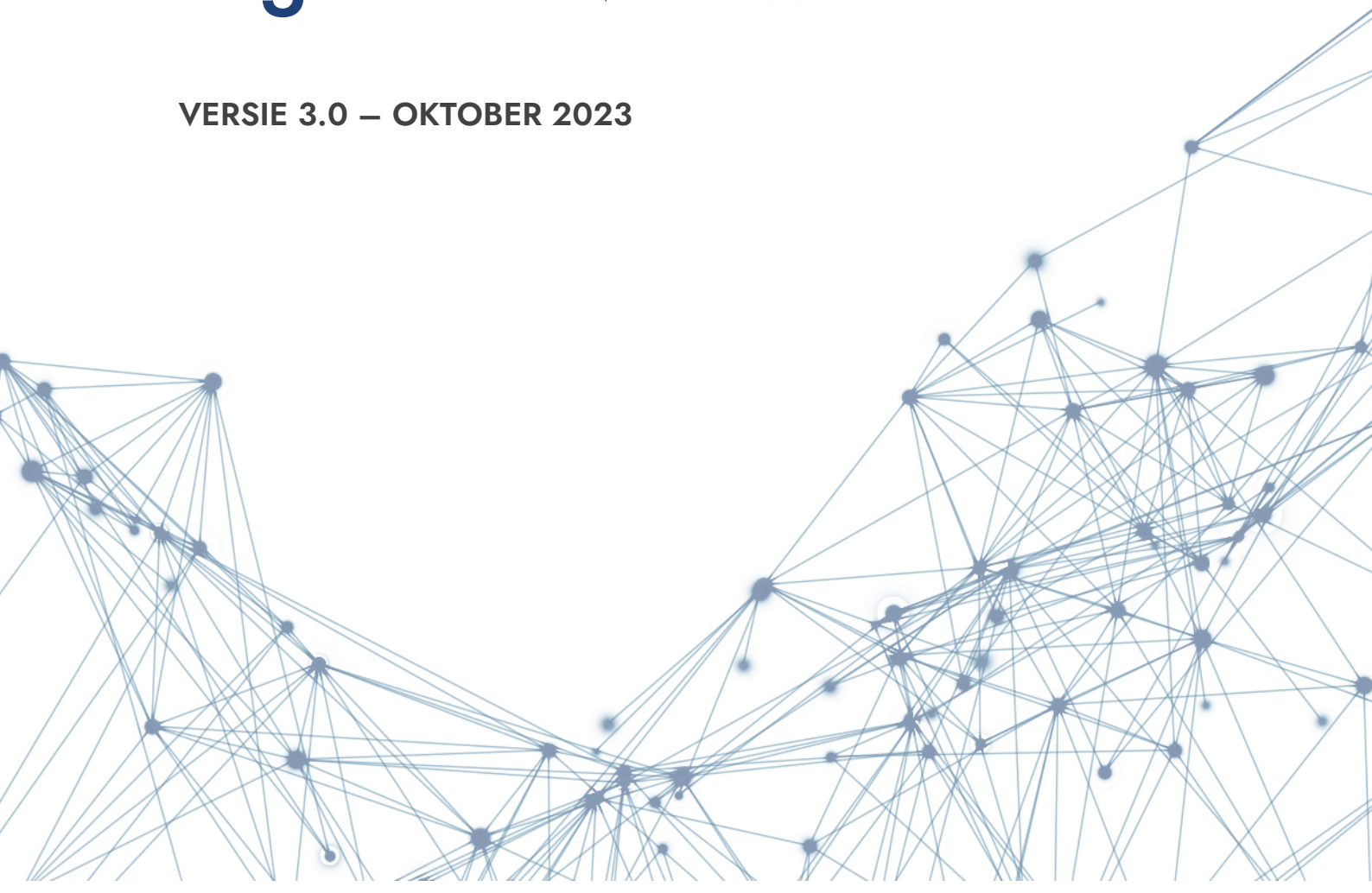




IT Solutions

Algemene voorwaarden

VERSIE 3.0 – OKTOBER 2023



Algemene voorwaarden

Dit zijn de Algemene Voorwaarden van H2B Consulting B.V. en alle aan haar gelieerde ondernemingen.

Module A Algemeen. Artikel A.1 Definities.

- A.1.1. In deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en alle daarvan afgeleide documenten hebben de volgende met een hoofdletter geschreven woorden de erna genoemde betekenis, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.
- **Acceptatietest:** is de verplichte test van de opgeleverde Materialen door de Opdrachtgever binnen de vastgestelde periode, zoals bedoeld in Artikel B.1.2 en volgende.
Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden, die modulair zijn opgebouwd. Artikel: een artikel van deze Algemene Voorwaarden.
 - **Bijlage:** een bijlage bij de Overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Elke Bijlage maakt een onverbreekbaar onderdeel uit van de Overeenkomst.
Dienst: de door H2B te leveren prestatie, waaronder ontwikkeling en/of onderhoud van software, applicaties en programmatuur.
 - **Gebrek:** het niet voldoen aan de Specificaties.
 - **Gebruiker:** de (eind)gebruiker van de Dienst of het Project.
 - **Hardware:** apparatuur die wordt geleverd door H2B aan de Opdrachtgever.
 - **Inbreuk:** een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of van deze Algemene Voorwaarden.
 - **Materialen:** materialen, zoals (web)applicaties, software, programmatuur, adviezen of rapporten.
 - **Medewerker:** een werknemer, freelancer, zelfstandige zonder personeel of een door H2B van een derde ingeleende hulppersoon, die door H2B ten behoeve van de Opdrachtgever wordt ingezet en werkzaamheden verricht.
 - **Meerwerk:** indien de hoeveelheid werkzaamheden die H2B op grond van de Overeenkomst dient te verrichten toeneemt, door een vertraging in het Project die kan worden toegerekend aan de Opdrachtgever of door een wens of opdracht van de Opdrachtgever, die door H2B redelijkerwijs als wijziging of als aanvulling op de Overeenkomst kan worden beschouwd.
 - **Module:** een module van deze Algemene Voorwaarden, waarin algemene bepalingen (Module A) of specifieke bepalingen met betrekking tot een specifiek werkteerrein (Modules B tot en met E) zijn opgenomen.
 - **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie H2B een Overeenkomst heeft gesloten of die met H2B daarover in onderhandeling treedt of is, alsook diens vertegenwoordigers, gemachtigden, rechtsverkrijgenden en erfgenamen.
 - **Opdrachtnemer of H2B:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid H2B Consulting B.V., h.o.d.n. H2B Consulting B.V. en H2B IT Solutions. Zie ook Artikel A.2. H2B is deelnemer van de brancheorganisatie ICTWaarborg.
 - **Overeenkomst of Opdracht:** de overeenkomst tussen H2B en de Opdrachtgever, waarbij H2B zich jegens de Opdrachtgever verbindt om bepaalde Werkzaamheden te verrichten.
 - **Overmacht:** een tekortkoming die de schuldenaar niet kan worden toegerekend, zoals bedoeld in artikel 6:75 BW. Zie ook Artikel A.12.
 - **Partij:** een partij bij de Overeenkomst.
 - **Project:** de Werkzaamheden die H2B voor de Opdrachtgever zal verrichten, zoals omschreven in de Overeenkomst.
 - **Projectmanagementsysteem:** een elektronisch systeem dat kan worden gebruikt voor het beheer van het Project en/of voor communicatie tussen H2B en de Opdrachtgever over de uitvoering van de Overeenkomst.
 - **Resultaat:** het resultaat van de werkzaamheden die H2B op grond van de Overeenkomst uitvoert.
 - **Schriftelijk:** onder Schriftelijk valt communicatie per post, per e-mail naar de door een Partij aangewezen personen en adressen of nummers, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaat.
 - **Specificaties:** de functionele en technische beschrijving van het Project.
 - **Website:** <https://www.h2b.nl>.

Algemene voorwaarden

- **Werkdag:** een maandag tot en met een vrijdag (niet zijnde een algemeen erkende feestdag), tussen 9:00 en 17:00 uur.
 - **Werkzaamheden:** alle door H2B ten behoeve van de Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden en verrichtingen in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, en alle daaruit voor H2B voortvloeiende werkzaamheden en verrichtingen.
- A.1.2. Indien aan woorden in de meervoudsvorm een gedefinieerde betekenis wordt toegekend, wordt daaronder mede de enkelvoud vorm begrepen, en andersom.

Artikel A.2 Identiteit van H2B.

Naam	H2B Consulting B.V.
Adres	Stationsplein 3, 1211 EX Hilversum
Telefoonnummer	+31 (0)20-2404222
E-mailadres	info@h2b.nl
Rechtsvorm	besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid
BTW-nummer	NL853014279B01
KvK-nummer	58381945

Artikel A.3 Toepasselijkheid.

- A.3.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, rechtsbetrekkingen, overeenkomsten, hoe ook genaamd, en op eventuele aanvullende of vervolgoopdrachten, waaronder meerwerk, waarbij H2B zich verbindt of zal verbinden om diensten te verlenen aan of werkzaamheden te verrichten voor de Opdrachtgever, alsook op alle daaruit voor H2B voortvloeiende werkzaamheden.
- A.3.2. Afwijkingen van en aanvullingen op de Opdracht of deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig als ze uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de Opdrachtgever wordt door H2B uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- A.3.3. In geval van strijdigheid van bepalingen in de onderstaande documenten, geldt de volgende rangorde:
1. de Overeenkomst;
 2. de Bijlagen bij de Overeenkomst, met uitzondering van brochures;
 3. deze Algemene Voorwaarden;
 4. eventuele overeengekomen aanvullende voorwaarden, met uitzondering van brochures.
- A.3.4. Deze Algemene Voorwaarden beslaan vijf modules. In geval de inhoud van een speciale module B tot en met E afwijkt van de algemene module A, prevaleert de inhoud van de speciale module B tot en met E.
- A.3.5. Deze Algemene Voorwaarden zijn te vinden op de Website.

Artikel A.4 Offerte, aanbod & aanvaarding.

- A.4.1. Een offerte van H2B is vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na dagtekening of totdat die wordt ingetrokken, tenzij anders is aangegeven in de offerte.
- A.4.2. Elke offerte is gebaseerd op de uitvoering van de Overeenkomst door H2B onder normale omstandigheden en tijdens normale Werkdagen.
- A.4.3. De Overeenkomst komt tot stand als de aanvaarding in overeenstemming is met de aanbieding. Als de aanvaarding afwijkt van de aanbieding komt de Overeenkomst pas tot stand na Schriftelijke acceptatie van deze afwijkingen door H2B.
- A.4.4. De Opdrachtgever dient de offerte bij voorkeur Schriftelijk te aanvaarden, maar indien de Opdrachtgever op een andere manier dan Schriftelijk met de offerte instemt of die indruk wekt, bijvoorbeeld door daaraan uitvoering te geven, dan mag de offerte door H2B als aanvaard worden beschouwd en is daarmee een Overeenkomst tot stand gekomen.
- A.4.5. Mondelinge toezeggingen of afspraken binden H2B slechts voor zover zij door een vertegenwoordigingsbevoegde medewerker van H2B Schriftelijk zijn bevestigd.
- A.4.6. De Overeenkomst kan na de totstandkoming slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.

Artikel A.5 Uitvoering van het Project & informatieverstrekking.

- A.5.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal H2B het Project uitvoeren conform afspraak, rekening houdend met redelijke aanvullende wensen van de Opdrachtgever. H2B spant zich in om het Project naar beste kunnen uit te voeren, met zorgvuldigheid en vakmanschap.
- A.5.2. De Opdrachtgever is gehouden om een tijdige en juiste uitvoering van het Project mogelijk te maken. In het bijzonder draagt de Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens waarvan H2B aangeeft dat die noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van het Project, tijdig aan H2B worden verstrekt. De noodzakelijke inzet van de Opdrachtgever dient met voldoende kwaliteit en tijdigheid te worden geleverd. Dit geldt zowel voor contactpersonen als voor de geplande inzet van projectmedewerkers binnen de uit te voeren projectwerkzaamheden.
- A.5.3. Als het Project vertraging ondervindt door handelen of nalaten van de Opdrachtgever, zal H2B de Opdrachtgever hiervan Schriftelijk, of via het projectmanagementsysteem, op de hoogte brengen en is H2B gerechtigd om extra kosten die hierdoor ontstaan aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.

Artikel A.6 Duur, beëindiging & ontbinding.

- A.6.1. De Overeenkomst en overeenkomsten die daarmee verband houden worden als beëindigd beschouwd zodra de prestaties daaruit over en weer zijn geleverd, tenzij anders is overeengekomen.
- A.6.2. In afwijking van Artikel A.6.1 geldt dat een Overeenkomst, die naar haar aard een duurovereenkomst is, na afloop van de looptijd stilzwijgend per kalendermaand wordt verlengd, tenzij een Partij bij die Overeenkomst deze Schriftelijk heeft opgezegd tegen het einde van een kalendermaand, met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste een kalendermaand.
- A.6.3. Door H2B opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking, met inachtneming van de redelijkheid en billijkheid. Dat betekent dat H2B niet van rechtswege in verzuim treedt indien de genoemde termijn niet wordt behaald.
- A.6.4. Indien de Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, heeft H2B het recht de uitvoering van alle met de betrokken Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie is vereist en onverminderd het recht van H2B op vergoeding van schade, gederfde winst en interest, tenzij de niet-nakoming in kwestie van ondergeschikte betekenis is.
- A.6.5. Partijen zijn verplicht zich te houden aan alle voor het Project of in het kader van de samenwerking met H2B relevante wet- en regelgeving.
- A.6.6. H2B is bevoegd de Overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) Schriftelijk te ontbinden of op te schorten, met directe ingang en zonder rechterlijke tussenkomst en zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling, indien:
- de Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt;
 - na het sluiten van de Overeenkomst H2B ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen;
 - de Opdrachtgever gehouden is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
 - door vertraging aan de kant van de Opdrachtgever niet langer van H2B kan worden gevergd dat zij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijke voorwaarden nakomt;
 - de Opdrachtgever overlijdt of onder curatele komt te staan, surseance van betaling aanvraagt of wordt verleend, tegen hem aangifte tot faillietverklaring is gedaan (door de Opdrachtgever zelf inbegrepen) of het faillissement van de Opdrachtgever wordt uitgesproken;
 - de activiteiten van de Opdrachtgever worden stilgelegd, gestaakt of geliquideerd;
 - op enig vermogensdeel van de Opdrachtgever beslag wordt gelegd en dat beslag niet wordt opgehouden binnen 14 dagen;
 - er zich omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk wordt of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van H2B kan worden gevergd.
- A.6.7. H2B is wegens beëindiging van de Overeenkomst in verband met een (aanvraag tot) faillissement of surseance van betaling van de Opdrachtgever niet gehouden tot enige restitutie van vooruit betaalde bedragen, en evenmin tot schadevergoeding.

Algemene voorwaarden

- A.6.8. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn alle vorderingen van H2B op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien H2B de nakoming van haar verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst.
- A.6.9. Indien de ontbinding van de Overeenkomst toerekenbaar is aan de Opdrachtgever, zal de Opdrachtgever de directe en indirecte schade van H2B die daardoor is ontstaan vergoeden.

Artikel A.7 Procedure na beëindiging.

- A.7.1. Partijen zijn over en weer verplicht om na beëindiging van de Overeenkomst elke zaak waarvan de andere Partij eigenaar of rechthebbende is en die bij de ene Partij in bezit is, onverwijld terug in het bezit te brengen van de andere Partij. Bepaalde goederen, zoals gegevens(dragers), kunnen ook worden gewist of vernietigd in plaats van teruggegeven, indien de rechthebbende Partij daar Schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
- A.7.2. Alle door H2B verstrekte en ingevoerde gegevens blijven te allen tijde eigendom van H2B.

Artikel A.8 Prijzen.

- A.8.1. Alle door H2B genoemde prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere van overheidswege verschuldigde heffingen of belastingen.
- A.8.2. Als een prijs is gebaseerd op door de Opdrachtgever aangedragen gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft H2B het recht haar prijzen aan te passen naar de redelijkerwijs bij de juiste gegevens behorende prijzen, ook nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen.
- A.8.3. Alle in de offerte genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten.
- A.8.4. H2B heeft het recht haar prijzen van tijd tot tijd te wijzigen (indexatie). Wijzigingen worden minimaal 30 dagen voorafgaande aan de ingangsdatum Schriftelijk aan de Opdrachtgever bekend gemaakt. H2B kan maximaal één keer per kalenderjaar prijsverhogingen van 3% of minder doorvoeren zonder de instemming van de Opdrachtgever. Bij prijsverhogingen van meer dan 3% heeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomst tussentijds te beëindigen tegen de datum waarop de nieuwe prijzen in werking zullen treden.

Artikel A.9 Betalingsvoorwaarden.

- A.9.1. H2B zal voor het door de Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan de Opdrachtgever. Indien het Project in fasen wordt geleverd, mag H2B per geleverde fase factureren, maandelijks of op basis van gewerkte uren (naar het oordeel van H2B). De betalingstermijn van een factuur is 14 dagen na dagtekening, tenzij de Partijen Schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- A.9.2. Indien de Opdrachtgever een factuur niet tijdig volledig betaalt, is hij van rechtswege in verzuim.
- A.9.3. In geval van verzuim is de Opdrachtgever zonder verdere ingebrekestelling over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente en 15 euro administratiekosten verschuldigd. De Opdrachtgever moet bovendien zowel de door H2B gemaakte kosten van incasso vergoeden, zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
- A.9.4. De vordering van H2B tot betaling is onmiddellijk opeisbaar ingeval zich ten aanzien van de Opdrachtgever een situatie voordoet als bedoeld in Artikel A.6.6 sub e, f en/of g hiervoor.

Artikel A.10 Meerwerk.

- A.10.1. Indien door een wens of opdracht van de Opdrachtgever, die door H2B redelijkerwijs als wijziging of als aanvulling op de Overeenkomst kan worden beschouwd, of door een vertraging van het Project die kan worden toegerekend aan de Opdrachtgever, de hoeveelheid werkzaamheden die H2B op grond van de Overeenkomst dient te verrichten toeneemt, is sprake van Meerwerk.
- A.10.2. Indien H2B van mening is dat sprake is of zal zijn van Meerwerk, zal zij dat zo spoedig mogelijk meedelen aan de Opdrachtgever. Zij zal de Opdrachtgever daarbij vragen Schriftelijk goedkeuring te verlenen voor het genoemde Meerwerk onder de door H2B genoemde voorwaarden. De Opdrachtgever is gehouden hierop binnen vijf (5) Werkdagen te beslissen, bij gebreke waarvan de Opdrachtgever wordt geacht (de voorwaarden van) het Meerwerk te hebben aanvaard. Artikel A.4.4 is van overeenkomstige toepassing.
- A.10.3. Alle gevolgen van een eventuele uitloop van de in de oorspronkelijke offerte genoemde levertermijnen vanwege Meerwerk komen voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

Artikel A.11 Aansprakelijkheid.

- A.11.1. H2B is tegenover de Opdrachtgever slechts aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een Inbreuk. Met directe schade wordt bedoeld het bedrag dat in redelijkheid nodig is om de Opdrachtgever in de positie te

Algemene voorwaarden

brengen die zou hebben bestaan indien geen sprake zou zijn geweest van de desbetreffende Inbreuk. Deze schade omvat ook de door de Opdrachtgever gemaakte redelijke kosten ter voorkoming, beperking, vaststelling en voldoening van de schade.

- A.11.2. De aansprakelijkheid van H2B voor andere schade of voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- A.11.3. De aansprakelijkheid van H2B voor een Inbreuk is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan de vergoedingen die de Opdrachtgever gedurende het halve kalenderjaar aan H2B is betaald (exclusief BTW). In geen geval zal echter de aansprakelijkheid van H2B een bedrag van 25.000 euro (exclusief BTW) te boven gaan, tenzij haar verzekering een hogere schade dekt.
- A.11.4. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Opdrachtgever de schade direct na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij H2B meldt; de Opdrachtgever H2B daarbij een redelijke termijn geeft voor het verhelpen van de Inbreuk; en H2B ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De Opdrachtgever dient in zijn melding een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving te geven van de Inbreuk, zodat H2B in staat is daarop adequaat te reageren.
- A.11.5. De Opdrachtgever vrijwaart H2B voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in het Project/Dienst die door de Opdrachtgever aan een derde is geleverd en die (mede) bestond uit door H2B geleverde zaken, Materialen of Resultaten, behoudens indien en voor zover de Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die door H2B aan de Opdrachtgever geleverde zaken, Materialen of Resultaten. De Opdrachtgever vrijwaart H2B tevens tegen aanspraken betreffende het niet-naleven van licenties door de Opdrachtgever en/of derden (waaronder Gebruikers) die onder de verantwoordelijkheid vallen van de Opdrachtgever. Aansprakelijkheid van H2B voor tekortkomingen in producten en diensten van derden, waaronder ook software en programmatuur, is uitgesloten.
- A.11.6. De in dit Artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van H2B.

Artikel A.12 Storingen en overmacht.

- A.12.1. Geen van de Partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien sprake is van Overmacht; een omstandigheid die buiten de macht van Partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet al kon of had moeten worden voorzien en die iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet.
- A.12.2. Onder de in lid 1 bedoelde omstandigheden kan - bijvoorbeeld - worden verstaan: ziekte, natuurgeweld, onverwachte overheidsmaatregelen, quarantaines, een epidemie, oorlog, storingen van internet of andere telecommunicatiefaciliteiten, stagnatie in de toelevering, tekortkomingen in de nakoming door derde partijen van wie H2B bij de uitvoering van de Overeenkomst afhankelijk is, gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen waarvan de Opdrachtgever het gebruik aan H2B heeft voorgeschreven, mobilisatie, oponthoud in het vervoer, stakingen, brand of andere belemmeringen.
- A.12.3. Als sprake is van Overmacht wordt de nakoming van de desbetreffende of daarmee samenhangende verplichting geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de Overmacht, zonder dat Partijen over en weer tot enige schadevergoeding gehouden zijn. Een Partij kan zich jegens de andere Partij(en) alleen op Overmacht beroepen indien zij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van bewijsstukken, de andere Partij(en) Schriftelijk van een beroep op Overmacht in kennis stelt.
- A.12.4. In geval van Overmacht spant de Partij die de Overmacht inroept zich in om de tekortkoming die door de Overmacht wordt gezuiverd, van een zo kort mogelijke duur te laten zijn.
- A.12.5. Indien de situatie van Overmacht langer dan dertig (30) dagen heeft geduurd, of zodra vaststaat dat die langer dan drie (3) maanden zal duren, heeft elke Partij het recht om de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden, tenzij de aard of omvang van de tekortkoming de tussentijdse beëindiging niet rechtvaardigt.
- A.12.6. In geval een tussentijdse beëindiging op grond van Artikel A.12.5 wordt naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd worden.

Artikel A.13 Rechten van intellectuele eigendom.

- A.13.1. Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van het Project ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen berusten uitsluitend bij H2B of diens licentiegevers.
- A.13.2. De Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk expliciet aan hem worden toegekend. De Opdrachtgever zal de computerprogramma's, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen, (model) contracten en

Algemene voorwaarden

andere geestesproducten, Diensten of andere Materialen niet verveelvoudigen, openbaar maken of exploiteren.

- A.13.3. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit de Materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Materialen.
- A.13.4. Het is H2B toegestaan om technische maatregelen te nemen ter bescherming van Materialen, bijvoorbeeld met wachtwoorden of versleuteling. Indien H2B Materialen heeft beveiligd, is het de Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
- A.13.5. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van Materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, vormt een inbreuk op het intellectueel eigendom van H2B of diens licentiegevers.
- A.13.6. De Opdrachtgever verbeurt aan H2B een direct opeisbare boete van 5.000 euro per Inbreuk op haar rechten van intellectuele eigendom en 25.000 euro per opzettelijke Inbreuk, te vermeerderen met 5.000 euro voor iedere dag dat die Inbreuk voortduurt, onverminderd het recht van H2B om haar schade door de Inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te treffen teneinde de Inbreuk te doen beëindigen en/of de schade te verhalen.

Artikel A.14 Verwerking van persoonsgegevens.

- A.14.1. Indien H2B in de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens zal verwerken, verplicht de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") Partijen ertoe verbintenissen aan te gaan met betrekking tot de door H2B uit te voeren verwerkingen, die waarborgen bieden ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen. Deze verbintenissen zullen worden vastgelegd in een (Sub)Verwerkersovereenkomst.

Artikel A.15 Personeel.

- A.15.1. Indien een Medewerker ter uitvoering van de Overeenkomst op locatie van de Opdrachtgever werkzaamheden moet verrichten (tenzij Partijen in dat verband een detacheringsovereenkomst zijn aangegaan), gelden de bepalingen in dit Artikel A.15.
- A.15.2. De Opdrachtgever zal de Medewerker alle nodige ondersteuning verlenen en zal al datgene doen waardoor de Medewerker zijn werk goed en veilig kan uitvoeren.
- A.15.3. H2B zal zich inspannen dat de Medewerker over de juiste functieomschrijving en competenties beschikt. Het is voor de Opdrachtgever niet mogelijk om een Medewerker uit te kiezen, tenzij dit uitdrukkelijk wordt overeengekomen. H2B is gerechtigd een Medewerker te vervangen voor een Medewerker met vergelijkbare competenties en een vergelijkbare functieomschrijving.
- A.15.4. Het is voor de Opdrachtgever niet mogelijk om enkel bepaalde Medewerkers toegang te geven. Er is tevens geen garantie dat de Opdrachtgever kan beschikken over een vast team van Medewerkers, indien dit relevant is.
- A.15.5. Het is de Opdrachtgever, zonder Schriftelijke toestemming van H2B, niet toegestaan tijdens de looptijd van de Overeenkomst en gedurende twee (2) jaar na afloop daarvan Medewerkers in dienst te nemen, direct of indirect zakelijke betrekkingen met hen aan te gaan of werkzaamheden door hen te laten verrichten.
- A.15.6. De Opdrachtgever verbeurt aan H2B een direct opeisbare boete van 10.000 euro per Inbreuk op het bepaalde in Artikel A.15.5, te vermeerderen met 1.000 euro voor iedere dag dat die Inbreuk voortduurt, onverminderd het recht van H2B om haar schade door de Inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te treffen teneinde de Inbreuk te doen beëindigen en/of de schade te verhalen. Deze boete is ook verschuldigd als Partijen voor de Medewerker een detacheringsovereenkomst hebben gesloten.

Artikel A.16 Geheimhouding.

- A.16.1. Elke Partij zal de inhoud van de Overeenkomst en al hetgeen waarvan hij in verband daarmee kennis heeft of verkrijgt en waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan verwachten, op geen enkele manier aan een derde openbaren. Het vorenstaande vindt geen toepassing indien en voor zover de openbaar makende Partij tot openbaarmaking is verplicht op grond van enig wettelijk voorschrift of een onherroepelijke of bij voorraad uitvoerbare rechterlijke uitspraak, maar in dat geval zal, voor zover mogelijk, de openbaar makende Partij voorafgaande aan de openbaarmaking met de andere Partij(en) overleggen over de vorm en inhoud van de openbaarmaking. Als vertrouwelijk wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend, aangemerkt ,

Algemene voorwaarden

technische gegevens, commerciële, financiële en juridische informatie, persoonsgegevens en informatie omtrent de samenwerking tussen de Partijen en de voorwaarden daarvan.

- A.16.2. Partijen leggen de hiervoor genoemde geheimhoudingsverplichting tevens op aan hun werknemers en aan door hen ingeschakelde derden en Partijen staan er jegens elkaar voor in dat de aan hen gelieerde (rechts)personen zich eveneens zullen houden aan hetgeen in dit Artikel 16 is bepaald.
- A.16.3. H2B zal geen kennis nemen van gegevens die de Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de Diensten of de Materialen, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of de kwaliteit van het Project, of H2B daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal H2B zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel als mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.
- A.16.4. De hierin opgenomen verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende Partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

Artikel A.17 Wijziging van de Algemene Voorwaarden.

- A.17.1. Indien het een Overeenkomst betreft die in zijn aard een duurovereenkomst is, behoudt H2B zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
- A.17.2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van gesloten Overeenkomsten, met inachtneming van een termijn van 30 dagen nadat de wijziging op de Website van H2B of Schriftelijk aan de Opdrachtgever bekend is gemaakt.
- A.17.3. Indien de Opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, en de wijziging tot gevolg heeft dat aan de Opdrachtgever een prestatie wordt geleverd die wezenlijk van de oorspronkelijke prestatie afwijkt, dan heeft de Opdrachtgever de bevoegdheid de Overeenkomst te beëindigen per de datum dat de gewijzigde Algemene Voorwaarden in werking treden.
- A.17.4. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde en steeds zonder instemming van de Opdrachtgever worden doorgevoerd.

Artikel A.18 Geschillenregeling.

- A.18.1. Op de Overeenkomst en op de hieruit voortvloeiende of hiermee samenhangende overeenkomsten en overige rechtshandelingen is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.
- A.18.2. Alvorens een gerechtelijke procedure te starten, zullen Partijen proberen tot een minnelijke schikking te komen. In ieder geval zal de overtredende Partij gedurende een redelijke termijn van ten minste een (1) maand in de gelegenheid worden gesteld om een Inbreuk te herstellen.
- A.18.3. Alle geschillen, waaronder ook begrepen geschillen die slechts door één Partij als zodanig worden beschouwd, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter te Amsterdam.

Artikel A.19 Slotbepalingen.

- A.19.1. Indien een bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging een nieuwe bepaling vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst gestalte wordt gegeven.
- A.19.2. Informatie en mededelingen op de Website zijn onder voorbehoud van fouten.
- A.19.3. De door H2B ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek (waaronder logfiles), behoudens tegenbewijs te leveren door de Opdrachtgever.
- A.19.4. Teneinde haar dienstverlening te promoten is H2B gerechtigd om Projecten die zij aan de Opdrachtgever levert aan derden te tonen, tenzij de redelijke belangen van de Opdrachtgever dat onaanvaardbaar maken of Schriftelijk anders is overeengekomen.
- A.19.5. H2B heeft te allen tijde het recht derden te betrekken bij de uitvoering van de Overeenkomst.
- A.19.6. Partijen kunnen de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst niet overdragen of doen overnemen door een derde, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald en tenzij alle Partijen daaraan Schriftelijk hun toestemming verlenen. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.



Module B Ontwikkeling van (web)applicaties.

Deze Module B is van toepassing op door H2B aan de Opdrachtgever geleverd maatwerk, bijvoorbeeld het ontwerp en/of de ontwikkeling van (web)applicaties, software, adviezen, rapporten of andere specifieke inhoudelijke werken.

Artikel B.1 Oplevering & aanvaarding.

- B.1.1. H2B spant zich in de Materialen overeenkomstig de Specificaties ter acceptatie aan de Opdrachtgever op te leveren.
- B.1.2. De Opdrachtgever is verplicht om de Materialen op eigen kosten en onder eigen verantwoordelijkheid binnen tien (10) Werkdagen te inspecteren (te onderwerpen aan een Acceptatietest), indien en zodra de Materialen aan de Opdrachtgever ter acceptatie zijn opgeleverd.
- B.1.3. Als de Acceptatietest zonder gegronde klacht is uitgevoerd of als de Opdrachtgever niet aan zijn voornoemde verplichtingen voldoet, worden de Materialen geacht te zijn geaccepteerd en opgeleverd.
- B.1.4. De Opdrachtgever wordt verondersteld de Materialen te hebben geaccepteerd indien de Opdrachtgever tot ingebruikname van de Materialen is overgegaan.
- B.1.5. Afkeuring gebeurt Schriftelijk en onder een nauwkeurige opgaaf van redenen.
- B.1.6. Indien de Materialen worden afgekeurd vanwege een Inbreuk: H2B zal zich er maximaal voor inspannen de door de Opdrachtgever vastgestelde en reproduceerbare Gebreken binnen de door Partijen overeengekomen termijn, en bij gebreke daarvan binnen een redelijke termijn, te verhelpen.
- B.1.7. In geval van geringe tekortkomingen die het goede functioneren van de Materialen niet beïnvloeden, wordt het product ongeacht deze tekortkomingen geacht te zijn geaccepteerd. H2B zal deze tekortkomingen zo spoedig mogelijk wegnemen.
- B.1.8. Indien de Materialen zijn geaccepteerd treedt een garantietermijn van 30 dagen in werking. Binnen deze termijn gelden de Materialen / Resultaten als geaccepteerd, maar is het mogelijk om Gebreken te melden die niet redelijkerwijs ontdekt hadden kunnen worden tijdens de Acceptatietest. H2B zal specificeren welke aanpassingen zullen kunnen worden verricht, binnen welke tijd en tegen welke kosten.
- B.1.9. Indien het Project in fasen wordt verricht, dient de Opdrachtgever na oplevering van elke fase een Acceptatietest te verrichten. De Opdrachtgever kan Materialen in een latere fase niet afkeuren voor zover de afkeuring ziet op zaken die in een eerdere fase zijn goedgekeurd.
- B.1.10. H2B heeft het recht te wachten met de aanvang van een nieuwe fase totdat een oudere fase is geaccepteerd.
- B.1.11. H2B garandeert niet dat wat de Opdrachtgever met de het Project of de Materialen beoogt ook daadwerkelijk wordt behaald.
- B.1.12. H2B is gerechtigd tijdelijke oplossingen in te stellen waarbij bepaalde functionaliteiten beperkt worden, om ernstige fouten te voorkomen.
- B.1.13. Als de Materialen zijn (of worden geacht te zijn) geaccepteerd, heeft de Opdrachtgever daarbij aan H2B discharge verleend ten aanzien van al haar verplichtingen met betrekking tot de Materialen en Resultaten.

Artikel B.2 Voortgang.

- B.2.1. De Opdrachtgever en H2B leggen in onderling overleg de voor het Project specifieke fases, opleverdata en termijnen vast.
- B.2.2. H2B informeert de Opdrachtgever ten minste eenmaal per veertien (14) dagen per e-mail, telefonisch of via het projectmanagementsysteem over de voortgang van het Project.

Artikel B.3 Specificaties & (bron)materialen.

- B.3.1. Partijen zullen Schriftelijk specificeren welke werken ontwikkeld zullen worden, aan welke eisen deze moeten voldoen en op welke manier dit zal geschieden (een Specificatie). H2B zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door de Opdrachtgever te verstrekken gegevens. De Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid, consistentie en tijdigheid van diens instructies en gegevens.
- B.3.2. Een Specificatie is niet vereist indien de Opdrachtgever de wens heeft uitgesproken aan H2B een hoge mate van vrijheid te bieden bij het ontwikkelen van werken en de wijze waarop dat plaatsvindt. Indien de ontwikkeling op die manier heeft plaatsgevonden kan de Opdrachtgever zich achteraf niet beroepen op Specificaties waarmee H2B niet heeft ingestemd.
- B.3.3. H2B is gerechtigd, maar niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan haar ter beschikking gestelde (bron)materialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele

Algemene voorwaarden

- onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat de Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- B.3.4. Indien door de Opdrachtgever aan H2B verstrekte (bron)materialen zijn beschermd door enig recht van intellectueel eigendom, staat de Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door H2B in het kader van de Overeenkomst.
- B.3.5. H2B heeft het recht om bij de ontwikkeling van werken gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief open source software. Als hiervan sprake is komt, na oplevering van de werken, het gebruik ervan in de werken (en de daarmee verband houdende licentie van derden) voor rekening en risico van de Opdrachtgever. H2B zal de Opdrachtgever afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden. Kosten die gemoeid zijn met licenties die noodzakelijk zijn voor uitvoering van de Overeenkomst of de goede werking van de Materialen, komen voor rekening van de Opdrachtgever.
- B.3.6. De Opdrachtgever is er zelf verantwoordelijk voor om diens eigen applicaties, diensten en infrastructuur up-to-date te houden voor interoperabiliteit met de producten en de Dienst van H2B. Dit in verband met eventuele koppelingen; mogelijk werken applicaties niet goed als dit niet het geval is.
- B.3.7. H2B is niet aansprakelijk voor het onbruikbaar zijn van het Project / de Dienst indien de onbruikbaarheid wordt veroorzaakt doordat de Opdrachtgever niet tijdig heeft gemigreerd (op aanwijzing van H2B) naar actuele standaarden of gebruik maakt van standaarden die in de industrie niet meer worden ondersteund. Een standaard die 24 maanden geleden is geïntroduceerd, wordt door H2B niet langer als actueel beschouwd. Deze aansprakelijkheidsuitsluiting geldt tevens indien de Opdrachtgever met een versie van een internetbrowser werkt waarvan het gebruik en de ondersteuning niet langer vanzelfsprekend is door het verschijnen van een nieuwe versie van die internetbrowser.

Artikel B.4 Licentievoorwaarden bij ontwikkeling.

- B.4.1. H2B verleent aan de Opdrachtgever het recht om ontwikkelde Materialen te verveelvoudigen en te verspreiden voor de doeleinden die de Opdrachtgever bij het aangaan van de Overeenkomst heeft beoogd.
- B.4.2. H2B draagt daarmee nooit enige aan H2B toekomende rechten van intellectueel eigendom (zoals het auteursrecht) over aan de Opdrachtgever, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- B.4.3. De broncode van door H2B geleverde software, niet zijnde open source software, en de bij de ontwikkeling van de software voortgebrachte technische documentatie mag en zal nimmer aan de Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, noch mag de Opdrachtgever daarin enige wijzigingen aanbrengen, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- B.4.4. H2B verleent de Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van het ten behoeve van de Opdrachtgever ontwikkelde Dienst/programmatuur. De Opdrachtgever zal de tussen Partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Het verstrekte gebruiksrecht is niet overdraagbaar.
- B.4.5. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan de ontwikkelde werken te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op die wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van de Opdrachtgever gebruikt, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen of in geval van en in combinatie met een verkoop van de betreffende bedrijfsonderdelen of -activiteiten van de Opdrachtgever.

.....

Module C Hosting / SaaS.

Deze Module C is van toepassing op het door H2B 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden (hosten) van gegevens en/of (web)applicaties aan de Opdrachtgever via internet of een ander netwerk, zonder dat aan de Opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt. Hieronder valt tevens het registreren en beheren van domeinnamen.

Artikel C.1 Uitvoering.

- C.1.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal H2B zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van de Opdrachtgever.
- C.1.2. In de Overeenkomst wordt bepaald wanneer H2B zal starten met de installatie en het beheer van de (web)applicatie.
- C.1.3. H2B spant zich er voor in dat de (web)applicatie naar beste kunnen wordt geconfigureerd en beheerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- C.1.4. De Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en te laten wat nodig is om een tijdige en juiste installatie van de (web)applicatie mogelijk te maken. In het bijzonder draagt de Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens en faciliteiten, waarvan H2B aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de installatie van de (web)applicatie, tijdig aan H2B beschikbaar worden gesteld.

Artikel C.2 Duur van de overeenkomst.

- C.2.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor een minimumduur van twaalf (12) maanden. Hierna wordt de Overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd.
- C.2.2. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds Schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste één (1) kalendermaand.

Artikel C.3 Gedragsregels.

- C.3.1. De Opdrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van materiaal in strijd met bepalingen van Nederlands recht, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen materiaal dat smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend is, erotisch of pornografisch is (tenzij expliciet toegestaan in de offerte), inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht, een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden oplevert, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie, hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan de Opdrachtgever weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden, ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat, of kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.
- C.3.2. De Opdrachtgever onthoudt zich ervan anderen te hinderen in het gebruik van de servers van H2B of schade toe te brengen aan de servers van H2B. Het is de Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan de Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat dat H2B of anderen hindert of schade toebrengt. H2B zal de Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.
- C.3.3. Naast de verplichtingen uit de wet is schade die ontstaat door ondeskundigheid van de zijde van de Opdrachtgever of het door de Opdrachtgever niet handelen conform bovenstaande punten, voor rekening van de Opdrachtgever.
- C.3.4. Ter voorkoming van hiervoor genoemde problemen als schade en beveiligingsrisico's is H2B naar eigen inzicht gerechtigd de beheermogelijkheden van de Opdrachtgever dermate te beperken dat het beheer in zijn geheel door H2B wordt uitgevoerd.

Artikel C.4 Licentie.

- C.5.1. De Opdrachtgever verstrekt hierbij aan H2B een onbeperkte licentie om alle door de Opdrachtgever aan H2B aangeleverde materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door H2B gewenste manier, maar uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is voor van de nakoming van de Overeenkomst door H2B.

Artikel C.5 Vrijwaring.

- C.5.2. De Opdrachtgever vrijwaart H2B van alle juridische claims van derden met betrekking tot het gebruik van de Diensten door de Opdrachtgever. H2B is niet verantwoordelijk voor de gegevens/Diensten/software die door middel van een koppeling worden aangeroepen.
- C.5.3. Indien H2B op grond van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden moet verrichten met betrekking tot gegevens van de Opdrachtgever, zijn medewerkers of Gebruikers, komen alle daarmee verbonden kosten van H2B voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel C.6 Dienstverlening en beschikbaarheid.

- C.6.1. Alle diensten van H2B worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover H2B in de Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- C.6.2. De elektronische transmissie van gegevens van de Opdrachtgever in het kader van de Diensten, op welke manier dan ook, geschiedt voor risico en rekening van de Opdrachtgever.
- C.6.3. H2B is nimmer gehouden om de op afstand beschikbaar gestelde applicaties tevens op een fysieke gegevensdrager (zoals een cd of usb-stick) te leveren aan de Opdrachtgever.
- C.6.4. Indien de Diensten (mede) geleverd worden via diensten of netwerken van H2B, zal H2B zich inspannen om daarbij zo min mogelijk downtime te laten bestaan.
- C.6.5. H2B biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid uptime, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Voor zover niet in een toepasselijke zogenoemde SLA anders is bepaald, geldt het bepaalde in dit Artikel.
- C.6.6. Behoudens tegenbewijs zal de door H2B gemeten beschikbaarheid en serviceniveau gelden als volledig bewijs.
- C.6.7. H2B zal zich inspannen om ervoor te zorgen dat de Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken van derden die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van H2B. H2B kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Aan het gebruik van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. H2B zal zich inspannen om de Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.
- C.6.8. Indien naar het oordeel van H2B een gevaar ontstaat voor het functioneren van de Diensten of het netwerk van H2B of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde diensten of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is H2B gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit te voorkomen.
- C.6.9. H2B heeft het recht om de Diensten geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering. H2B zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om de Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. H2B is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij Schriftelijk expliciet anders is overeengekomen.
- C.6.10. Slechts indien dat Schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is H2B gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.
- C.6.11. Slechts Schriftelijk anders is overeengekomen is H2B niet gehouden reservekopieën (back-ups) te maken van door de Opdrachtgever op Diensten van H2B opgeslagen gegevens. Eventueel gemaakte back-ups kunnen na beëindiging van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever om te verzoeken om een back-up bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst.

Artikel C.7 Wijzigingen.

- C.7.1. H2B is gerechtigd om de beschikbaar gestelde applicaties gedurende de looptijd van de Overeenkomst naar eigen goeddunken aan te passen.
- C.7.2. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal H2B de Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. Alleen indien dat technisch mogelijk is en geen onevenredige inspanning van H2B zal vergen, kan de Opdrachtgever op verzoek een oudere versie van de applicatie blijven gebruiken. H2B kan in dat geval extra kosten in rekening brengen.

Artikel C.8 Opslag- en datalimiet.

- C.8.1. H2B kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die de Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Diensten.

- C.8.2. De Opdrachtgever zal de limieten niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen daarvan uitdrukkelijk regelt. Bij overschrijding van dit maximum is H2B bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die in de Overeenkomst worden vermeld en bij gebreke daarvan, tegen een marktconform tarief.

Artikel C.9 Procedure na beëindiging.

- C.9.1. H2B zal ervoor zorgen dat de Opdrachtgever bij beëindiging van de Overeenkomst een redelijke gelegenheid wordt geboden om de gegevens van de Opdrachtgever die zijn opgeslagen in de systemen van H2B, terug over te brengen naar de eigen systemen of naar de systemen van een nieuwe aanbieder. Voor dit doeleinde zal H2B zich inspannen de gegevens in een gangbaar bestandsformaat aan te bieden.

.....

Module D Onderhoud en ondersteuning.

Deze Module D is van toepassing op Diensten die bestaan uit het installeren, configureren en/of onderhouden van Materialen en Diensten zoals, programmatuur, software, applicaties, websites en dergelijke.

Artikel D.1 Uitvoering.

- D.1.1. Onder onderhoud wordt verstaan het laten functioneren van bestaande of nieuwe (ontwikkelde) Materialen conform de Overeenkomst. Onder ondersteuning wordt verstaan het al dan niet op afstand hulp bieden bij het onderhouden van of werken met de Materialen.
- D.1.2. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal H2B Werkzaamheden zo spoedig mogelijk uitvoeren, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van de Opdrachtgever.
- D.1.3. In de Overeenkomst wordt bepaald wanneer en tegen welke vergoeding H2B zal starten met het uitvoeren van de Diensten en werkzaamheden. Er kan sprake zijn van vaste vergoedingen, maar ook van uurtarieven en/of nacalculatie. In de Overeenkomst wordt duidelijk vermeld welke werkzaamheden voor welke prijs worden uitgevoerd.
- D.1.4. Alle Diensten geleverd door H2B worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover H2B in de Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- D.1.5. H2B biedt geen garanties voor resultaten, tenzij anders is overeengekomen in de Overeenkomst.
- D.1.6. H2B zal zich inspannen verzoeken van de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk uit te voeren, maar kan daarvoor mogelijk geen harde termijnen afspreken. Dat geldt voor zowel een termijn van inplannen en uitvoeren van geplande werkzaamheden als reactietijden en hersteltijden indien sprake is van een verzoek tot aanpassen, herstellen en/of verbeteren van de Dienst en/of Materialen.

Artikel D.2 Duur van de overeenkomst.

- D.2.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor een minimumduur van twaalf (12) maanden. Hierna wordt de Overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd.
- D.2.2. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds Schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste één (1) kalendermaand.

Artikel D.3 Specificaties en medewerking de Opdrachtgever.

- D.3.1. Indien overeengekomen, zal H2B de Materialen installeren en configureren op door de Opdrachtgever aan te wijzen hardware en netwerken.
- D.3.2. De Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste installatie en werking van de Materialen mogelijk te maken. In het bijzonder draagt de Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens waarvan H2B aangeeft dat die noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat die noodzakelijk zijn voor het leveren van de Materialen, tijdig aan H2B worden verstrekt.
- D.3.3. De Opdrachtgever zal op verzoek van H2B Medewerkers en hulppersonen van H2B alle benodigde toegang verlenen tot de betrokken computersystemen om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de Materialen mogelijk te maken. Fysieke toegang tot deze systemen zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is.
- D.3.4. De keuze voor, en de aanschaf en het beheer van de te gebruiken hardware en netwerken is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever. H2B zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen hardware en netwerken niet aan de eisen van H2B voldoen, is H2B gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.

Artikel D.4 Updates en verbeteringen.

- D.4.1. H2B zal zich inspannen om van tijd tot tijd de Materialen aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen en up-to-date te houden, al dan niet op basis van aanwijzingen en verzoeken van de Opdrachtgever of op basis van eigen initiatief, indien dit in de Overeenkomst is bepaald.
- D.4.2. H2B is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is voor de Dienst.
- D.4.3. H2B zal zich inspannen om door de Opdrachtgever verzochte veranderingen en nieuwe functionaliteiten toe te voegen aan de Materialen. H2B is steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als die naar zijn oordeel

Algemene voorwaarden

niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de Materialen kan belemmeren. Werkzaamheden in verband hiermee zijn Meerwerk.

- D.4.4. Indien een aanpassing, update of patch leidt tot gewijzigde functionaliteit binnen een eerder ontwikkelde Dienst of Project die ingrijpende gevolgen heeft voor het functioneren van andere Materialen, systemen en dergelijke, zullen H2B en de Opdrachtgever in overleg treden over de gevolgen hiervan.
- D.4.5. Indien de Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan de Materialen doorvoert is dat geheel voor eigen rekening en risico van de Opdrachtgever. Alle verplichtingen van H2B omtrent aanpassen, updaten of patchen vervallen in dat geval, tenzij H2B de wijziging Schriftelijk heeft goedgekeurd. H2B kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.
- D.4.6. Tenzij anders is overeengekomen is ondersteuning aan eindgebruikers (klanten van de Opdrachtgever) niet inbegrepen.

Artikel D.5 Ondersteuning op afstand.

- D.5.1. Ondersteuning op afstand geschiedt per telefoon, e-mail en/of via andere kanalen.
- D.5.2. H2B zal op verzoek van de Opdrachtgever software voorstellen waarmee de te ondersteunen computers op afstand kunnen worden benaderd. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever om te ervoor te zorgen dat zijn netwerk- en beveiligingsomgeving toelaat dat deze software werkt.
- D.5.3. Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, zal H2B in overleg treden met de Opdrachtgever over een oplossing op locatie.
- D.5.4. H2B is voor ondersteuning op afstand (ook voor het inplannen van onderhoud en herstel van fouten) op Werkdagen bereikbaar.

.....

Module E Advies en trainingen.

Deze Module E is van toepassing op advieswerkzaamheden, trainingen of cursussen van of door H2B.

Artikel E.1 Specifieke bepalingen voor trainingen en cursussen.

- E.1.1. Indien de Overeenkomst (mede) strekt tot het verzorgen van een cursus of training door H2B, zijn daarop de bepalingen in dit Artikel E.1 van toepassing.
- E.1.2. Onder een 'cursus' wordt hierin verstaan: een door H2B verzorgde of aangeboden cursus, workshop, opleiding, lezing of training. Onder een 'algemene cursus' wordt hierin verstaan: een cursus verzorgd op initiatief van H2B die toegankelijk is voor meerdere partijen. Onder 'interne cursus' wordt hierin verstaan een cursus verzorgd op verzoek van, op locatie bij en gericht op medewerkers van de Opdrachtgever.
- E.1.3. In het geval van een interne cursus is de Opdrachtgever verantwoordelijk voor het verzorgen van de door H2B benodigde faciliteiten, waaronder in ieder geval wordt begrepen voldoende cursusruimte, computers, beamers, internetaansluiting, voedsel en drank, en voor het afhandelen van inschrijvingen en afmeldingen.
- E.1.4. In het geval een interne cursus heeft de Opdrachtgever tot veertien (14) kalenderdagen voor de (eerste) datum van de cursus het recht om de cursus te annuleren of te verzetten. Eventuele annulerings- of verzetkosten voor reeds geboekte faciliteiten (waaronder mede begrepen reiskosten of hotelovernachtingen voor docenten) zijn voor rekening van de Opdrachtgever.
- E.1.5. In het geval van een algemene cursus zal H2B zorgdragen voor de benodigde faciliteiten.
- E.1.6. In het geval van een algemene cursus geschiedt deelname op volgorde van inschrijving. H2B zal de inschrijving per e-mail bevestigen of onder opgaaf van redenen weigeren. Indien een inschrijving van de Opdrachtgever H2B pas bereikt nadat het maximale aantal deelnemers aan de cursus is bereikt, zal H2B de inschrijving bewaren en alsnog aanvaarden bij uitval van een andere deelnemer. H2B zal hierover tijdig een mededeling doen.
- E.1.7. Het is H2B toegestaan de inhoud, locatie en de data/tijden van de algemene cursus te wijzigen. De Opdrachtgever wordt hiervan uiterlijk twee (2) weken voor aanvang van de algemene cursus op de hoogte gesteld.
- E.1.8. De Opdrachtgever kan een cursus alleen Schriftelijk annuleren. De Opdrachtgever heeft het recht om een cursus kosteloos te annuleren tot de zesde Werkdag voor de (eerste) dag van de algemene cursus. Bij annulering op 1 tot 5 Werkdagen voor aanvang van de cursus, blijft de overeengekomen prijs volledig verschuldigd. De Opdrachtgever is tot en met de (eerste) dag van de algemene cursus gerechtigd een vervanger aan te melden; dit geldt niet als annulering.
- E.1.9. Betaling voor een cursus geschiedt bij vooruitbetaling. Tenzij anders is overeengekomen, is voor cursusmateriaal dat H2B aanlevert ook een vergoeding verschuldigd.

Artikel E.2 Specifieke bepalingen aangaande advies.

- E.2.1. Indien de Overeenkomst (mede) strekt tot het uitvoeren van advieswerkzaamheden door H2B, dan zijn daarop de bepalingen uit dit Artikel E.2 van toepassing.
- E.2.2. Tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen, geeft H2B geen garantie op oplever- en/of doorlooptermijnen. Werkzaamheden worden uitgevoerd op Werkdagen.
- E.2.3. Indien is overeengekomen dat de Werkzaamheden gefaseerd zullen worden uitgevoerd, is H2B gerechtigd te wachten met het uitvoeren van de volgende fase totdat de Opdrachtgever de Materialen en de daarbij behorende Resultaten heeft goedgekeurd.
- E.2.4. Het gebruik van Resultaten, Materialen of andere uitkomsten van de Diensten en Werkzaamheden zijn te allen tijde voor rekening, risico en verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever.
- E.2.5. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft H2B het recht bepaalde Werkzaamheden te laten verrichten door derden. De Algemene Voorwaarden omtrent Meerwerk zijn van toepassing.
- E.2.6. De Opdrachtgever zal Resultaten alleen gebruiken voor het overeengekomen doel. Meer in het bijzonder zal de Opdrachtgever de door H2B opgestelde teksten alleen gebruiken voor de in de Overeenkomst aangegeven bestemmingen. Indien de Opdrachtgever hieraan niet voldoet, heeft H2B het recht om de gebruikslicentie ten aanzien van de opgestelde teksten in te trekken. Artikel A.13 is van overeenkomstige toepassing.
- E.2.7. Indien dat is overeengekomen of als dat noodzakelijk is, zal H2B de Opdrachtgever informeren over de voortgang van de Werkzaamheden.
- E.2.8. Betaling voor een advies geschiedt deels bij vooruitbetaling, zoals nader bepaald in de Overeenkomst.