

Algemene bepalingen

Artikel 1 Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij A&V ict goederen en/of diensten levert.
- 1.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig als deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.3 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van de opdrachtgever wordt expliciet uitgesloten.
- 1.4 Als enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen geldig. A&V ict en de opdrachtgever zullen dan overleggen om nieuwe bepalingen van zoveel mogelijk dezelfde strekking ter vervanging van de nietig of vernietigde bepalingen overeen te komen.
- 1.5 In geval van tegenstrijdigheid tussen afspraken tussen partijen, geldt wat in deze algemene voorwaarden is bepaald, tenzij partijen schriftelijk uitdrukkelijk en met verwijzing naar deze voorwaarden daarvan zijn afgeweken. Bij tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit verschillende hoofdstukken van deze voorwaarden, geldt wat in een eerder hoofdstuk is bepaald, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 1.6 A&V ict is in de Kamer van Koophandel geregistreerd onder nummer 14092187.

Artikel 2 Aanbiedingen

- 2.1 Alle aanbiedingen en andere mededelingen van A&V ict zijn vrijblijvend, tenzij A&V ict schriftelijk aangeeft dat er geen sprake is van vrijblijvenheid. De opdrachtgever zorgt ervoor, dat de informatie waarop A&V ict zijn aanbieding heeft gebaseerd, nauwkeurig en volledig wordt aangeleverd.

Artikel 3 Prijs en betaling

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere door de overheid opgelegde heffingen die specifiek zijn voor het product of de dienst. Alle prijzen die door A&V ict bekendgemaakt worden, zijn in euro's en de opdrachtgever dient in euro's te betalen.
- 3.2 Aan een voorcalculatie of begroting van A&V ict kan de opdrachtgever geen rechten ontnemen, tenzij dit schriftelijk anders is overeengekomen tussen beide partijen. Een budget dat door de opdrachtgever is aangegeven, geldt alleen als een overeengekomen (vaste) prijs als dit schriftelijk en uitdrukkelijk is vastgelegd.
- 3.3 Als de opdrachtgever volgens de overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, dan zijn deze (rechts)personen afzonderlijk volledig verantwoordelijk tegenover A&V ict voor de nakoming van de overeenkomst.
- 3.4 Voor de door A&V ict uitgevoerde werkzaamheden en de bedragen die de opdrachtgever hiervoor verschuldigd is, vormen de gegevens uit de administratie van A&V ict volledig bewijs. Dit laat echter het recht van de opdrachtgever om tegenbewijs te leveren onverlet.
- 3.5 Als partijen periodieke betalingen aan A&V ict zijn overeengekomen, dan is A&V ict gerechtigd de geldende prijzen en tarieven te verhogen op de in de overeenkomst genoemde termijn volgens de in de overeenkomst vastgelegde index of andere maatstaf, danwel de wettelijke indexering. Indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk voorziet in de mogelijkheid tot het aanpassen van prijzen of tarieven van A&V ict, dan mag A&V ict de prijzen en tarieven schriftelijk verhogen met inachtneming van een aanzegtermijn van op zijn minst drie maanden.
- 3.6 Partijen spreken in de overeenkomst onderling de datum of data af, waarop A&V ict de afgesproken werkzaamheden aan de opdrachtgever factureert. De opdrachtgever betaalt de facturen conform de gemaakte afspraken na ontvangst daarvan. Het is opdrachtgever niet toegestaan om betalingen op te schorten of verschuldigde bedragen te verrekenen, tenzij met toestemming van A&V ict.
- 3.7 Indien de opdrachtgever de factuur niet, niet volledig of niet binnen de factuurtermijn betaalt, is hij wettelijke handelsrente conform de wet verschuldigd over het openstaande bedrag, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is. Indien de opdrachtgever na aanmaning en/of ingebrekestelling nog steeds niet betaalt, is A&V ict gerechtigd de incasso van de factuur (facturen) uit

handen geven. De opdrachtgever is dan boven op de openstaande factuur of facturen tevens de buitengerechtigde en gerechtelijke kosten, inclusief kosten gemaakt door externe deskundigen. De buitengerechtigde kosten worden gefixeerd op 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van euro 250,-, ex btw.

Artikel 4 Duur van de overeenkomst

- 4.1 Indien de overeenkomst tussen de partijen een duurovereenkomst is, dan geldt dat deze is aangegaan voor de afgesproken duur. Als er geen specifieke duur is overeengekomen, dan geldt standaard een duur van één jaar.
- 4.2 Een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt automatisch stilzwijgend verlengd voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode, met een maximum van één jaar. Dit gebeurt tenzij de opdrachtgever of A&V ict de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

Artikel 5 Vertrouwelijkheid

- 5.1 Opdrachtgever en A&V ict zorgen ervoor dat alle informatie die zij van elkaar ontvangen en waarvan zij weten of redelijkerwijs behoren te weten dat deze vertrouwelijk is, geheim blijft. Deze geheimhoudingsplicht geldt niet als de verstrekking van de betreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is vanwege een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, een wettelijk bevel van een overheidsinstantie of voor de correcte uitvoering van de overeenkomst. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, mag deze alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd als ze door een van de partijen als zodanig zijn aangemerkt.
- 5.2 De opdrachtgever erkent dat de programmatuur die door of via A&V ict ter beschikking wordt gesteld altijd van vertrouwelijke aard is en bedrijfsgeheimen bevat van A&V ict, zijn toeleveranciers, of de producent van de programmatuur.

Artikel 6 Privacy / gegevensverwerking

- 6.1 De opdrachtgever zal op eerste verzoek van A&V ict schriftelijk informatie verstrekken over hoe de opdrachtgever zijn verplichtingen nakomt volgens de wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens / AVG.
- 6.2 De opdrachtgever vrijwaart A&V ict voor eventuele aanspraken van derden van wie opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, waarvoor de opdrachtgever volgens de wet verantwoordelijk is.
- 6.3 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de informatie die worden verwerkt met gebruikmaking van een dienst van A&V ict. De opdrachtgever garandeert A&V ict dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. De opdrachtgever vrijwaart A&V ict tegen elke juridische actie(s) van een derde(n), om welke reden dan ook, die verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 6.4 A&V ict heeft het recht om het beeldmerk, logo beeldmerk en logo gezamenlijk en/of de naam van de opdrachtgever te gebruiken in zijn externe communicatie.

Artikel 7 Beveiliging

- 7.1 Als A&V ict verplicht is volgens de overeenkomst tevens enige mate van beveiliging van informatie aan te bieden, dan zorgt A&V ict ervoor dat deze beveiliging voldoet aan de overeengekomen specificaties. A&V ict garandeert echter niet dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden standhoudt. De beveiliging zal immer voldoen aan een niveau dat, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de bekende aard, omvang en context van de te beveiligen informatie, de doeleinden en het normale gebruik van de producten en diensten van A&V ict en de waarschijnlijkheid en ernst van voorzienbare risico's, niet onredelijk is. A&V ict heeft het recht om de beveiligingsmaatregelen van aan te passen als dit noodzakelijk is vanwege veranderende omstandigheden.
- 7.2 A&V ict is immer gerechtigd om maatregelen te treffen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, beschikbaar

gestelde programmatuur, software of andere werken waar de opdrachtgever (direct of indirect) toegang toe heeft. Dit kan ook in verband zijn met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht op gebruik van deze objecten. De opdrachtgever zal dergelijke technische voorzieningen in stand laten.

7.3 Alle toegangs- of identificatiecodes (zoals gebruikersnamen, wachtwoorden), certificaten en andere beveiligingsmiddelen die door of namens A&V ict aan de opdrachtgever zijn verstrekt, zijn vertrouwelijk. A&V ict heeft het recht om toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen. De opdrachtgever zal ze alleen verstrekken aan geautoriseerd personeel binnen de eigen organisatie. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheren van autorisaties en het verstrekken en tijdig intrekken van toegangs- en identificatiecodes.

7.4 Indien de beveiliging van programmatuur, apparatuur of infrastructuur die niet door A&V ict zelf aan de opdrachtgever is geleverd, door A&V ict wordt getest, dan is opdrachtgever verplicht ervoor te zorgen dat alle benodigde licenties of goedkeuringen zijn verkregen om deze dienstverlening uit te mogen voeren. A&V ict is niet aansprakelijk voor schade en vrijwaart A&V ict tegen elke rechtsvordering, ongeacht de reden, welke schade of rechtsvordering verband houdt met de uitvoering van deze dienstverlening.

7.5 De opdrachtgever op zijn beurt zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en deze beveiliging continu op peil houden conform de maatstaf in lid 1 van dit artikel genoemd. A&V ict of een relevant overheidsorgaan kan aan de opdrachtgever aanwijzingen geven over beveiliging, bedoeld om inbreuken op de beveiliging te voorkomen of te minimaliseren. Indien opdrachtgever deze niet of niet tijdig opvolgt, dan is A&V ict niet aansprakelijk en vrijwaart A&V ict voor eventuele schade die hierdoor kan ontstaan.

7.6 A&V ict is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van A&V ict.

Artikel 8 Eigendomsvoorbehoud en opschortingsrecht

8.1 Alle zaken die aan de opdrachtgever zijn geleverd, blijven eigendom van A&V ict totdat de opdrachtgever alle bedragen die hij op basis van de gesloten overeenkomst aan A&V ict verschuldigd is, volledig heeft betaald. Een opdrachtgever die optreedt als wederverkoper mag alle zaken die onder het eigendomsvoorbehoud van A&V ict vallen, verkopen en doorleveren, voor zover dit gebruikelijk is in de normale bedrijfsvoering.

8.2 Rechten worden aan de opdrachtgever verleend of overgedragen, niet eerder dan nadat de opdrachtgever alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.

8.3 A&V ict heeft het recht om de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich te houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat de opdrachtgever alle aan A&V ict verschuldigde bedragen heeft voldaan.

Artikel 9 Risico-overgang

9.1 Zodra zaken, gegevens (inclusief gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, software of databestanden die voor de uitvoering van de overeenkomst zijn gemaakt daadwerkelijk in het bezit van de opdrachtgever komen, gaat het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging over op de opdrachtgever.

Artikel 10 Intellectuele eigendom

10.1 A&V ict behoudt alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot software, data, webshops (inclusief websites), databestanden, databanken, apparatuur, opleidingsmateriaal, toets- en examenmateriaal, en andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, schetsen en offertes die zijn ontwikkeld in het kader van de overeenkomst of ter beschikking zijn gesteld aan de opdrachtgever. Deze rechten blijven ook bij de licentiegevers of toeleveranciers van A&V ict. De opdrachtgever krijgt alleen die gebruiksrechten die uitdrukkelijk zijn toegekend in deze algemene voorwaarden en de schriftelijke overeenkomst tussen de

partijen en die hem toekomt op grond van mogelijk dwingende wetgeving. Het recht van de opdrachtgever is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

10.2 Indien opdrachtgever eigenaar wenst te worden van enig intellectueel eigendomsrecht, dan wordt deze verbintenis schriftelijk en uitdrukkelijk vastgelegd. Als partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom met betrekking tot specifiek voor de opdrachtgever ontwikkelde software, webshops (inclusief websites), databestanden, apparatuur, knowhow, of andere werken of materialen zal worden overgedragen aan de opdrachtgever, heeft dit geen invloed op het recht of de mogelijkheid van A&V ict om de onderliggende componenten, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, protocollen, standaarden en dergelijke zonder enige beperking te gebruiken en/of te exploiteren voor andere doeleinden, hetzij voor zichzelf, hetzij voor derden. A&V ict heeft ook het recht om de algemene beginselen, ideeën en programmeertalen die zijn gebruikt voor de ontwikkeling van enig werk te gebruiken en/of te exploiteren, zonder beperking, voor andere doeleinden, hetzij voor zichzelf, hetzij voor derden. De overdracht van een recht van intellectuele eigendom heeft ook geen invloed op het recht van A&V ict om vergelijkbare of afgeleide ontwikkelingen te doen ten behoeve van zichzelf of derden.

10.3 De opdrachtgever mag geen uitingen voor derden met betrekking tot het vertrouwelijke karakter of met betrekking tot auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de software, websites, databestanden, apparatuur of materialen verwijderen of laten verwijderen, noch wijzigen of laten wijzigen.

10.4 A&V ict zal de opdrachtgever vrijwaren tegen aanspraken van enige derde die gebaseerd zijn op de stelling dat de door A&V ict ontwikkelde software, webshops (inclusief websites), databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op de intellectuele eigendomsrechten van die derde. Deze vrijwaring wordt enkel gestand gedaan onder de voorwaarde dat de opdrachtgever A&V ict onmiddellijk schriftelijk informeert over de aanspraak en de afhandeling van de zaak aan A&V ict overlaat, inclusief eventuele schikkingen. De opdrachtgever zal de nodige volmachten, informatie en medewerking aan A&V ict verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren.

Deze vrijwaringsverplichting geldt niet als de beweerde inbreuk zijn oorzaak vindt of verband houdt met werken of materialen die door de opdrachtgever zijn verstrekt of wijzigingen die de opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van A&V ict heeft aangebracht. Indien gerechtelijk is vastgesteld dat de door A&V ict ontwikkelde software, webshops (inclusief websites), databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op de intellectuele eigendomsrechten van een derde, zal A&V ict, indien mogelijk, ervoor zorgen dat de opdrachtgever het geleverde kan blijven gebruiken, of indien nodig, een functioneel gelijkwaardig alternatief bieden. De vrijwaringsverplichting van A&V ict met betrekking tot inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden blijft hiertoe beperkt en gaat niet verder.

10.5 De opdrachtgever garandeert dat er geen (mate name intellectuele eigendoms)rechten van derden zijn die zich verzetten tegen het ter beschikking stellen aan A&V ict van apparatuur, software, materiaal bestemd voor websites, databestanden en/of andere materialen, ontwerpen en/of andere werken met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie, inclusief het hebben van de juiste licenties. De opdrachtgever stelt A&V ict vrij van enige aanspraak van een derde partij die gebaseerd is op het feit dat het ter beschikking stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integreren inbreuk maakt op enig recht van die derde.

10.6 A&V ict is niet verplicht om dataconversie uit te voeren, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen met de opdrachtgever.

Artikel 11 Uitvoering van de werkzaamheden

11.1 A&V ict zal zich maximaal inspannen om de overeengekomen diensten zorgvuldig en volledig uit te voeren, zoals schriftelijk overeengekomen met de opdrachtgever en volgens de vastgestelde afspraken en procedures. Alle diensten van A&V ict worden geleverd op basis van inspanningsverplichting, tenzij A&V ict in de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk een specifiek resultaat heeft beloofd en dit resultaat concreet is overeengekomen.

11.2 A&V ict is niet verplicht om de instructies van de opdrachtgever op te volgen met name indien de instructies betrekking hebben op wijzigingen van de afgesproken diensten. Als dergelijke instructies tot wijzigingen leiden, dan worden de daaruit voortvloeiende werkzaamheden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van A&V ict als zijnde meerwerk

11.3 De opdrachtgever draagt zorg voor het gebruiken, beheren van en controleren van de instellingen van de door A&V ict geleverde producten en/of diensten, en de manier waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. De opdrachtgever is ook verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door de gebruikers.

Artikel 12 Meerwerk

12.1 Werkzaamheden die met toestemming van opdrachtgever worden verricht, maar buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, worden aangemerkt als meerwerk en dienen door de opdrachtgever worden te vergoed volgens de overeengekomen tarieven, en bij gebreke daarvan volgend gebruikelijke tarieven.

Artikel 13 Diverse verplichtingen tot medewerking

13.1 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie, ontwerpen en specificaties die hij aan A&V ict verstrekt. Als de door de opdrachtgever verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties duidelijk onjuistheden bevatten voor A&V ict, zal A&V ict hierover navraag doen bij de opdrachtgever.

13.2 In het belang van een goede uitvoering van de overeenkomst zal de opdrachtgever een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die gedurende de werkzaamheden van A&V ict als zodanig functioneren. Deze contactpersonen zullen de nodige ervaring, specifieke vak kennis en inzicht in de doelstellingen van de opdrachtgever hebben.

13.3 In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen en dergelijke vermelde maten en gegevens zijn voor A&V ict niet bindend, tenzij A&V ict dit uitdrukkelijk anders heeft aangegeven.

13.4 Als medewerkers van A&V ict op locatie van de opdrachtgever werkzaamheden dienen te verrichten, zorgt de opdrachtgever voor de benodigde faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten en overige voorzieningen. A&V ict is niet aansprakelijk voor schade of kosten bij niet-beschikbaarheid of gebrekkig zijn van deze faciliteiten, tenzij de opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van A&V ict.

13.5 De plaats waar de werkzaamheden worden verricht en de faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. De opdrachtgever vrijwaart A&V ict voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van A&V ict, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden door handelen of nalaten van de opdrachtgever of door onveilige situaties binnen zijn organisatie. De opdrachtgever zal de medewerkers van A&V ict instructies geven terzake de bij haar geldende regels van veilig werken.

13.6 De opdrachtgever draagt zelf zorg voor de benodigde apparatuur, infrastructuur en ondersteunende programmatuur.

Artikel 14 Termijnen

14.1 De door A&V ict genoemde of overeengekomen tussentijdse (oplever) data zijn altijd streefdata, binden A&V ict niet en zijn indicatief. A&V ict zal immer pogen haar verplichtingen binnen de streefdata na te komen.

14.2 Zodra overschrijding van enige termijn aanstonds is, zullen A&V ict en de opdrachtgever in gesprek gaan om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.

14.3 In alle gevallen, dus ook als in uitdrukkelijke en schriftelijke afwijking van het eerste lid partijen een uiterste opleverdatum zijn overeengekomen, kan A&V ict pas in verzuim geraken na een door de opdrachtgever verzonden schriftelijke ingebrekestelling, waarin A&V ict een redelijke termijn wordt om de tekortkoming te herstellen. De ingebrekestelling moet voldoende gedetailleerd zijn en een duidelijke uitleg van de tekortkoming behelzen.

14.4 Indien overeengekomen is dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in etappes zal plaatsvinden, is A&V ict gerechtigd eerst met de werkzaamheden van de volgende etappe te beginnen, nadat de opdrachtgever de resultaten van de voorgaande etappe heeft goedgekeurd en betaald.

14.5 In het geval van een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (zoals meerwerk of wijziging van specificaties) of een wijziging in de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst, alsmede indien de opdrachtgever zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, kan Websignaat niet worden gehouden aan enige al dan niet fatale termijn van levering. Meerwerk geeft de opdrachtgever nooit het recht de overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.

Artikel 15 Overmacht

15.1 Geen van de partijen is verplicht om enige verplichting na te komen, inclusief eventuele wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichtingen, als ze daartoe verhinderd zijn door overmacht. Onder overmacht aan de zijde van A&V ict wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van A&V ict, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door de opdrachtgever aan A&V ict zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door de opdrachtgever aan A&V ict is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) (cyber-)crime, (cyber-)vandalisme, oorlog of terrorisme en (viii) algemene vervoersproblemen.

15.2 Als een overmacht situatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elke partij het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar verder iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 16 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

16.1 Beide partijen hebben het recht de overeenkomst te ontbinden wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, maar alleen als de andere partij na een duidelijke schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn voor het herstellen van het gebrek / de tekortkoming, het gebrek of de tekortkoming niet opheft. Betalingsverplichtingen van de opdrachtgever en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door de opdrachtgever of een door hem ingeschakelde derde worden altijd beschouwd als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

16.2 Indien A&V ict ten tijde van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft geleverd, blijven deze prestaties en de bijbehorende betalingsverplichtingen bestaan, tenzij er sprake is van een wezenlijke tekortkoming zijdens A&V ict. Reeds door A&V ict verzonden facturen voor correct uitgevoerde en geleverde werkzaamheden blijven onverminderd verschuldigd en zijn bij ontbinding direct opeisbaar.

16.3 Een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan door elke partij na goed overleg en met opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Als er geen opzegtermijn is overeengekomen, moet een redelijke termijn in acht worden genomen bij de opzegging. A&V ict is nooit tot schadevergoeding gehouden wegens opzegging.

16.4 Elke partij kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen als de wederpartij surséance van betaling krijgt, failliet wordt

verklaard, in de WHOA terecht komt, de onderneming liquideert of anderszins beëindigt behalve voor reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. A&V ict kan de overeenkomst ook zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen als de beslissende zeggenschap over de onderneming van de opdrachtgever direct of indirect wijzigt. A&V ict is nooit tot restitutie van ontvangen gelden of schadevergoeding gehouden bij beëindiging zoals in dit lid bedoeld. Als de opdrachtgever definitief failliet verklaard is, vervalt zijn recht op gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke, evenals het recht op toegang en/of gebruik van de diensten van A&V ict, zonder dat hiervoor een opzegging van A&V ict nodig is.

Artikel 17 Aansprakelijkheid van A&V ict

17.1 De aansprakelijkheid van A&V ict wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst of op welke andere rechtsgrond dan ook, inclusief elke tekortkoming in de nakoming van een met de opdrachtgever overeengekomen garantie- of vrijwaringsverplichting, is beperkt tot de vergoeding van schade zoals uitgewerkt in dit artikel. A&V ict heeft een deugdelijke aansprakelijkheidsverzekering afgesloten ter dekking van aansprakelijkheden terzake schade veroorzaakt bij het uitvoeren van de opdracht. De aansprakelijkheid terzake onderstaande schadeposten is immer beperkt tot maximaal het bedrag dat deze verzekering in voorkomend geval dekt, te vermeerderen met het eigen risico van A&V ict.

17.2 De aansprakelijkheid voor directe schade is voorts immer beperkt tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Indien de overeenkomst voornamelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de facturen (excl. btw) van A&V ict voor één jaar. De totale aansprakelijkheid van A&V ict voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, zal echter nooit meer bedragen het maximale bedrag waarop de in lid 1 genoemde verzekering aanspraak geeft.

17.3 Schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken is immer beperkt tot maximaal het bedrag waarop de in lid 1 genoemde verzekering aanspraak geeft.

17.4 Indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, gedaalde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van mislopen afspraken of afspraken van afnemers van de opdrachtgever, schade verband houdend met door de opdrachtgever aan A&V ict voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdend met de inschakeling van door de opdrachtgever aan A&V ict voorgeschreven toeleveranciers, evenals aansprakelijkheid van A&V ict in verband met vernieling, vernietiging of verlies van gegevens of documenten, is uitgesloten.

17.5 De in artikelen 17.1 tot en met 17.4 genoemde uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van A&V ict laten de overige in deze algemene voorwaarden beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid onverlet.

17.6 Tenzij nakoming door A&V ict blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van A&V ict alleen als de opdrachtgever A&V ict onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, met een redelijke termijn voor het herstellen van de tekortkoming, en A&V ict ook na die termijn tekort blijft schieten. De ingebrekestelling moet een voldoende gedetailleerde omschrijving van de tekortkoming bevatten, zodat A&V ict goed kan reageren.

17.7 Klachtplicht: Een recht op schadevergoeding ontstaat alleen als de opdrachtgever de schade binnen drie maanden na bekend worden met de schade meldt. Voor schade of klachten die later worden gemeld, wordt geen aansprakelijkheid geaccepteerd en wordt het klachtrecht na ommekeer van drie maanden geacht te zijn vervallen. Elke vordering tot schadevergoeding tegen A&V ict vervalt na twaalf maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij de opdrachtgever vóór het verstrijken van die termijn een gerechtelijke procedure is begonnen, waarin vergoeding van de schade wordt gevorderd.

17.9 De opdrachtgever vrijwaart A&V ict voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door de opdrachtgever aan een

derde is geleverd en dat mede bestond uit door A&V ict geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij de opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door de door A&V ict geleverde apparatuur, onderdelen van programmatuur of andere materialen door A&V ict geleverd aan opdrachtgever.

Artikel 18 Back-up

18.1 Indien van de overeenkomst deel uitmaakt het maken van back-ups van gegevens van de opdrachtgever omvat, zal A&V ict, met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebrek daaraan eens per dag, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van de opdrachtgever. Als er geen afspraken zijn over de bewaartermijn, bewaart A&V ict de back-up gedurende de bij A&V ict gebruikelijke termijn van 1 dag. A&V ict zal de back-up zorgvuldig en als een goed huisvader bewaren.

18.2 De opdrachtgever blijft altijd zelf gehouden voor het nakomen van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarderplichtingen te zorgen.

Artikel 19 Overdracht van rechten en verplichtingen

19.1 De opdrachtgever mag de rechten en verplichtingen die hij op grond van een overeenkomst heeft nooit aan een derde verkopen, overdragen of verpanden zonder toestemming van A&V ict.

19.2 A&V ict is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

Artikel 20 Toepasselijk recht en weg naar de rechter

20.1 De overeenkomsten tussen A&V ict en de opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

20.2 Geschillen die ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, kunnen door partijen worden beslecht door arbitrage of bijvoorbeeld de bindend adviesprocedure volgens van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (www.sgoa.eu).

20.3 Als een geschil naar aanleiding van de overeenkomst of nadere overeenkomsten binnen de bevoegdheid van de Nederlandse kantonrechter valt, mag elke partij de zaak als kantonzaak aanhangig maken bij de wettelijk bevoegde rechtbank in Nederland. Dit is alleen mogelijk als er nog geen arbitrale procedure is gestart volgens artikel 20.4

20.4 Als de zaak volgens dit artikel bij de rechtbank aanhangig is gemaakt, is de kantonrechter van die rechtbank bevoegd.

20.5 Partijen kunnen ook kiezen in geval van een geschil een procedure van ICT-mediation volgens het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering op te starten.

Softwareservice

De bepalingen hieronder zijn van toepassing wanneer A&V ict diensten verleent onder de naam of op het gebied van Softwareservice. Onder Softwareservice wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: het door A&V ict 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van functionaliteit aan de opdrachtgever via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan de opdrachtgever een fysieke drager of download met de desbetreffende onderliggende programmatuur ter beschikking wordt gesteld.

Artikel 21 Uitvoering Softwareservice

21.1 De opdrachtgever mag de Softwareservice uitsluitend gebruiken voor zijn eigen bedrijf of organisatie en voor het door A&V ict beoogde gebruik. Het is de opdrachtgever verboden derden gebruik te laten maken van de door A&V ict verleende Softwareservice, behoudens schriftelijke toestemming van A&V ict.

21.2 A&V ict kan wijzigingen aanbrengen in de inhoud of omvang van de Softwareservice, mocht zulks noodzakelijk zijn. Als deze wijzigingen substantieel zijn en een verandering van de bij de opdrachtgever geldende interne procedures tot gevolg hebben, zal A&V ict de opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk en indien mogelijk vooraf informeren. De kosten van deze verandering komen voor rekening van de opdrachtgever.

21.3 A&V ict kan de uitvoering van de Softwareservice voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende programmatuur. A&V ict is niet verplicht specifieke eigenschappen of functionaliteiten van de oorspronkelijke versie van de programmatuur voor de opdrachtgever te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

21.4 A&V ict kan de Softwareservice geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor service of onderhoud. A&V ict zal de buitengebruikstelling in tijd zoveel mogelijk beperken en deze laten plaatsvinden op momenten waarop de Softwareservice doorgaans het minst gebruikt wordt (bijvoorbeeld in de avond of het weekend) en zal opdrachtgever van tevoren informeren, indien mogelijk.

21.5 A&V ict is nimmer verplicht de opdrachtgever een fysieke drager of download van de onderliggende programmatuur te verstrekken, danwel broncodes te verstrekken.

21.6 Indien opdrachtgever en A&V ict geen afspraken over de Softwareservice kunnen maken, dan zal opdrachtgever zelf Software dienen in te richten, configureren, tunen, data te converteren en uploaden, en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruikersomgeving aan te passen.

Artikel 22 Garantie

22.1 A&V ict garandeert niet dat de Softwareservice foutloos is en direct en constant zonder onderbrekingen funtioneert. A&V ict spant zich om onderbrekingen in de onderliggende programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen, indien de programmatuur door A&V ict zelf ontwikkeld is. Daarbij is heel belangrijk dat opdrachtgever de onderbrekingen en de oorzaak zo gedetailleerd omschreven schriftelijk bij A&V ict meldt. Voor fouten in programmatuur of software die niet door A&V ict zelf is ontwikkeld, geldt geen garantie. A&V ict kan kiezen voor tijdelijke oplossingen. Als de Softwareservice specifiek voor de opdrachtgever is ontwikkeld, kan A&V ict de kosten voor herstel in rekening brengen.

22.2 De opdrachtgever dient op basis van de informatie van A&V ict maatregelen te treffen om de gevolgen van storingen, fouten en andere onvolkomenheden in de Softwareservice te beperken. A&V ict is bereid om, tegen financiële voorwaarden, medewerking te verlenen aan verdere maatregelen van de opdrachtgever. A&V ict is niet verplicht tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

Artikel 23 Aanvang van de dienstverlening; vergoeding

23.1 De door A&V ict te verlenen Softwareservice en eventueel bijbehorende supportwerkzaamheden, starten op de overeengekomen datum of binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst.

23.2 De opdrachtgever is voor de Softwareservice de vergoeding verschuldigd die in de overeenkomst is opgenomen. Bij gebreke van een andersluidende afspraak in de overeenkomst, worden de vergoedingen telkens per kalendermaand in rekening gebracht, voor de eerste dag van de maand.

Programmatuur

De bepalingen hieronder zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing wanneer A&V ict programmatuur, apps, bijbehorende databanken en/of gebruikersdocumentatie (gezamenlijk aangeduid als 'programmatuur') ter beschikking stelt aan de opdrachtgever voor gebruik, op een andere basis dan een Softwareservice.

Artikel 24 Gebruiksrechten en gebruiksbepalingen

24.1 A&V ict stelt de programmatuur voor de overeengekomen duur van de looptijd op basis van een gebruikslicentie ter beschikking aan opdrachtgever. Het gebruiksrecht is niet-exclusief, is niet overdraagbaar aan derden, kan en mag niet verpand worden en is ook niet-sub licentieerbaar. Opdrachtgever is voorts niet gerechtigd op enige andere wijze het gebruiksrecht te bezwaren met enig recht van derden

24.2 De verplichting van A&V ict tot het verstrekken van het gebruiksrecht van de opdrachtgever beperkt zich tot het verstrekken van de objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht strekt zich niet uit tot de broncode. De broncode en de technische

documentatie die gebruikt is om de programmatuur te ontwikkelen, worden niet ter beschikking gesteld aan de opdrachtgever, ook niet tegen betaling

24.3 De opdrachtgever mag de programmatuur alleen gebruiken binnen zijn eigen bedrijf of organisatie en alleen voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogde gebruik. Gebruik ten behoeve van derden is verboden.

24.4 Het is de opdrachtgever voor alle duidelijkheid niet toegestaan de programmatuur, de bijbehorende codes of de dragers van programmatuur te verkopen, verhuren, vervreemden, beperkte rechten op te verlenen of op welke wijze dan ook ter beschikking aan derden te stellen. De opdrachtgever zal derden geen toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur ter hosting bij een derde onderbrengen.

24.5 De opdrachtgever verleent op eerste verzoek medewerking aan een onderzoek door A&V ict naar naleving van de overeengekomen gebruiksbepalingen en verleent toegang tot zijn gebouwen en systemen. A&V ict behandelt alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij tijdens een dergelijk onderzoek verkrijgt volstrekt vertrouwelijk.

24.6 De overeenkomst tussen de partijen wordt nooit als een koopovereenkomst beschouwd, voor zover deze de terbeschikkingstelling van programmatuur betreft.

24.7 Van de overeenkomst maakt geen deel uit de plicht tot onderhoud van de programmatuur of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers of beheerders. Als opdrachtgever dit wenst, kan hij verlangen dat de opdrachtgever daarvoor een aparte schriftelijke overeenkomst aangaat.

Artikel 25 Aflevering en installatie

25.1 A&V ict zal de programmatuur conform de overeenkomst op de daarin neergelegde wijze leveren. Dat kan zijn op een door A&V ict bepaalde gegevensdrager leveren, of de programmatuur online voor aflevering beschikbaar stellen aan de opdrachtgever. Eventuele overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt in papieren of digitale vorm en in een door A&V ict bepaalde taal verstrekt.

25.2 A&V ict zal de programmatuur bij de opdrachtgever installeren, indien zulks is overeengekomen. Zonder specifieke afspraken is de opdrachtgever zelf gehouden de programmatuur te installeren, inrichten, indien nodig aan te passen aan de gebruikersomgeving.

Artikel 26 Acceptatie

26.1 Als er geen acceptatietest is overeengekomen, aanvaardt de opdrachtgever de programmatuur in de staat waarin die wordt geleverd, dus inclusief alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken. In dit geval wordt de programmatuur bij aflevering, of indien een door A&V ict uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, geacht geaccepteerd te zijn door de opdrachtgever.

26.2 Als er een acceptatietest is overeengekomen, zijn de onderstaande artikelen van toepassing.

26.3 Indien een acceptatietest is overeengekomen, duurt de testperiode veertien dagen na aflevering of, bij een schriftelijk overeengekomen installatie door A&V ict, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Tijdens de testperiode mag de opdrachtgever de programmatuur niet voor productieve of operationele doeleinden gebruiken. De opdrachtgever dient de acceptatietest uit te voeren met gekwalificeerd personeel en deze test moet voldoende omvangrijk en diepgaand zijn.

26.4 Bij een overeengekomen acceptatietest is de opdrachtgever verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur voldoet aan de door A&V ict schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties, en bij maatwerkprogrammatuur aan de schriftelijk overeengekomen specificaties.

26.5 Als bij het testen in opdracht van de opdrachtgever gebruik wordt gemaakt van gegevens, zorgt de opdrachtgever ervoor dat het gebruik van deze gegevens voor dit doeleinde is toegestaan.

26.6 De programmatuur wordt geacht geaccepteerd te zijn:

- a. Als er een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, of
- b. Als A&V ict vóór het einde van de testperiode een testrapport zoals bedoeld in artikel 26.7 ontvangt: op het moment dat de in dat rapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die acceptatie niet in de weg staan volgens artikel 26.8, of
- c. Als de opdrachtgever de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden gebruikt: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.

26.7 Als tijdens een overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal de opdrachtgever uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan A&V ict rapporteren. A&V ict zal zich inspannen om de fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, mogelijk met een tijdelijke oplossing.

26.8 De opdrachtgever mag de acceptatie van de programmatuur niet weigeren om redenen die niet verband houden met de expliciet overeengekomen specificaties, noch vanwege kleine fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur niet wezenlijk belemmeren. Acceptatie mag ook niet worden onthouden vanwege subjectieve aspecten, zoals esthetiek bijvoorbeeld.

26.9 Als de programmatuur etappes wordt afgeleverd en getest, heeft de niet-acceptatie van een bepaalde etappe en/of onderdeel geen invloed op de acceptatie van een eerdere etappe en/of een ander onderdeel.

26.10 Acceptatie van de programmatuur betekent dat A&V ict heeft voldaan aan zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en de formele levering van de programmatuur en, indien overeengekomen, aan zijn verplichtingen betreffende de installatie.

26.11 Acceptatie van de programmatuur ontslaat A&V ict niet van rechten van de opdrachtgever betreffende kleine fouten en garanties zoals hieronder omschreven.

26.12 Na beëindiging van de overeenkomst zal de opdrachtgever alle exemplaren van de programmatuur aan A&V ict retourneren of, indien overeengekomen, vernietigen en A&V ict hierover informeren. A&V ict is niet verplicht bijstand te verlenen voor dataconversie na beëindiging van de overeenkomst.

Artikel 27 Wijzigingen aanbrengen in de Programmatuur

27.1 Tenzij de wet dwingend anders bepaalt, is het de opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van A&V ict. De opdrachtgever draagt alle risico's van wijzigingen die door of in opdracht van de opdrachtgever door derden zijn aangebracht, al dan niet met toestemming van A&V ict.

Artikel 28 Garanties

28.1 A&V ict zal zich naar beste vermogen inspannen om fouten of onderbrekingen in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen, mits de fouten of onderbrekingen deze binnen drie maanden na aflevering, of bij een overeengekomen acceptatietest, binnen drie maanden na acceptatie, gedetailleerd omschreven schriftelijk bij A&V ict zijn gemeld. A&V ict garandeert niet dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik, noch dat de programmatuur ononderbroken zal werken of dat alle fouten worden verbeterd. Herstel is gratis, tenzij de programmatuur op verzoek van de opdrachtgever is ontwikkeld op regiebasis en niet voor een vaste prijs, in welk geval A&V ict de kosten van herstel volgens zijn gebruikelijke tarieven zal factureren.

28.2 A&V ict kan de kosten van herstel in rekening brengen tegen zijn gebruikelijke tarieven als er sprake is van een fout of onderbreking die een gevolg is van gebruikersfouten, onoordeelkundig gebruik door de opdrachtgever of andere oorzaken die niet aan A&V ict zijn toe te rekenen. De verplichting tot herstel vervalt als de opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van A&V ict wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.

28.3 A&V ict is nooit verplicht tot herstel van verloren gegane gegevens.

28.4 A&V ict heeft geen enkele verplichting met betrekking tot fouten die na afloop van de garantieperiode worden gemeld.

Ontwikkeling van Programmatuur Websites en/of webshops

De volgende bepalingen zijn specifiek gericht op de diensten die A&V ict levert in het kader van het ontwerpen en ontwikkelen van software voor webshops en websites.

Artikel 29 Specificaties en Ontwikkeling van Programmatuur Websites en/of webshops

29.1 Ontwikkeling vindt plaats op basis van een overeenkomst van opdracht. Als er geen specificaties of ontwerp voor de te ontwikkelen programmatuur en/of website zijn verstrekt, specificeren partijen in overleg wat ontwikkeld zal worden en hoe.

29.2 A&V ict ontwikkelt de programmatuur en/of website zorgvuldig volgens de overeengekomen specificaties of ontwerp. Alvorens met de ontwikkeling te beginnen, kan A&V ict verlangen dat de opdrachtgever akkoord gaat met de specificaties of het ontwerp.

29.3 Bij gebrek aan specifieke afspraken start A&V ict de ontwikkeling binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst.

29.4 De opdrachtgever stelt A&V ict in staat buiten gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van de opdrachtgever te werken.

29.5 Het leveren van een 'content managementsysteem' is niet inbegrepen in de ontwikkeling van een website.

29.6 Als overeengekomen is dat A&V ict ook opleiding, onderhoud, ondersteuning verleent, of een domeinnaam aanvraagt, kan A&V ict een aparte overeenkomst verlangen. Deze diensten worden apart gefactureerd.

29.7 Bij diensten rondom een domeinnaam moet de opdrachtgever de regels van de betreffende instantie(s) volgen. A&V ict is niet verantwoordelijk voor de juistheid, tijdigheid of het bereiken van de gewenste resultaten. De opdrachtgever is alle kosten voor de aanvraag en/of registratie verschuldigd.

Artikel 30 Agile Ontwikkeling van Programmatuur, Websites en/of Webshops

30.1 Bij gebruik van een iteratieve ontwikkelmethode (zoals scrum) erkennen partijen dat er aanvankelijk geen volledige specificaties zijn en dat specificaties tijdens de uitvoering kunnen worden aangepast en dit ook invloed heeft op de planning.

30.2 Teams bestaande uit afgevaardigden van zowel de opdrachtgever als A&V ict zullen worden samengesteld. Partijen zorgen voor voldoende capaciteit en sleutelpersonen. Beslissingen over specificaties voor de volgende fase of deelontwikkeling worden gezamenlijk genomen. De opdrachtgever aanvaardt het risico dat de programmatuur, website en/of webshop niet aan alle specificaties voldoet en zorgt voor voortvarende besluitvorming.

30.3 Testen gebeurt op basis van objectieve, vooraf overeengekomen criteria. Fouten of onvolkomenheden worden alleen hersteld als het team hiertoe besluit en binnen een volgende iteratie uitgevoerd. Extra kosten voor extra iteraties zijn voor de opdrachtgever.

Artikel 31 Aflevering, Installatie en Acceptatie

31.1 Artikel 25 inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.

31.2 Als A&V ict niet zelf host, levert hij de programmatuur en/of website op een door hem bepaalde informatiedrager of online.

31.3 Artikel 26 inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 32 Gebruiksrecht

32.1 A&V ict stelt de in opdracht van de opdrachtgever ontwikkelde programmatuur en/of website en de eventuele daarbij ontwikkelde gebruikersdocumentatie ter beschikking voor gebruik door de opdrachtgever.

32.2 De broncode van de programmatuur en de technische documentatie die tijdens de ontwikkeling van de programmatuur is gemaakt, worden alleen aan de opdrachtgever ter beschikking

gesteld als dit schriftelijk is overeengekomen. Alleen in dat geval mag de opdrachtgever wijzigingen in de programmatuur aanbrengen.

32.3 A&V ict is niet verplicht om de hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken die nodig zijn voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur en/of website ter beschikking te stellen.

32.4 Het bepaalde in artikel 24 over gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.

32.5 Alleen als uitdrukkelijk uit de schriftelijke overeenkomst blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten van specifiek voor de opdrachtgever ontwikkelde programmatuur volledig en uitsluitend door de opdrachtgever worden gedragen, zijn er voor de opdrachtgever geen beperkingen in het recht tot gebruik van de ter beschikking gestelde en door de opdrachtgever betaalde programmatuur en/of website.

Artikel 33 Vergoeding

33.1 Bij gebrek aan een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur en/of websites telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

33.2 De prijs voor de ontwerp/ontwikkelwerkzaamheden omvat ook de vergoeding voor het gebruik van de programmatuur en/of website gedurende de looptijd van de overeenkomst.

33.3 De vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur en/of website omvat niet een vergoeding voor benodigde hulpprogrammatuur en databibliotheken, eventuele installatiediensten, aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur en/of website, noch het verlenen van ondersteuning aan gebruikers.

Artikel 34 Garantie

34.1 Het bepaalde in artikel 28 over garantie is van overeenkomstige toepassing.

34.2 A&V ict garandeert niet dat de door hem ontwikkelde programmatuur en/of website goed werken in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en andere programmatuur en/of websites, noch dat deze goed werken in samenhang met alle soorten apparatuur.

Onderhoud van programmatuur en supportwerkzaamheden

De bepalingen in het hoofdstuk 'Onderhoud van Programmatuur en Support' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing wanneer A&V ict diensten verleent op het gebied van onderhoud van programmatuur en ondersteuning (support). Deze bepalingen specificeren de voorwaarden en verplichtingen gerelateerd aan het onderhouden van de programmatuur en het bieden van ondersteuning, die A&V ict aanbiedt naast de standaarddienstverlening en producten die onder de algemene voorwaarden vallen.

Artikel 35 Onderhoud van Programmatuur

35.1 Als dit overeengekomen is, verricht A&V ict onderhoud aan de in de overeenkomst nader bepaalde programmatuur. Dit onderhoud bestaat uit het herstel van fouten in de programmatuur (zie artikel 28), het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur volgens artikel 28.

35.2 De opdrachtgever meldt gedetailleerd geconstateerde fouten in de programmatuur. Na ontvangst van de melding zal A&V ict zich inspannen de fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten worden afhankelijk van de urgentie en het beleid van A&V ict ter beschikking gesteld. A&V ict kan tijdelijke oplossingen of programmaomwegen in de programmatuur aanbrengen. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de installatie van de gecorrigeerde programmatuur of de nieuwe versie.

35.3 Als A&V ict het onderhoud online verricht, zorgt de opdrachtgever voor een deugdelijke en adequaat beveiligde infrastructuur en netwerkfaciliteiten.

35.4 De opdrachtgever verleent alle benodigde medewerking aan onderhoud, inclusief indien noodzakelijk het tijdelijk staken van het gebruik van de programmatuur en het regelmatig maken van een back-up van alle data.

35.5 Als het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door A&V ict is geleverd, stelt de opdrachtgever, indien nodig, de broncode, technische documentatie en overige noodzakelijke gegevens ter beschikking. De opdrachtgever garandeert dat hij hiertoe gerechtigd is en verleent A&V ict het recht om de programmatuur, inclusief broncode en technische documentatie, te gebruiken en te wijzigen met het oog op de onderhoudswerkzaamheden.

Artikel 36 Nieuwe Versies van Programmatuur

36.1 Het onderhoud omvat alleen het ter beschikking stellen van nieuwe versies van programmatuur als dit schriftelijk is afgesproken. De terbeschikkingstelling van nieuwe versies gebeurt naar inzicht van A&V ict.

36.2 Telkens drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is A&V ict niet meer verplicht om fouten in de voorgaande versie te herstellen of ondersteuning en/of onderhoud voor die versie te bieden.

36.3 A&V ict kan vragen aan de opdrachtgever om een nieuwe schriftelijke overeenkomst aan te gaan en een aanvullende vergoeding vragen voor het leveren van een nieuwe versie van de programmatuur, al dan niet met nieuwe functionaliteiten. A&V ict kan functionaliteiten van een eerdere versie overnemen, maar garandeert niet dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit als de voorgaande heeft. A&V ict is niet verplicht om specifieke eigenschappen of functionaliteiten voor een bepaalde klant te behouden, wijzigen of toevoegen. A&V ict kan van de opdrachtgever verlangen dat hij zijn systeem aanpast om een nieuwe versie van de programmatuur goed te laten functioneren.

Artikel 37 Supportdiensten

37.1 Als A&V ict ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders biedt, zal dit online, telefonisch of per e-mail gebeuren. De opdrachtgever dient meldingen duidelijk te beschrijven, zodat A&V ict deze adequaat kan oppakken. A&V ict mag voorwaarden stellen aan de wijze van melden en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. A&V ict neemt verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling, maar garandeert niet de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de normale openingstijden.

37.2 Als de dienstverlening ook op stand-by basis, houdt A&V ict personeel beschikbaar. De opdrachtgever mag in spoedeisende gevallen deze personen oproepen bij ernstige storingen of fouten in de programmatuur. A&V ict garandeert nooit dat deze problemen tijdig worden verholpen.

37.3 Onderhoud en andere overeengekomen diensten beginnen vanaf de dag dat de overeenkomst is aangegaan, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 38 Vergoeding

38.1 Bij gebrek aan een specifiek betalingsschema zijn alle bedragen voor onderhoud van programmatuur en andere in de overeenkomst vastgelegde diensten vooraf per kalendermaand verschuldigd.

38.2 Bedragen voor onderhoud van de programmatuur en andere diensten zijn verschuldigd vanaf de start van de overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd, ongeacht of de opdrachtgever de programmatuur in gebruik heeft genomen of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

Advisering en consultantdiensten

De bepalingen in het hoofdstuk 'Advisering en Consultantdiensten' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing wanneer A&V ict diensten verleent op dit gebied. Deze bepalingen specificeren de voorwaarden en verplichtingen gerelateerd aan de advisering- en consultantdiensten

die A&V ict onafhankelijk van de directe supervisie van de opdrachtgever levert.

Artikel 39 Uitvoering Advies- en Consultancydiensten

39.1 A&V ict zal de advies- en consultancydiensten volledig zelfstandig en naar eigen inzicht uitvoeren, zonder onder toezicht en leiding van de opdrachtgever te staan. A&V ict is niet gebonden aan een specifieke duur voor de opdracht.

39.2 De diensten worden alleen verricht op de werkdagen en -tijden van A&V ict.

39.3 Het gebruik dat de opdrachtgever maakt van adviezen of consultantrapporten van A&V ict is voor eigen rekening en risico.

Artikel 40 Rapportage

40.1 A&V ict informeert de opdrachtgever periodiek over de voortgang van de werkzaamheden op een schriftelijk overeengekomen manier. De opdrachtgever informeert A&V ict schriftelijk over belangrijke omstandigheden.

Artikel 41 Vergoeding

41.1 De specifieke vergoedingen en betalingsvoorwaarden voor advies- en consultancydiensten worden bepaald in de overeenkomst tussen A&V ict en de opdrachtgever. Tenzij er een betalingsschema is afgesproken, zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door A&V ict verleende diensten, zoals beschreven in dit hoofdstuk, telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd. Dit betekent dat de opdrachtgever de kosten voor de door A&V ict geleverde diensten op maandelijkse basis achteraf betaalt.

Hostingwerkzaamheden

De bepalingen in het hoofdstuk 'Hosting', naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, zijn van toepassing wanneer A&V ict diensten verleent op het gebied van 'hosting' en daaraan gerelateerde diensten, ongeacht de specifieke benaming van deze diensten. Deze bepalingen regelen de voorwaarden en afspraken die van toepassing zijn op de hostingdiensten die A&V ict aanbiedt.

Artikel 42 Hostingdiensten

42.1 A&V ict zal de met opdrachtgever overeengekomen hostingdiensten voor de website en webshop verrichten. Als de overeenkomst betrekking heeft op het beschikbaar stellen van schijfruimte, mag de opdrachtgever de afgesproken schijfruimte niet overschrijden, tenzij anders overeengekomen. Het beschikbaar stellen van schijfruimte geschiedt op een server die exclusief voor de opdrachtgever gereserveerd is, maar alleen als dit schriftelijk is vastgelegd. Niet gebruikte schijfruimte in een bepaalde periode kan niet naar een volgende periode worden overgebracht. Bij overschrijding van de maxima zal A&V ict een extra vergoeding in rekening brengen volgens de gebruikelijke tarieven. Alleen als dit schriftelijk is overeengekomen, omvat de overeenkomst ook het verzorgen of beschikbaar stellen van beveiligings-, back-up-, uitwijk- en recoverydiensten.

42.2 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer van de hostingdienst, waaronder de controle van instellingen en het gebruik ervan. Tenzij anders overeengekomen, zal de opdrachtgever zelf de software installeren en aanpassen. A&V ict is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

42.3 A&V ict kan de hostingdienst tijdelijk stopzetten voor onderhoud. Dit zal zo kort mogelijk duren, in overleg met de opdrachtgever.

42.4 Als A&V ict diensten verleent met betrekking tot een domeinnaam, moet de opdrachtgever de regels van de betreffende instanties volgen. A&V ict is niet verantwoordelijk voor de juistheid of tijdigheid van deze diensten of de door de opdrachtgever beoogde resultaten. Alle kosten voor aanvraag en/of registratie zijn voor rekening van de opdrachtgever.

Het kopen van apparatuur

De in dit hoofdstuk 'Koop van apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene

voorwaarden, van toepassing indien A&V ict apparatuur aan de opdrachtgever verkoopt.

Artikel 43 Koop en verkoop

43.1 A&V ict garandeert niet dat de apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door de opdrachtgever beoogde gebruik, tenzij dit duidelijk en zonder voorbehoud in de schriftelijke overeenkomst is gespecificeerd.

43.2 De verkoop door A&V ict omvat niet de montage- en installatiematerialen, software, verbruiksartikelen zoals batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.

43.3 A&V ict staat niet garant voor de foutloosheid van de montage-, installatie- en gebruiksvorschriften van de apparatuur en/of zaken, noch dat deze de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

Artikel 44 Aflevering

44.1 De door A&V ict aan de opdrachtgever verkochte apparatuur en/of zaken worden af-magazijn geleverd, tenzij anders afgesproken. De kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, tijdelijke voorzieningen.

44.2 Als overeengekomen, zal A&V ict de apparatuur en/of zaken installeren, configureren en/of aansluiten. De verplichting van A&V ict omvat niet het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software. A&V ict is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van benodigde vergunningen.

Artikel 45 Proefopstelling

45.1 Alleen indien schriftelijk overeengekomen, zal A&V ict een proefopstelling verzorgen. Deze houdt in het tijdelijk plaatsen van standaardapparatuur, exclusief accessoires, in een door de opdrachtgever beschikbaar gestelde ruimte, voordat de opdrachtgever beslist over de aankoop. De opdrachtgever is als goed huisvader gehouden tot een deugdelijk gebruik, het voorkomen van beschadiging, diefstal of verlies van de apparatuur tijdens de proefopstelling. De kosten voor de opstelling worden in rekening gebracht.

Artikel 46 Garantie

46.1 A&V ict zal zich naar beste vermogen inspannen om materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur en/of andere verkochte zaken binnen een redelijke termijn kosteloos te herstellen, mits deze fouten binnen drie maanden na levering bij A&V ict zijn gemeld. Als herstel niet mogelijk is, te lang duurt of onevenredig hoge kosten met zich meebrengt, mag A&V ict de apparatuur en/of zaken vervangen door soortgelijke, maar niet per se identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die nodig is vanwege herstel of vervanging valt niet onder de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van A&V ict. De garantie vervalt als de fouten het gevolg zijn van verkeerd, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, externe oorzaken zoals brandschade of waterschade, of als de opdrachtgever zonder toestemming van A&V ict wijzigingen aanbrengt of laat aanbrengen in de apparatuur of in onderdelen die door A&V ict zijn geleverd. A&V ict zal deze toestemming niet onredelijk weigeren.

46.2 Elk ander of verdergaand beroep van de opdrachtgever op non-conformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken is uitgesloten.

Huren van apparatuur

De in dit hoofdstuk 'Huur van apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien A&V ict apparatuur van welke aard dan ook aan de opdrachtgever verhuurt.

Artikel 47 Huur en verhuur

47.1 A&V ict verhuurt aan de opdrachtgever de in de huurovereenkomst genoemde apparatuur en de bijbehorende gebruikersdocumentatie. De verhuur omvat niet de terbeschikkingstelling van software op aparte gegevensdragers en de gebruik- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de apparatuur, zoals batterijen, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires. De huurperiode begint op de dag dat de apparatuur ter beschikking wordt gesteld aan de opdrachtgever, tenzij anders wordt overeengekomen.

Artikel 48 Voorinspectie

48.1 A&V ict kan voor of bij de terbeschikkingstelling een voorinspectie uitvoeren in aanwezigheid van de opdrachtgever, waarbij de staat van de apparatuur wordt vastgelegd, inclusief eventuele gebreken. Als de opdrachtgever niet meewerkt aan de voorinspectie, heeft A&V ict het recht deze inspectie zelf uit te voeren en het rapport bindend voor de opdrachtgever op te stellen. Als er geen voorinspectie plaatsvindt, wordt de apparatuur in goede en onbeschadigde staat te zijn geleverd.

Artikel 49 Gebruik van de apparatuur

49.1 De opdrachtgever zal de apparatuur uitsluitend gebruiken overeenkomstig de beoogde bestemming en op de in de overeenkomst genoemde locaties, en alleen voor zijn eigen organisatie of bedrijf. Gebruik voor of ten behoeve van derden is niet toegestaan. Het gebruik van de apparatuur is niet overdraagbaar en mag niet aan derden in onderhuur of medegebruik gegeven worden.

49.2 De opdrachtgever zal zelf de apparatuur installeren, configureren, aansluiten en gebruiksklaar maken.

49.3 Het is de opdrachtgever niet toegestaan de apparatuur te gebruiken als onderpand of zekerheidsobject, of daarover op andere wijze te beschikken.

49.4 De opdrachtgever zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en bij schade A&V ict onverwijld informeren. De opdrachtgever is aansprakelijk voor schade aan, of diefstal, verlies of verduistering van de apparatuur tijdens de huurperiode.

49.5 De opdrachtgever mag geen veranderingen of toevoegingen aanbrengen aan de apparatuur. Als dit toch gebeurt, moet dit bij het einde van de huurperiode ongedaan gemaakt of verwijderd worden.

49.7 De opdrachtgever heeft geen recht op vergoeding voor veranderingen of toevoegingen aan de gehuurde apparatuur die bij of na het einde van de huurovereenkomst niet ongedaan gemaakt of verwijderd zijn. Gebreken die van dergelijke wijzigingen een gevolg zijn blijven voor rekening van opdrachtgever/huurder.

Artikel 50 Onderhoud van gehuurde apparatuur

50.1 De opdrachtgever mag de gehuurde apparatuur niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.

50.2 De opdrachtgever moet geconstateerde gebreken in de gehuurde apparatuur direct schriftelijk melden aan A&V ict. A&V ict zal zich inspannen om de gebreken die voor zijn rekening komen binnen een redelijke termijn te herstellen. A&V ict mag ook preventief onderhoud uitvoeren.

50.3 Uitsluitend van kosteloos herstel zijn:

- Gebreken die de opdrachtgever bij het aangaan van de huurovereenkomst heeft aanvaard;
- Gebreken door externe oorzaken;
- Gebreken toerekenbaar aan de opdrachtgever, zijn personeel of door hem ingeschakelde derden;
- Gebreken door onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik of gebruik in strijd met de documentatie;
- Gebreken gerelateerd aan het gebruik van niet aanbevolen of ongeautoriseerde onderdelen of verbruiksartikelen;
- Gebreken door gebruik in strijd met de gebruiksbestemming;
- Gebreken door ongeautoriseerde wijzigingen of toevoegingen.

50.4 A&V ict mag ervoor kiezen om de apparatuur te vervangen door soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur in plaats van de gebreken te herstellen.

50.5 A&V ict is niet verplicht tot herstel of reconstructie van verloren gegane gegevens.

Artikel 51 Eindinspectie en teruggave

51.1 Bij het einde van de huurovereenkomst moet de opdrachtgever de apparatuur in de oorspronkelijke staat aan A&V ict teruggeven en eventuele gegevens van de apparatuur verwijderen. De kosten van vervoer voor de teruggave zijn voor rekening van de opdrachtgever. De opdrachtgever moet meewerken aan een eindinspectie van de apparatuur op de laatste werkdag van de huurtermijn. Beide partijen maken een rapport van de bevindingen, dat ondertekend moet worden. Als de opdrachtgever niet meewerkt, mag A&V ict de inspectie alleen uitvoeren en het rapport opstellen. Dit rapport is bindend voor de opdrachtgever.

51.2 A&V ict mag de in het inspectierapport vermelde gebreken die voor rekening en risico van de opdrachtgever komen, op zijn kosten herstellen. De opdrachtgever is aansprakelijk voor schade door tijdelijke onbruikbaarheid of verdere onverhuurbaarheid van de apparatuur.

51.3 Als de opdrachtgever bij het einde van de huur veranderingen aan de apparatuur niet ongedaan heeft gemaakt of toevoegingen niet heeft verwijderd, wordt aangenomen dat de opdrachtgever afstand doet van alle rechten op die veranderingen en/of toevoegingen.

Onderhoud van apparatuur

Artikel 52 Onderhoud van apparatuur

52.1 A&V ict verricht het onderhoud van de in de overeenkomst genoemde apparatuur, op voorwaarde dat deze apparatuur in Nederland is opgesteld.

52.2 Gedurende de tijd dat A&V ict de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft de opdrachtgever geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.

52.3 De inhoud en omvang van de te verrichten onderhoudsdiensten en eventuele bijbehorende serviceniveaus worden in een schriftelijke overeenkomst vastgelegd. De opdrachtgever verleent alle noodzakelijke medewerking voor het onderhoud, inclusief het tijdelijk staken van het gebruik van de apparatuur. Voordat de opdrachtgever de apparatuur voor onderhoud aanbiedt, moet hij zorgen voor een volledige en goed werkende back-up van alle programmatuur en data.

52.4 Als A&V ict het nodig acht voor onderhoud, moet de opdrachtgever de benodigde andere apparatuur, programmatuur, testprocedures en informatiedragers beschikbaar stellen.

52.5 De opdrachtgever draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur tijdens de periode dat A&V ict deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft.

Artikel 53 Onderhoudsvergoeding

53.1 In de onderhoudsprijs zijn niet inbegrepen:

- Kosten van verbruiksartikelen zoals batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires;
- Kosten van onderdelen en onderhoudsdiensten voor herstel van storingen veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan A&V ict;
- Werkzaamheden voor revisie, modificaties, verplaatsing, verhuizing, herinstallatie of vervoerskosten voor reparatie van apparatuur.

53.2 De vergoeding voor onderhoud is verschuldigd ongeacht of de opdrachtgever de apparatuur gebruikt of van de onderhoudsdienst gebruikmaakt.

Artikel 54 Uitsluitingen

54.1 Niet onder de onderhoudsverplichtingen vallen:

- Onderzoek of herstel van storingen veroorzaakt door wijzigingen aan de apparatuur niet uitgevoerd door A&V ict;
- Gebruik van de apparatuur in strijd met de voorwaarden en nalatigheid in het tijdig laten onderhouden.

- Onderzoek of herstel van storingen gerelateerd aan geïnstalleerde programmatuur valt ook niet onder de verplichtingen.

54.2 A&V ict is niet verplicht tot herstel van geheel danwel deels verloren gegane gegevens als gevolg van storingen en/of onderhoud.

Bepalingen en verplichtingen over verwerking van (persoons)gegevens en beveiliging daarvan

Artikel 55 Algemeen

55.1 A&V ict verwerkt de persoonsgegevens in opdracht van de opdrachtgever volgens de schriftelijke instructies die met A&V ict zijn overeengekomen. De in dit en de hierna genoemde artikelen vormen een verwerkersovereenkomst, eventueel in aanvulling op daarover tussen partijen in de overeenkomst of een aanvullende overeenkomst gemaakte afspraken.

55.2 De opdrachtgever, of diens opdrachtgever, is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Avg, heeft de zeggenschap over de verwerking van de persoonsgegevens en heeft het doel en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vastgesteld.

55.3 A&V ict is verwerker in de zin van de Avg en heeft daarom geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens en neemt derhalve geen beslissingen over het gebruik van de persoonsgegevens.

55.4 A&V ict voert de Avg uit zoals neergelegd in dit hoofdstuk 'Standaardclausules voor verwerkingen' en in de overeenkomst. Het is aan de opdrachtgever om te beoordelen of A&V ict voldoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen, zodat de verwerking voldoet aan de eisen van de Avg en de bescherming van de rechten van de betrokkenen voldoende is gewaarborgd.

55.5 De opdrachtgever garandeert tegenover A&V ict dat hij zorg dat zijn onderneming voldoet aan de regels uit de Avg, hij zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligd en dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.

55.6 De opdrachtgever mag een door de toezichthouder aan hem opgelegde bestuurlijke boete niet op A&V ict verhalen, die blijft immer voor rekening van de opdrachtgever.

Artikel 56 Beveiligingsniveau

56.1 A&V ict treft technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, zoals omschreven in de overeenkomst. A&V ict houdt rekening met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en context van de verwerkingen, de aard van zijn producten en diensten, de verwerkingsrisico's en de verschillende risico's voor de rechten en vrijheden van personen en derden.

56.2 Tenzij anders is overeengekomen, is het product of de dienst van A&V ict niet bedoeld voor de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten.

56.3 A&V ict streeft ernaar dat het beveiligingsniveau passend is voor de uitvoering van de overeenkomst.

56.4 De opdrachtgever beoordeelt of de beveiligingsmaatregelen, gezien de genoemde factoren in artikel 23.1, een passend beveiligingsniveau bieden voor de verwerking van de persoonsgegevens die hij gebruikt of verstrekt.

56.5 A&V ict kan wijzigingen aanbrengen in het beveiligingsniveau, indien het voor de uitvoering van de opdracht onvoldoende is.

56.6 De opdrachtgever kan in voorkomend geval A&V ict verzoeken extra beveiligingsmaatregelen te treffen. A&V ict is niet verplicht deze wijzigingen door te voeren, maar kan de kosten voor wijzigingen op verzoek van de opdrachtgever in rekening brengen om het door de opdrachtgever gewenste beveiligingsniveau te bereiken. De gewijzigde beveiligingsmaatregelen dienen eerst schriftelijk te zijn overeengekomen,

Artikel 57 Inbreuken op beveiliging persoonsgegevens

57.1 A&V ict garandeert niet dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden effectief zijn. Als A&V ict een inbreuk in verband met persoonsgegevens ontdekt, zal hij de opdrachtgever zonder onredelijke vertraging informeren in de regel telefonisch en/of per email.

57.2 Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (de opdrachtgever of diens opdrachtgever) om te beoordelen of de door A&V ict gemelde inbreuk in verband met persoonsgegevens aan de toezichthouder en/of betrokkene gemeld moet worden. Het melden van dergelijke inbreuken is en blijft altijd de eigen verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke.

57.3 A&V ict zal zijn medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan de opdrachtgever voor een melding aan de toezichthouder of betrokkenen.

57.4 A&V ict kan de redelijke kosten die hij maakt in dit kader factureren bij de opdrachtgever tegen de op dat moment tussen partijen geldende tarieven.

Artikel 58 Geheimhouding

58.1 A&V ict draagt er zorg voor dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken, een geheimhoudingsplicht hebben en die ook in acht nemen en houden.

58.2 A&V ict is gerechtigd persoonsgegevens aan derden te verstrekken als dit noodzakelijk is vanwege een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of op basis van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie.

Artikel 59 Verplichtingen bij beëindiging

59.1 Bij beëindiging van de verwerkersovereenkomst zal A&V ict alle onder zich zijnde en van de opdrachtgever ontvangen persoonsgegevens binnen de in de overeenkomst opgenomen termijn verwijderen of, indien overeengekomen, in een machine leesbaar formaat terugbezorgen aan de opdrachtgever, waarbij A&V ict de kosten in rekening mag brengen aan opdrachtgever.

59.2 Artikel 61.1 geldt niet als een wettelijke regeling het verwijderen of terugbezorgen van persoonsgegevens verbiedt. In dat geval zal A&V ict de persoonsgegevens alleen verwerken voor zover noodzakelijk vanwege zijn wettelijke verplichtingen. Dit geldt ook niet als A&V ict zelf verwerkingsverantwoordelijke is ten aanzien van de persoonsgegevens.

Artikel 60 Rechten betrokkenen en subverwerkers

60.1 A&V ict zal meewerken aan redelijke verzoeken van de opdrachtgever die verband houden met door betrokkenen ingeroepen rechten. Als A&V ict direct door een betrokkene wordt benaderd, zal hij deze voor zoveel mogelijk doorverwijzen naar de opdrachtgever.

60.2 A&V ict vermeldt in de overeenkomst of en welke derde partijen (subverwerkers) hij inschakelt bij de verwerking van persoonsgegevens. De opdrachtgever geeft toestemming aan A&V ict om andere subverwerkers in te schakelen met het ondertekenen van de overeenkomst.