER .....	38
<b>HOOFDSTUK 12. HUUR VAN APPARATUUR .....</b>		<b>40</b>
ART. 64	HUUR EN VERHUUR .....	40
ART. 65	VOORINSPECTIE .....	40
ART. 66	GEBRUIK VAN DE APPARATUUR .....	40
ART. 67	ONDERHOUD VAN DE GEHUURDE APPARATUUR .....	41
ART. 68	EINDINSPECTIE EN TERUGGAVE .....	42
<b>HOOFDSTUK 13. ONDERHOUD VAN APPARATUUR .....</b>		<b>43</b>
ART. 69	ONDERHOUDSDIENSTEN .....	43



Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 4/44

ART. 70	ONDERHOUDSVERGOEDING .....	44
ART. 71	UITSLUITINGEN.....	44

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 5/44



## Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

### Art. 1 Toepasselijkheid Algemene voorwaarden ICT-Partners

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtshandelingen, waaronder begrepen, voorstellen, aanprijzingen, aanbiedingen, offertes en overeenkomsten met betrekking tot door ICT-Partners te leveren en/of geleverde goederen en/of diensten.
- 1.2 Met 'klant' wordt in deze algemene voorwaarden iedere partij bedoeld, die een wederpartij is bij de in artikel 1.1 genoemde handelingen van ICT-Partners.
- 1.3 Met 'ICT-Partners' wordt in deze algemene voorwaarden die partij bedoeld die deze algemene voorwaarden van toepassing heeft verklaard, te weten ICT Partners Holding B.V. en/of daaraan gelieerde vennootschappen.
- 1.4 Met 'leverancier' of 'toeleverancier' wordt die partij bedoeld die optreedt als leverancier van ICT-Partners of als toeleverancier van de leverancier van ICT-Partners.
- 1.5 Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.6 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.7 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. ICT-Partners en klant treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.
- 1.8 Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op alle toekomstige rechtshandelingen en overeenkomsten van en met ICT-Partners in relatie tot de klant.

### Art. 2 Voorstellen

- 2.1 Alle voorstellen en andere uitingen van ICT-Partners zijn vrijblijvend, tenzij door ICT-Partners schriftelijk anders is aangegeven. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan ICT-Partners verstrekte gegevens waarop ICT-Partners zijn voorstel heeft gebaseerd.

### Art. 3 Prijs en betaling

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Alle door ICT-Partners kenbaar gemaakte prijzen zijn steeds in euro's en klant dient alle betalingen in euro's te voldoen.
- 3.2 Aan een door ICT-Partners afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door klant geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door klant aan ICT-Partners kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door ICT-Partners te verrichten prestaties indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 3.3 Indien klant volgens de tussen partijen gesloten overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover ICT-Partners hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- 3.4 Met betrekking tot de door ICT-Partners verrichte prestaties en de daarvoor door klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van ICT-Partners volledig bewijs op, onverminderd het recht van klant tot het leveren van tegenbewijs.

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 6/44

- 3.5 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van klant, geldt dat ICT-Partners gerechtigd is schriftelijk, conform de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aan te passen op de in de overeenkomst genoemde termijn. Indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk voorziet in de mogelijkheid van ICT-Partners tot aanpassing van de prijzen of tarieven, geldt dat ICT-Partners steeds gerechtigd is schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien klant in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is klant gerechtigd binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.
- 3.6 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop ICT-Partners de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan klant in rekening brengt, vastleggen. Betalingen van de bedragen die bij de klant in rekening worden gebracht, dienen uiterlijk binnen 30 dagen na de factuurdatum te zijn voldaan, tenzij in de overeenkomst of op de factuur een andere betaaltermijn wordt genoemd. Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 3.7 Indien klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Indien klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan ICT-Partners de vordering uit handen geven, in welk geval klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van ICT-Partners onverlet.

#### **Art. 4 Duur van de overeenkomst**

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

#### **Art. 5 Vertrouwelijkheid en overname personeel**

- 5.1 Klant en ICT-Partners dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet voor ICT-Partners indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de overeenkomst door leverancier. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 5.2 Klant erkent dat de van ICT-Partners afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van leverancier, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 7/44

- 5.3 Klant zal zich ervan onthouden om die personen die al dan niet krachtens arbeidsovereenkomst werkzaam zijn voor ICT-Partners, indirect of rechtstreeks in dienst te nemen of aan hen indirect of rechtstreeks een opdracht te verstrekken ter uitvoering van werkzaamheden ten behoeve van klant, tenzij daarvoor voorafgaand door ICT-Partners toestemming is gegeven. Indien één of meerdere overeenkomsten tot stand is/zijn gekomen tussen klant en ICT-Partners geldt het voorgaande tot twee jaar na het einde van de laatste tussen ICT-Partners en klant gesloten overeenkomst. Ingeval klant deze bepaling overtreedt, verbeurt zij daarmee een direct en zonder nadere sommatie opeisbare boete ten behoeve van ICT-Partners ten bedrage van € 25.000,=.

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

- 6.1 Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is, zal klant ICT-Partners desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
- 6.2 Klant vrijwaart ICT-Partners voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door klant wordt gehouden of waarvoor klant op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan ICT-Partners toerekenbaar zijn.
- 6.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van ICT-Partners door klant worden verwerkt, ligt volledig bij klant. Klant staat er tegenover ICT-Partners voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Klant vrijwaart ICT-Partners tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

#### **Art. 7 Beveiliging**

- 7.1 Indien ICT-Partners op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. ICT-Partners staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
- 7.2 De door of vanwege ICT-Partners aan klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van klant kenbaar worden gemaakt. ICT-Partners is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.
- 7.3 Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirus-programmatuur in werking hebben.

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 8/44



#### **Art. 8 Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting**

- 8.1 Alle aan klant geleverde zaken blijven eigendom van ICT-Partners totdat alle bedragen die klant aan ICT-Partners op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan ICT-Partners zijn voldaan. Een klant die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van ICT-Partners mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.
- 8.2 Rechten worden in voorkomend geval aan klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat klant alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 8.3 ICT-Partners kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat klant alle aan ICT-Partners verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 8.4 Indien klant haar verplichtingen uit hoofde van de met ICT-Partners gesloten overeenkomst en deze algemene voorwaarden niet nakomt, heeft ICT-Partners het recht al haar verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst met directe ingang op te schorten en de door haar aan klant te leveren of geleverde diensten met onmiddellijke ingang te staken, terug te draaien of niet langer te leveren.

#### **Art. 9 Risico-overgang**

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

#### **Art. 10 Intellectuele eigendom**

- 10.1 Indien ICT-Partners bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor klant ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van ICT-Partners niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van ICT-Partners aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van klant zijn of worden gedaan.
- 10.2 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij ICT-Partners, diens leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan klant



Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 9/44

- toekomst recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 10.3 Klant zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 10.4 Ook indien de overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het ICT-Partners steeds toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur waaraan aan klant (direct of indirect) toegang wordt verschaft, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 10.5 Klant staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan ICT-Partners van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Klant vrijwaart ICT-Partners tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 10.6 ICT-Partners is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met klant is overeengekomen.

#### **Art. 11 Medewerkingsverplichtingen**

- 11.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Klant zal steeds tijdig alle in redelijkheid door ICT-Partners gewenste medewerking verlenen.
- 11.2 Klant draagt het risico van de selectie van de door ICT-Partners te leveren zaken, goederen en/of diensten. Klant neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen waaraan de prestatie van ICT-Partners dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, voorstellen, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor ICT-Partners niet bindend, behoudens indien door ICT-Partners uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 11.3 Indien klant bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van ICT-Partners op locatie van klant werkzaamheden verrichten, draagt klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. ICT-Partners is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van ICT-Partners.
- 11.4 De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart ICT-Partners voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van leverancier, of diens toeleverancier, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door ICT-Partners ingezette medewerkers kenbaar maken.

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 10/44

- 11.5 Indien klant in verband met de diensten en producten van ICT-Partners programmatuur, apparatuur of andere middelen aan ICT-Partners ter beschikking stelt, staat klant in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke ICT-Partners nodig mocht hebben.
- 11.6 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door ICT-Partners geleverde producten en/of verstrekte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
- 11.7 Klant zal zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

#### **Art. 12 Informatieverplichtingen**

- 12.1 Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door ICT-Partners mogelijk te maken, zal klant ICT-Partners steeds tijdig alle in redelijkheid door ICT-Partners te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen.
- 12.2 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan ICT-Partners verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door klant verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor ICT-Partners kenbare onjuistheden bevatten, zal ICT-Partners hierover navraag doen bij klant.
- 12.3 In verband met de continuïteit zal klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van ICT-Partners als zodanig fungeert/fungeren. Contactpersonen van klant zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door klant gewenste doelstellingen.
- 12.4 ICT-Partners is enkel gehouden klant periodiek inlichtingen te verstrekken omtrent de uitvoering van de werkzaamheden door middel van de door klant aangewezen contactpersoon.

#### **Art. 13 Project- en stuurgroepen**

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

#### **Art. 14 Termijnen**

- 14.1 ICT-Partners spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 11/44

in acht te nemen. Door ICT-Partners genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden ICT-Partners niet en hebben steeds een indicatief karakter.

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

#### **Art. 15 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst**

- 15.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door klant of een door klant in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 15.2 Indien klant op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij klant bewijst dat ICT-Partners ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die ICT-Partners vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 15.3 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. ICT-Partners zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.



Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 12/44

- 15.4 Klant is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
- 15.5 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. ICT-Partners kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van klant direct of indirect wijzigt. ICT-Partners is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval klant onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur en dergelijke alsmede het recht van klant tot toegang en/of gebruik van de diensten van ICT-Partners of ICT-Partners, diens leveranciers en diens toeleveranciers, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van ICT-Partners vereist is.

#### **Art. 16 Aansprakelijkheid van ICT-Partners**

- 16.1 De totale aansprakelijkheid van ICT-Partners wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met klant overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van ICT-Partners voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000 (vijfhonderd duizend euro) bedragen.
- 16.2 De totale aansprakelijkheid van ICT-Partners voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderd-vijftig duizend euro).
- 16.3 De aansprakelijkheid van ICT-Partners voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door klant aan ICT-Partners voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan ICT-Partners voorgeschreven leveranciers en toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van ICT-Partners verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 16.4 De in artikel 16.1 tot en met 16.3 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van ICT-Partners laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van ICT-Partners welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- 16.5 De in artikel 16.1 tot en met 16.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van ICT-Partners.

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 13/44

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

#### **Art. 17 Overmacht**

- 17.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van ICT-Partners wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van leveranciers of dienst toeleveranciers, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van leveranciers of diens toeleveranciers die door klant aan ICT-Partners zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan ICT-Partners is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog en (viii) algemene vervoersproblemen.
- 17.2 Indien een overmacht situatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Klant is gehouden om de werkzaamheden die door ICT-Partners zijn verricht tot en met de datum van het einde van de overeenkomst conform de overeenkomst te vergoeden. Partijen zijn niet gehouden aan elkaar enige (schade)vergoeding te voldoen wegens het einde van de overeenkomst.

#### **Art. 18 Wijziging en meerwerk**

- 18.1 ICT-Partners is uitsluitend gehouden die werkzaamheden te verrichten die noodzakelijk zijn om tot het met de klant overeengekomen eindresultaat of de met de klant overeengekomen inspanning te komen. Indien ICT-Partners op verzoek of met voorafgaande instemming van klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van ICT-Partners. ICT-Partners is niet verplicht aan

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 14/44

een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

- 18.2 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal ICT-Partners klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

#### **Art. 19 Overdracht van rechten en verplichtingen**

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

#### **Art. 20 Toepasselijk recht en geschillen**

- 20.1 De overeenkomsten tussen ICT-Partners en klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 20.2 Elk der partijen is ter zake van een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, in alle gevallen gerechtigd een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te beginnen. De wederpartij is verplicht actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van ten minste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-Mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft.
- 20.3 Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. De plaats van arbitrage is Zutphen.
- 20.4 Indien een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, binnen de bevoegdheid van de kantonrechter vallen is elk der partijen, in afwijking van het bepaalde in artikel 20.3, gerechtigd de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde Rechtbank. Voorgaande bevoegdheid komt aan partijen enkel toe indien ter zake van dat geschil nog geen arbitrale procedure aanhangig is gemaakt conform het bepaalde in artikel 20.3. Indien de zaak met inachtneming van het in dit artikel 20.3 bepaalde door één of meer der partijen ter behandeling en beslissing bij de wettelijk bevoegde Rechtbank aanhangig is gemaakt, is de kantonrechter van die Rechtbank bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 15/44



## Hoofdstuk 2. Dienstverlening

*De in dit hoofdstuk 'Dienstverlening' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien ICT-Partners diensten van welke aard dan ook (en al dan niet in een van de andere hoofdstukken van deze algemene voorwaarden nader uitgewerkt) aan klant verleent.*

### Art. 21 Uitvoering

- 21.1 ICT-Partners zal zich naar beste kunnen inspannen zijn diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van ICT-Partners worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst ICT-Partners uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.
- 21.2 ICT-Partners is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes of certificaten wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van een opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van de bedrijfsleiding van ICT-Partners.
- 21.3 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is ICT-Partners steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
- 21.4 ICT-Partners is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van klant op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van ICT-Partners.

### Art. 22 Service Level Agreement

- 22.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Klant zal ICT-Partners steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
- 22.2 Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door ICT-Partners aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van ICT-Partners zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door klant te leveren tegenbewijs zal de door ICT-Partners gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

### Art. 23 Back-up

- 23.1 Indien de dienstverlening aan klant op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van klant omvat, zal ICT-Partners met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up



Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 16/44

maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van klant. ICT-Partners zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij ICT-Partners gebruikelijke termijn. ICT-Partners zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.

23.2 Klant zelf blijft verantwoordelijk tot nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.



Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 17/44



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

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

#### Art. 24 Uitvoering SaaS-dienst

- 24.1 ICT-Partners verricht de SaaS-dienst slechts in opdracht van klant. Het staat klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door ICT-Partners verleende diensten op het gebied van SaaS.
- 24.2 Indien ICT-Partners op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van klant, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan klant in rekening worden gebracht.
- 24.3 ICT-Partners kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij klant geldende procedures tot gevolg heeft, zal ICT-Partners klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van klant. In dat geval kan klant de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of ICT-Partners de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 24.4 ICT-Partners kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. ICT-Partners is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 24.5 ICT-Partners kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. ICT-Partners zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden.
- 24.6 ICT-Partners is nimmer gehouden klant een fysieke drager te verstrekken met daarop de in het kader van de SaaS-dienst aan klant ter beschikking te stellen en te houden programmatuur.

#### Art. 25 Verplichtingen ICT-Partners

- 25.1 ICT-Partners staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. ICT-Partners zal zich er voor inspannen fouten als bedoeld in artikel 30.3 in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door ICT-Partners zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij ICT-Partners zijn gemeld. ICT-Partners kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 18/44

gebruik wordt genomen. ICT-Partners staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door ICT-Partners is ontwikkeld, zullen worden verholpen. ICT-Partners is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van klant is ontwikkeld, kan ICT-Partners volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan klant in rekening brengen.

- 25.2 Klant zal op basis van de door ICT-Partners verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de SaaS-dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. ICT-Partners verklaart zich bereid om op verzoek van klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door klant te nemen maatregelen, tegen door ICT-Partners te stellen (financiële) voorwaarden. ICT-Partners is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 25.3 ICT-Partners staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

#### **Art. 26 Bescherming van persoonsgegevens**

- 26.1 Klant heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij klant. Partijen houden het er voor dat ICT-Partners ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is.
- 26.2 ICT-Partners zal, zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen aan de door klant na te komen verplichtingen als bedoeld in artikel 26.1. De kosten verbonden aan deze ondersteuning zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van ICT-Partners begrepen en komen voor rekening van klant.

#### **Art. 27 Aanvang van de dienstverlening; vergoeding**

- 27.1 Uitvoering van de door ICT-Partners te verlenen SaaS-dienst begint binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Klant draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.
- 27.2 Klant is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door ICT-Partners verleende SaaS-dienst telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 19/44



## Hoofdstuk 4. Programmatuur

*De bepalingen in dit hoofdstuk 'Programmatuur' zijn, naast de Algemene bepalingen, van toepassing indien ICT-Partners programmatuur anders dan op basis van een SaaS-dienst voor gebruik aan klant ter beschikking stelt.*

### **Art. 28 Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen**

- 28.1 ICT-Partners stelt aan klant op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen computerprogramma's en de overeengekomen gebruikersdocumentatie gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking, hierna te noemen 'de programmatuur'. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 28.2 De verplichting tot terbeschikkingstelling door ICT-Partners en het gebruiksrecht van klant strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van klant strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie worden niet aan klant ter beschikking gesteld, ook niet indien klant bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.
- 28.3 Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.
- 28.4 Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is klant gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
- 28.5 ICT-Partners kan verlangen dat klant de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat klant bij ICT-Partners, leverancier of diens toeleverancier of de producent van de programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen. ICT-Partners is steeds gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen. Klant zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 28.6 Klant mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Klant zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.
- 28.7 Het is klant nimmer toegestaan de programmatuur en de dragers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal klant een derde, al dan niet op afstand (online), toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van klant gebruikt.
- 28.8 Klant zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van ICT-Partners uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van ICT-Partners toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. ICT-Partners zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 20/44

kader van een onderzoek van of bij klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

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

#### **Art. 29 Aflevering en installatie**

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

#### **Art. 30 Acceptatie**

- 30.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt klant de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van ICT-Partners op grond van de garantieregeling van artikel 34. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door ICT-Partners uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door klant.
- 30.2 Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 30.3 tot en met 30.10 van toepassing.
- 30.3 Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door ICT-Partners schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. ICT-Partners heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de programmatuur dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.
- 30.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door ICT-Partners uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is klant niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 21/44

- gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
- 30.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is klant verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door ICT-Partners schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
- 30.6 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
  - indien ICT-Partners vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 30.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 30.8 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel
  - indien klant enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.
- 30.7 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal klant uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan ICT-Partners rapporteren. ICT-Partners zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij ICT-Partners gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen aan te brengen.
- 30.8 Klant mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van ICT-Partners om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 34 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
- 30.9 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
- 30.10 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat ICT-Partners gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door ICT-Partners is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van klant op grond van artikel 30.8 betreffende kleine gebreken en artikel 34 betreffende de garantie.

### **Art. 31 Beschikbaarstelling**

- 31.1 ICT-Partners zal de programmatuur binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aan klant ter beschikking stellen.
- 31.2 Onverwijld nadat de overeenkomst is geëindigd, zal klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan ICT-Partners retourneren. Indien is overeengekomen dat klant bij het einde van de overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal klant van zodanige vernietiging ICT-Partners onverwijld schriftelijk melding maken. ICT-Partners is bij of

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 22/44



na het einde van de overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door klant gewenste dataconversie.

### **Art. 32 Gebruiksrechtvergoeding**

- 32.1 De voor het recht tot gebruik door klant te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
- a. indien partijen niet zijn overeengekomen dat ICT-Partners zorg draagt voor installatie van de programmatuur:
    - bij aflevering van de programmatuur;
    - of ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;
  - b. indien partijen zijn overeengekomen dat ICT-Partners zorg draagt voor installatie van de programmatuur:
    - bij voltooiing van die installatie;
    - of ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrecht vergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

### **Art. 33 Wijzigingen in de programmatuur**

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

### **Art. 34 Garantie**

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

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 23/44



**Art. 35 Programmatuur van leveranciers en diens toeleveranciers**

- 35.1 Indien en voor zover ICT-Partners programmatuur van derden aan klant ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die programmatuur, de (licentie)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen ICT-Partners en klant van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie)voorwaarden van die derden door ICT-Partners schriftelijk aan klant is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan klant zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan klant geen beroep toe op een nalaten van ICT-Partners om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 35.2 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen klant en ICT-Partners om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 24/44



## Hoofdstuk 5. Ontwikkeling programmatuur

*De bepalingen in dit hoofdstuk 'Ontwikkeling programmatuur' zijn, naast de Algemene bepalingen en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien ICT-Partners programmatuur ten behoeve van klant ontwerpt en/of ontwikkelt en eventueel de programmatuur installeert.*

### Art. 36 Specificaties en ontwikkeling van programmatuur

- 36.1 Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur aan ICT-Partners zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
- 36.2 ICT-Partners zal de programmatuur met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en -in voorkomend geval- met inachtneming van de met klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan ICT-Partners verlangen dat klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
- 36.3 Indien partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van (onderdelen van) de programmatuur op iteratieve wijze geschiedt (bijvoorbeeld Scrum), aanvaarden partijen dat de werkzaamheden bij aanvang niet zullen worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties en tevens dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking tot de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'time-box') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Klant aanvaardt het risico dat de programmatuur en/of de website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties zullen beantwoorden. Klant zal zorg dragen voor een permanente, actieve en door de organisatie van klant gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Klant garandeert dat de door hem ingezette medewerkers welke worden benoemd in sleutelposities, beschikken over de voor deze positie benodigde beslissingsbevoegdheden. Klant waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbeslissingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbeslissingen van de zijde van klant conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is ICT-Partners gerechtigd -doch niet verplicht- de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.
- 36.4 Indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in artikel 36.3, dan is het bepaalde in artikel 30.1, artikel 30.4 tot en met 30.8 en artikel 34.1 niet van toepassing. Klant aanvaardt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is'). ICT-Partners is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot herstel van fouten, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.





Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 25/44

- 36.5 Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal ICT-Partners de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.
- 36.6 Desgevraagd zal klant ICT-Partners in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van klant te verrichten.
- 36.7 In de prestatieverplichtingen van ICT-Partners zijn niet begrepen het onderhoud van de programmatuur, en/of het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders daarvan. Indien in afwijking van het vorenstaande door ICT-Partners tevens onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan ICT-Partners verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van ICT-Partners in rekening gebracht.

#### **Art. 37 Aflevering, installatie en acceptatie**

- 37.1 Het bepaalde in artikel 29 inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.
- 37.2 Tenzij ICT-Partners op grond van de overeenkomst de programmatuur op zijn eigen computersysteem ten behoeve van klant zal 'hosten', zal ICT-Partners de programmatuur op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan klant afleveren dan wel online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen.
- 37.3 Het bepaalde in artikel 30 van deze algemene voorwaarden inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.

#### **Art. 38 Gebruiksrecht**

- 38.1 ICT-Partners stelt de in opdracht van klant ontwikkelde programmatuur en de eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan klant ter beschikking.
- 38.2 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval klant gerechtigd zal zijn wijzigingen in de programmatuur aan te brengen.
- 38.3 ICT-Partners is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
- 38.4 Het bepaalde in artikel 28 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.
- 38.5 Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten volledig en uitsluitend door klant worden gedragen, gelden -zulks in afwijking van het bepaalde in artikel 38.4- voor klant geen beperkingen in het recht tot gebruik van de programmatuur.

#### **Art. 39 Vergoeding**

- 39.1 Bij gebreke van een overeengekomen betalingschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 39.2 In de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden is tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de programmatuur of website gedurende de looptijd van de overeenkomst begrepen.



Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 26/44

39.3 In de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur is niet begrepen een vergoeding voor de door klant benodigde hulpprogrammatuur en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur. Evenmin is in de vergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers ervan.

**Art. 40 Garantie**

- 40.1 Het bepaalde in artikel 34 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.
- 40.2 ICT-Partners staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde programmatuur goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur. ICT-Partners staat er evenmin voor in dat de programmatuur goed werkt in samenhang met alle soorten apparatuur.

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 27/44



## Hoofdstuk 6. Onderhoud van programmatuur en support

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

### Art. 41 Onderhoudsdiensten

- 41.1 Indien overeengekomen verricht ICT-Partners onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur in de zin van artikel 30.3 en -zulks uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen- het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 42.
- 41.2 Klant zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal ICT-Partners zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van ICT-Partners op de door ICT-Partners te bepalen wijze en termijn aan klant ter beschikking worden gesteld. ICT-Partners is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Klant zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.
- 41.3 Het bepaalde in de artikelen 34.3 en 34.4 is van overeenkomstige toepassing.
- 41.4 Indien ICT-Partners het onderhoud online verricht, zal klant tijdig zorgdragen voor een deugdelijke infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- 41.5 Klant zal alle door ICT-Partners verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.
- 41.6 Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door ICT-Partners zelf aan klant is geleverd, zal klant, indien ICT-Partners dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Klant staat er voor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Klant verleent ICT-Partners het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.
- 41.7 Het onderhoud door ICT-Partners laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van klant voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet. Klant zal zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 28/44



#### **Art. 42 Nieuwe versies van programmatuur**

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

#### **Art. 43 Supportdiensten**

- 43.1 Indien de dienstverlening van ICT-Partners op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur omvat, zal ICT-Partners telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. ICT-Partners kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. ICT-Partners zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. ICT-Partners staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van ICT-Partners.
- 43.2 Indien de dienstverlening van ICT-Partners op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'stand-by-diensten' omvat, zal ICT-Partners één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is klant gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de programmatuur. ICT-Partners staat er niet voor in dat alle storingen tijdig zullen worden verholpen.
- 43.3 Het onderhoud en de andere overeengekomen diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

#### **Art. 44 Vergoeding**

- 44.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur en de andere in de overeenkomst



Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 29/44

vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.

- 44.2 Bedragen ter zake het onderhoud van de programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk zijn verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd ongeacht of klant de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 30/44



## Hoofdstuk 7. Advisering en consultancy

*De in dit hoofdstuk 'Advisering en consultancy' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien ICT-Partners diensten verleent op het gebied van advisering en consultancy.*

### Art. 45 Uitvoering advies- en consultancydiensten

- 45.1 De doorlooptijd van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die klant verstrekt en de medewerking van klant en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal ICT-Partners zich daarom niet tevoren verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.
- 45.2 De dienstverlening van ICT-Partners wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van ICT-Partners.
- 45.3 Het gebruik dat klant maakt van een door ICT-Partners afgegeven advies- en/of consultancyrapport is steeds voor risico van klant. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam ICT-Partners mag worden verwacht, berust geheel bij klant, onverminderd het recht van ICT-Partners met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 45.4 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ICT-Partners is klant niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van ICT-Partners en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van ICT-Partners, zijn leverancier of diens toeleverancier. Klant zal de adviezen of rapportages van ICT-Partners niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

### Art. 46 Rapportage

- 46.1 ICT-Partners zal klant op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Klant zal ICT-Partners schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor ICT-Partners van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor klant aandacht wenst, prioriteitenstelling van klant, beschikbaarheid van middelen en personeel van klant en bijzondere of voor ICT-Partners mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Klant zal zorgdragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door ICT-Partners verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van klant en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en ICT-Partners hiervan op de hoogte stellen.

### Art. 47 Vergoeding

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

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 31/44



## Hoofdstuk 8. Detacheringsdiensten

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

### Art. 48 Detacheringsdiensten

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

### Art. 49 Duur van de detacheringsovereenkomst

- 49.1 In afwijking van hetgeen bepaald is in artikel 4 van deze algemene voorwaarden geldt dat indien partijen omtrent de duur van detachering niets zijn overeengekomen, de overeenkomst een looptijd heeft voor onbepaalde duur, in welk geval voor elk der partijen een opzegtermijn van één kalendermaand geldt na de eventuele initiële looptijd. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.
- 49.2 Indien er een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt afgesloten, wordt voor de duur van de verlenging de initieel overeengekomen periode gehanteerd.

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 32/44



#### **Art. 50 Arbeidsduur, werktijden en arbeidsomstandigheden**

- 50.1 De werktijden, rusttijden en arbeidsduur van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan de bij klant gebruikelijke tijden en duur. Klant staat er voor in dat de werk- en rusttijden en de arbeidsduur voldoen aan de ter zake relevante wet- en regelgeving.
- 50.2 Klant zal ICT-Partners informeren omtrent een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van zijn bedrijf of organisatie.
- 50.3 Klant is jegens ICT-Partners en de ter beschikking gestelde medewerker gehouden tot nakoming van de relevante wet- en regelgeving op het gebied van de veiligheid van de werkplek en de arbeidsomstandigheden.

#### **Art. 51 Overwerkvergoeding en reistijd**

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

#### **Art. 52 Inlenersaansprakelijkheid en overige aansprakelijkheid**

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



Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 33/44



## Hoofdstuk 9. Opleiding en trainingen

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

### Art. 53 Aanmelding en annulering

- 53.1 Een aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door ICT-Partners en/of leverancier of diens toeleverancier.
- 53.2 Klant draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer doet niets af aan de verplichtingen van klant op grond van de overeenkomst. Het is klant toegestaan een deelnemer voor een opleiding te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van ICT-Partners en/of leverancier of diens toeleverancier.
- 53.3 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van ICT-Partners aanleiding geeft, is ICT-Partners gerechtigd de opleiding te annuleren, te combineren met één of meerdere opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. ICT-Partners behoudt zich het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen. ICT-Partners is gerechtigd organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen.
- 53.4 De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding door klant of deelnemers worden beheerst door de bij ICT-Partners gebruikelijke regels. Een annulering dient altijd schriftelijk en voorafgaand aan de opleiding of het desbetreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of niet-verschijning doen niets af aan de betaalverplichtingen die klant op grond van de overeenkomst heeft.

### Art. 54 Uitvoering opleiding

- 54.1 Klant aanvaardt dat ICT-Partners de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.
- 54.2 Klant zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door ICT-Partners voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding.
- 54.3 Indien ICT-Partners bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat ICT-Partners er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien ICT-Partners de opleiding uitvoert op locatie van klant, zal klant zorg dragen voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende apparatuur en programmatuur.
- 54.4 Het afnemen van een examen of een toets maakt niet deel uit van de overeenkomst.
- 54.5 Voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, opleidings-materialen of -middelen is klant een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 34/44



**Art. 55 Prijs en betaling**

- 55.1 ICT-Partners kan verlangen dat klant vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. ICT-Partners kan deelnemers uitsluiten van deelname indien klant heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van ICT-Partners.
- 55.2 Tenzij ICT-Partners uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de opleiding is vrijgesteld van BTW in de zin van artikel 11 van de Wet op de Omzetbelasting 1968, is klant over de vergoeding tevens BTW verschuldigd. ICT-Partners is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd zijn prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van BTW voor opleidingen.

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 35/44



## Hoofdstuk 10. Hosting

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

### Art. 56 Hostingdiensten

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

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 36/44



#### **Art. 57 Notice and Take Down**

- 57.1 Klant zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
- 57.2 Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is ICT-Partners steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van klant. Klant zal op eerste schriftelijk verzoek van ICT-Partners data en/of informatie onverwijld van de systemen van ICT-Partners verwijderen, bij gebreke waarvan ICT-Partners gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. ICT-Partners is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 57.1 aan klant per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door ICT-Partners jegens klant. ICT-Partners is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens klant aansprakelijk te zijn.
- 57.3 Van ICT-Partners kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van klant te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en klant. Klant zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en ICT-Partners schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 37/44



## Hoofdstuk 11. Koop van apparatuur

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

### Art. 58 Koop en verkoop

- 58.1 ICT-Partners verkoopt de apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen, gelijk klant deze van ICT-Partners koopt.
- 58.2 ICT-Partners staat er niet voor in dat de apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door klant beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 58.3 In de verkoopverplichting van ICT-Partners zijn niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 58.4 ICT-Partners staat er niet voor in dat de bij de apparatuur en/of zaken behorende montage-, installatie-en gebruiksvoorschriften foutloos zijn en dat de apparatuur en/of zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

### Art. 59 Aflevering

- 59.1 De door ICT-Partners aan klant verkochte apparatuur en/of zaken zullen aan klant af-magazijn worden geleverd. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal ICT-Partners de aan klant verkochte zaken afleveren of laten afleveren op een door klant aan te wijzen plaats. In dat geval zal ICT-Partners klant, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur en/of zaken af te leveren.
- 59.2 In de koopprijs van de apparatuur en/of zaken zijn niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d. Deze kosten worden in voorkomend geval aan klant in rekening gebracht.
- 59.3 Indien klant ICT-Partners verzoekt tot verwijdering van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur) dan wel indien ICT-Partners daartoe wettelijk verplicht is, kan ICT-Partners dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij hem gebruikelijke tarieven. Indien en voor zover het ICT-Partners wettelijk niet is toegestaan betaling van een vergoeding te verlangen (bijv. in het kader van de zogeheten 'oud voor nieuw regeling'), zal hij deze vergoeding in voorkomend geval niet van klant vragen.
- 59.4 Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal ICT-Partners de apparatuur en/of zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door ICT-Partners is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software. ICT-Partners is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.
- 59.5 ICT-Partners is steeds gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 38/44



#### **Art. 60 Proefopstelling**

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

#### **Art. 61 Omgevingseisen**

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

#### **Art. 62 Garantie**

- 62.1 ICT-Partners zal zich er naar beste vermogen voor inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte apparatuur en/of andere verkochte zaken, alsmede in onderdelen die door ICT-Partners in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze fouten binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij ICT-Partners zijn gemeld. De garantiemeldingen dienen per e-mail of schriftelijk te zijn gedaan. Indien herstel naar het redelijk oordeel van ICT-Partners niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is ICT-Partners gerechtigd de apparatuur en/of de zaken kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur, zaken of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien klant zonder toestemming van ICT-Partners wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door ICT-Partners in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. ICT-Partners zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 62.2 Ieder ander of verdergaand beroep van klant op non-conformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken dan het bepaalde in artikel 62.1 is uitgesloten.
- 62.3 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door ICT-Partners in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 62.4 ICT-Partners heeft uit hoofde van de koopovereenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in artikel 62.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

#### **Art. 63 Apparatuur van leverancier of diens toeleverancier**

- 63.1 Indien en voor zover ICT-Partners apparatuur afkomstig van een derde aan klant verkoopt, zullen, voor wat betreft die apparatuur, in de verhouding tussen ICT-Partners en klant de



Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 39/44

verkoopvoorwaarden van die derde van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de verkoopvoorwaarden van die derde door ICT-Partners schriftelijk aan klant is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan klant zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan klant geen beroep toe op een nalaten van ICT-Partners om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.

63.2 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen klant en ICT-Partners om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 40/44



## Hoofdstuk 12. Huur van apparatuur

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

### Art. 64 Huur en verhuur

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

### Art. 65 Voorinspectie

- 65.1 ICT-Partners kan vóór of bij gelegenheid van de terbeschikkingstelling bij wijze van voorinspectie in aanwezigheid van klant een beschrijving van de staat van de apparatuur opstellen, met vermelding van geconstateerde gebreken. ICT-Partners kan verlangen dat klant het opgestelde rapport met deze beschrijving voor akkoord ondertekent alvorens ICT-Partners de apparatuur aan klant in gebruik verstrekt. De in die staat vermelde gebreken in de apparatuur komen voor rekening van leverancier of dienst toeleverancier. Partijen zullen bij constatering van gebreken overeenkomen of, en zo ja op welke wijze en op welke termijn het herstel van de in de staat vermelde gebreken geschiedt.
- 65.2 Als klant niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in artikel 65.1, heeft ICT-Partners het recht om deze inspectie buiten aanwezigheid van klant uit te voeren en het rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor klant.
- 65.3 Indien geen voorinspectie wordt uitgevoerd, wordt klant geacht de apparatuur in goede en onbeschadigde staat te hebben ontvangen.

### Art. 66 Gebruik van de apparatuur

- 66.1 Klant zal de apparatuur uitsluitend in overeenstemming met de op grond van de overeenkomst beoogde bestemming en op de in die overeenkomst genoemde locaties gebruiken in en ten behoeve van zijn eigen organisatie of bedrijf. Gebruik van de apparatuur door of ten behoeve van derden is niet toegestaan. Het recht tot gebruik van de apparatuur is niet overdraagbaar. Het is klant niet toegestaan de apparatuur aan een derde in onderhuur te geven of een derde anderszins het (mede-)gebruik ervan te geven.
- 66.2 Klant zelf zal de apparatuur installeren, monteren en gebruiksgereed maken.
- 66.3 Het is klant niet toegestaan de apparatuur of enig deel daarvan als onderpand of zekerheidsobject, op welke wijze dan ook, te gebruiken of op andere wijze daarover te beschikken.
- 66.4 Klant zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en als goed huisvader onder zich houden. Klant zal voldoende maatregelen nemen ter voorkoming van schade. Bij schade aan de apparatuur zal klant ICT-Partners daarvan onverwijld in kennis stellen. Klant is voor schade aan de apparatuur jegens ICT-Partners aansprakelijk. In alle gevallen is klant jegens ICT-Partners



Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 41/44

aansprakelijk ingeval van diefstal, verlies of verduistering van de apparatuur tijdens de duur van de huur.

- 66.5 Klant zal de apparatuur niet geheel of gedeeltelijk veranderen of daaraan iets toevoegen. Indien in voorkomend geval toch veranderingen of toevoegingen zijn aangebracht, zal klant deze uiterlijk bij het einde van de huurovereenkomst ongedaan maken of verwijderen.
- 66.6 Tussen partijen geldt dat gebreken aan de door of in opdracht van klant aan de apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen en alle uit die veranderingen of toevoegingen voortvloeiende gebreken van de apparatuur geen gebreken in de zin van artikel 7:204 van het BW zijn. Klant heeft ter zake van deze gebreken geen enkele aanspraak jegens ICT-Partners. ICT-Partners is niet gehouden tot herstel of onderhoud van deze gebreken.
- 66.7 Klant heeft geen aanspraak op enige vergoeding in verband met door klant aangebrachte veranderingen van dan wel toevoegingen aan de gehuurde apparatuur die bij of na het einde van de huurovereenkomst, om welke reden dan ook, niet ongedaan gemaakt of verwijderd zijn.
- 66.8 Klant zal ICT-Partners terstond schriftelijk in kennis stellen van een eventueel beslag op de apparatuur, onder opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. Klant zal de beslag leggende deurwaarder onverwijld inzage geven in de huurovereenkomst.

#### **Art. 67 Onderhoud van de gehuurde apparatuur**

- 67.1 Klant zal de gehuurde apparatuur niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.
- 67.2 Klant zal door hem geconstateerde gebreken in de gehuurde apparatuur terstond schriftelijk kenbaar maken. ICT-Partners zal zich naar beste kunnen inspannen om bij wijze van correctief onderhoud de gebreken in de apparatuur die voor zijn rekening komen, binnen een redelijke termijn te herstellen. ICT-Partners is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de apparatuur. Klant zal ICT-Partners desgevraagd in de gelegenheid stellen correctief en/of preventief onderhoud uit te voeren. Partijen zullen tevoren in goed overleg de dagen en tijdstippen waarop onderhoud plaats vindt met elkaar bespreken. Gedurende de periode van onderhoud heeft klant geen recht op vervangende apparatuur.
- 67.3 Uitgesloten van de verplichting tot herstel van gebreken zijn:
- het herstel van gebreken die klant bij het aangaan van de huurovereenkomst heeft aanvaard;
  - het herstel van gebreken als gevolg van oorzaken die van buitenaf komen;
  - het herstel van gebreken die aan klant, zijn personeelsleden en/of door klant ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend;
  - het herstel van gebreken die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik of gebruik in strijd met de documentatie;
  - het herstel van gebreken die het gevolg zijn van gebruik van de apparatuur in strijd met de gebruiksbestemming;
  - het herstel van gebreken die het gevolg zijn van ongeautoriseerd aan de apparatuur aangebrachte wijzigingen of toevoegingen.
- 67.4 Indien ICT-Partners de in het vorige lid bedoelde gebreken herstelt of laat herstellen, is klant de daaraan verbonden kosten volgens de gebruikelijke tarieven van ICT-Partners verschuldigd.
- 67.5 ICT-Partners is steeds gerechtigd er voor te kiezen herstel van gebreken achterwege te laten en de apparatuur door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur te vervangen.
- 67.6 ICT-Partners is nimmer gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane data.

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 42/44



**Art. 68 Eindinspectie en teruggave**

- 68.1 Klant zal de apparatuur bij het einde van de huurovereenkomst in de oorspronkelijke staat aan ICT-Partners teruggeven. Kosten van vervoer in verband met de teruggave zijn voor rekening van klant.
- 68.2 Klant zal vóór of uiterlijk op de laatste werkdag van de huurtermijn zijn medewerking verlenen aan een gezamenlijke eindinspectie van de staat van de apparatuur. Van de bevindingen daarbij wordt door partijen gezamenlijk een rapport opgemaakt, dat door beide partijen moet worden ondertekend. Indien klant niet meewerkt aan deze eindinspectie, is ICT-Partners gerechtigd om deze inspectie buiten aanwezigheid van klant uit te voeren en het bedoelde rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor klant.
- 68.3 ICT-Partners is gerechtigd om de gebreken die zijn vermeld in het rapport van de eindinspectie en die redelijkerwijs voor rekening en risico van klant komen, op kosten van klant te doen herstellen. Klant is aansprakelijk voor schade van ICT-Partners wegens tijdelijke onbruikbaarheid dan wel verdere onverhuurbaarheid van de apparatuur.
- 68.4 Indien klant bij het einde van de huur een door hem aan de apparatuur aangebrachte verandering niet ongedaan heeft gemaakt of een toevoeging daaraan niet heeft verwijderd, geldt tussen partijen dat klant geacht wordt afstand te hebben gedaan van ieder recht op die veranderingen en/of toevoegingen.

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 43/44



## Hoofdstuk 13. Onderhoud van apparatuur

*De in dit hoofdstuk 'Onderhoud van apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien ICT-Partners apparatuur van welke aard dan ook ten behoeve van klant onderhoudt.*

### Art. 69 Onderhoudsdiensten

- 69.1 ICT-Partners zal het onderhoud verrichten met betrekking tot de in de overeenkomst genoemde apparatuur, mits de apparatuur in Nederland is opgesteld.
- 69.2 Gedurende de tijd dat ICT-Partners de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft klant geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.
- 69.3 De inhoud en omvang van de te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is ICT-Partners verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door klant bij ICT-Partners zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in deze algemene voorwaarden verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen van de apparatuur aan de door ICT-Partners schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van die apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien klant deze storing kan aantonen en de desbetreffende storing bovendien kan worden gereproduceerd. ICT-Partners is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot preventief onderhoud.
- 69.4 Klant zal, onmiddellijk nadat zich een storing aan de apparatuur voordoet, ICT-Partners daarvan in kennis stellen door middel van een gedetailleerde omschrijving.
- 69.5 Klant zal alle door ICT-Partners verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, zoals de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. Klant is gehouden het personeel van ICT-Partners of door ICT-Partners aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan ICT-Partners ten behoeve van het onderhoud ter beschikking te stellen.
- 69.6 Alvorens de apparatuur aan ICT-Partners voor onderhoud aan te bieden draagt klant er zorg voor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende reservekopie is gemaakt.
- 69.7 Op verzoek van ICT-Partners zal een ter zake kundige medewerker van klant voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn.
- 69.8 Klant is bevoegd niet door ICT-Partners geleverde apparatuur en systemen op de apparatuur aan te sluiten en daarop programmatuur te installeren.
- 69.9 Indien het naar het oordeel van ICT-Partners voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere apparatuur of met programmatuur worden getest, zal klant de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van ICT-Partners stellen.
- 69.10 Het voor het onderhoud benodigde testmateriaal dat niet tot de normale outillage van ICT-Partners behoort, dient door klant ter beschikking te worden gesteld.
- 69.11 Klant draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat ICT-Partners deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft. Het wordt aan klant overgelaten dit risico te verzekeren.

Datum : 14 April 2017  
Betreft : Algemene voorwaarden ICT-Partners  
Blad : 44/44



#### **Art. 70 Onderhoudsvergoeding**

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

#### **Art. 71 Uitsluitingen**

- 71.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in internet, datanetwerkverbindingen, spanningsvoorzieningen, of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van ICT-Partners op grond van de onderhoudsovereenkomst.
- 71.2 Tot de onderhoudsverplichtingen van ICT-Partners behoren niet:
- het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de apparatuur anders dan door of namens ICT-Partners, diens leverancier of toeleverancier;
  - het gebruik van de apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van klant om de apparatuur tijdig te laten onderhouden.
- Onder de onderhoudsverplichtingen van ICT-Partners vallen evenmin onderzoek of herstel van storingen die verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur.
- 71.3 Indien ICT-Partners onderzoek en/of onderhoud verricht in verband met het in de artikel(en) 71.1 en/of 71.2 bepaalde, kan ICT-Partners de kosten van dat onderzoek en/of onderhoud volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen. Het voorgaande laat al hetgeen klant aan ICT-Partners ter zake van onderhoud verschuldigd is, onverlet.
- 71.4 ICT-Partners is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens als gevolg van storingen en/of onderhoud.