

Algemene Voorwaarden New Technology Network Team

I ALGEMENE BEPALINGEN

1. Toepasselijkheid

- 1.1 De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes afkomstig van, New Technology Network Team Professional Services B.V., New Technology Network Team Managed Services B.V. en New Technology Network Team MKB B.V. (hierna aan te duiden als "NTNT"), alsmede op alle overeenkomsten (verder "de Overeenkomst") tussen opdrachtgevers en NTNT.

2. Grondslag offertes

- 2.1 Bestellingen dienen altijd schriftelijk te geschieden. NTNT is in alle gevallen eerst gebonden, nadat zij een opdracht of een afspraak schriftelijk (waaronder mede wordt verstaan per e-mail) heeft aanvaard, respectievelijk heeft bevestigd. Mondelinge toezeggingen verbinden NTNT slechts nadat zij deze schriftelijk heeft bevestigd.

3. Prijzen

- 3.1 Tenzij schriftelijk anders vermeld, zijn de door NTNT opgegeven prijzen steeds exclusief btw.
- 3.2 NTNT is gerechtigd haar prijzen en tarieven jaarlijks te indexeren conform de CBS consumentenprijsindex (CPI). NTNT is voorts gerechtigd prijsstijgingen van derde leveranciers door te belasten.
- 3.3 In andere situaties dan beschreven in lid 2 is NTNT gerechtigd haar prijzen en tarieven aan te passen met inachtneming van een termijn van drie maanden. Indien opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is hij gerechtigd binnen 30 dagen na de kennisgeving van de aanpassing de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.
- 3.4 NTNT baseert de omvang van haar dienstverlening op het door opdrachtgever verstrekte aantal gebruikers of – indien van toepassing – op het aantal gebruikers voortvloeiende uit geautomatiseerde inventarisatie. Het aantal gebruikers wordt maandelijks vastgesteld. Eventuele wijzigingen worden verwerkt op de eerstvolgende factuur. Opdrachtgever is niet gerechtigd meer dan 10% per maand in het aantal gebruikers af te schalen. De omvang van de afgenomen dienstverlening, en de daaraan onlosmakelijk verbonden componenten zoals werkplekbeheeruren, licenties en servicedesk ondersteuning, schaaft automatisch mee met het aantal gebruikers en zal dienovereenkomstig door NTNT in rekening worden gebruikt.

4. Betalingsvoorwaarden

- 4.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, dienen betalingen steeds plaats te vinden binnen 14 dagen na factuurdatum zonder aftrek of verrekening en zonder opschorting wegens een vermeende of daadwerkelijke tekortkoming van NTNT.
- 4.2 Indien opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim. Vanaf de vervaldag is NTNT steeds gerechtigd de wettelijke (handels)rente in rekening te brengen. Indien tijdige betaling achterwege blijft, is NTNT gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst onmiddellijk op te schorten.
- 4.3 De opdrachtgever is bij niet tijdige nakoming steeds verplicht aan NTNT alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden, waaronder steeds zullen zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de in werkelijkheid gemaakte kosten en het loon van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van NTNT onverlet.

5. Termijnen

- 5.1 Afleveringstermijnen en/of (oplever)data gelden steeds als streefdata en zullen nimmer een fatale termijn zijn, tenzij uitdrukkelijk anders is bedongen.
- 5.2 In geval van niet tijdige levering of nakoming dient opdrachtgever NTNT schriftelijk aan te manen, waarbij aan NTNT termijn wordt gesteld om alsnog na te komen.
- 5.3 Eerst indien deze termijn wordt overschreden is opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden voor zover nog geen levering heeft plaatsgevonden, zonder dat NTNT overigens in dat geval tot schadevergoeding gehouden zal zijn.

6. Geheimhouding

- 6.1 Partijen zijn tot geheimhouding verplicht van broncodes, technische gegevens en/of documentatie alsmede van alle andere gegevens (waaronder begrepen de inhoud van de Overeenkomst), afkomstig van de andere partij, die als vertrouwelijk zijn aan te merken.
- 6.2 De in dit artikel opgenomen verplichtingen gelden niet voor NTNT indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens noodzakelijk is ingevolge een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de Overeenkomst.

7. Intellectueel eigendom

- 7.1 De eigendom van en alle rechten van intellectueel eigendom met betrekking tot apparatuur, programmatuur, websites, databestanden, gebruikersdocumentatie, rapporten evenals voorbereidend materiaal daarvan, blijven te allen tijde bij NTNT, respectievelijk bij haar

leveranciers rusten, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen. Een aan opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

- 7.2 NTNT zal opdrachtgever vrijwaren tegen elke vordering welke gebaseerd is op grond van een beweerde inbreuk op een intellectueel of industrieel eigendomsrecht met betrekking tot producten of diensten afkomstig van NTNT, mits opdrachtgever:

- NTNT van een aanspraak terstond schriftelijk op de hoogte stelt, en
- de behandeling van de zaak geheel aan NTNT overlaat en hiertoe alle medewerking verleent, en
- geen verklaringen aflegt, toezeggingen doet, rechten of feiten erkent zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van NTNT.

De in dit lid genoemde vrijwaring geldt niet voor producten en diensten, die afkomstig zijn van leveranciers van NTNT.

- 7.3 Indien wordt vastgesteld dat de aanspraak gegrond is, zal NTNT – naar haar keuze – zorg dragen dat opdrachtgever het recht verkrijgt de producten en/of diensten te blijven gebruiken dan wel de producten zodanig wijzigen dat deze geen inbreuk meer maken dan wel de producten en/of diensten vervangen. Indien geen van voornoemde oplossingen naar het redelijk oordeel van NTNT mogelijk zijn, zullen de inbreukmakende producten en/of diensten op nader overeen te komen voorwaarden worden teruggenomen.

- 7.4 De in dit artikel geregelde vrijwaring is niet van toepassing indien de aanspraak het gevolg is van het gebruik van de producten in combinatie met andere producten en/of diensten, die niet van NTNT afkomstig zijn.

- 7.5 In geen geval zal NTNT gehouden zijn tot verdergaande aansprakelijkheid met betrekking tot inbreuk op een intellectueel of industrieel eigendomsrecht dan in dit artikel beschreven.

8. Garantie

- 8.1 NTNT staat er niet voor in dat de producten en/of diensten geschikt zijn voor het beoogde gebruik. NTNT garandeert evenmin dat de producten en/of diensten zonder onderbreking zullen werken en/of steeds alle fouten worden hersteld.
- 8.2 Indien en voor zover NTNT producten en/of diensten van derden aan opdrachtgever levert, zullen, voor wat betreft die producten en/of diensten de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen opdrachtgever en NTNT om welke reden dan ook niet van toepassing blijken te zijn of buiten toepassing worden verklaard, gelden onverkort deze voorwaarden.
- 8.3 Ten aanzien van producten en/of diensten afkomstig van derde leveranciers wordt uitsluitend garantie gegeven voor zover deze door vorenbedoelde leveranciers wordt verstrekt. NTNT zal zich jegens opdrachtgever ervoor inspannen dat gerechtvaardigde aanspraken door deze derde leveranciers worden gehonoreerd.
- 8.4 Opdrachtgever is zich ervan bewust dat de werking van de producten en de beschikbaarheid en kwaliteit van de diensten kan worden bepaald door de beschikbaarheid en kwaliteit van de verbindingen met het internet en daarnaast ook van het overige gebruik dat opdrachtgever gelijktijdig maakt van zijn internetaansluiting.
- 8.5 NTNT staat er niet voor in dat de producten en/of diensten tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving. NTNT is gerechtigd om kosten in rekening te brengen ten einde het product en/of dienst aan te passen aan wijzigingen in wet- en regelgeving.

9. Reclame

- 9.1 Opdrachtgever is verplicht bij ontvangst respectievelijk direct na installatie de (af)geleverde producten te controleren op zichtbare gebreken en tekortkomingen. Reclames hieromtrent dienen op zichtbare verval van recht binnen zeven dagen na aflevering van de producten schriftelijk en gemotiveerd ter kennis van NTNT te worden gebracht. Reclames wegens andere gebreken dienen te geschieden terstond nadat opdrachtgever deze heeft geconstateerd of redelijkerwijs had behoren te constateren.
- 9.2 In geval van gerechtvaardigde reclames is NTNT gehouden tot het - naar keuze van NTNT - binnen een redelijke termijn herstellen van fouten, dan wel tot het binnen een redelijke termijn vervangen van de producten, dan wel tot restitutie van de vergoeding ontvangen voor de desbetreffende producten.
- 9.3 Bij gebreken welke slechts een deel van de gehele opdracht betreffen, bestaat niet het recht tot weigering van de overige overeengekomen prestaties.
- 9.4 Indien de klacht van opdrachtgever betrekking heeft op door NTNT uitgevoerde werkzaamheden, dient de klacht, op straffe van verval van rechten, te worden ingediend binnen 30 dagen na de beweerdelijke tekortkoming dan wel binnen 30 dagen na het moment waarop die tekortkoming redelijkerwijs had behoren te worden ontdekt, waarna het recht NTNT aan te spreken vervalt.

10. Eigendomsvoorbehoud

- 10.1 NTNT behoudt zich de eigendomsrechten voor van alle aan

- opdrachtgever afgeleverde en af te leveren producten, totdat volledige betaling, eventueel vermeerderd met rente en kosten, heeft plaatsgevonden.
- 10.2 Zolang de eigendom van de afgeleverde producten niet op opdrachtgever is overgegaan mag hij deze producten niet aan een derde verpanden of enig ander recht daarop verlenen en dient hij deze producten zorgvuldig en als herkenbaar eigendom van NTNT te bewaren.
- 10.3 Indien opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van haar betalingsverplichtingen jegens NTNT of NTNT goede grond heeft te vrezen dat hij in de nakoming van die verplichtingen zal tekort schieten, is NTNT steeds bevoegd de onder eigendomsvoorbehoud afgeleverde producten terug te nemen respectievelijk licenties te beëindigen.
- 11. Aansprakelijkheid**
- 11.1 De totale aansprakelijkheid van NTNT wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die Overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van NTNT voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000 bedragen.
- 11.2 De totale aansprakelijkheid van NTNT voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 1.250.000.
- 11.3 De aansprakelijkheid van NTNT voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door opdrachtgever aan NTNT voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door opdrachtgever aan NTNT voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van NTNT verband houdende met vernieling, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 11.4 De in artikel 11.1 tot en met 11.3 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van NTNT laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van NTNT welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- 11.5 De in artikel 11.1 tot en met 11.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van NTNT.
- 11.6 Tenzij nakoming door NTNT blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van NTNT wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst slechts indien opdrachtgever NTNT onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en NTNT ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat NTNT in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 11.7 Opdrachtgever vrijwaart NTNT voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door NTNT geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 11.8 Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen die namens NTNT bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken zijn.
- 12. Overmacht**
- 12.1 Een tekortkoming in de dienstverlening kan NTNT niet worden toegerekend, als deze niet te wijten is aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. In geval van overmacht, vervalt de verplichting van NTNT tot nakoming van de Overeenkomst. NTNT is dan geen schadevergoeding verschuldigd. De opschorting geldt voor de duur van de overmacht.
- 12.2 Gevallen van overmacht kunnen, onder meer maar niet uitsluitend, zijn overmacht van toeleveranciers van NTNT, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door opdrachtgever aan NTNT zijn voorgeschreven, tekortkomingen in de nakoming door NTNT als gevolg van uitval of storingen van stroom, internetvoorzieningen, datanetwerk- of telecommunicatie faciliteiten, tekortkomingen in het netwerk en/of diensten en/of producten van een derde, oorlog of terrorisme of als gevolg van enige vorm van cybercriminaliteit.

- 13. Privacy**
- 13.1 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van NTNT worden verwerkt, ligt volledig bij de opdrachtgever. Opdrachtgever staat er tegenover NTNT voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Opdrachtgever vrijwaart NTNT tegen elke rechtsvordering van een derde uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
- 13.2 Partijen zullen een separate bewerkersovereenkomst sluiten in de zin van art. 28 AVG.
- 14. Beveiliging**
- 14.1 NTNT treft de passende en evenredige technische, operationele en organisatorische beveiligingsmaatregelen, zoals omschreven in de Overeenkomst. Bij het treffen van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen heeft NTNT rekening gehouden met de stand van de techniek en de uitvoeringskosten, de mate waarin zij aan risico's is blootgesteld, de omvang van haar organisatie, de kans dat zich incidenten voordoen en de ernst ervan, met inbegrip van de gevolgen.
- 14.2 De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de opdrachtgever, rekening houdend met de in artikel 14.1 genoemde factoren een op het risico afgestemd adequaat beveiligingsniveau.
- 14.3 NTNT kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar haar oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. NTNT zal belangrijke wijzigingen vastleggen en zal opdrachtgever waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.
- 14.4 Opdrachtgever kan NTNT verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. NTNT is niet verplicht om op een dergelijk verzoek wijzigingen door te voeren in haar beveiligingsmaatregelen. NTNT kan de kosten verband houdende met de op verzoek van opdrachtgever doorgevoerde wijzigingen in rekening brengen bij opdrachtgever. Pas nadat de door opdrachtgever gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen door partijen, heeft NTNT de verplichting deze beveiligingsmaatregelen daadwerkelijk te implementeren.
- 15. Overname van personeel**
- 15.1 Geen der partijen mag tijdens de duur van de Overeenkomst of binnen 1 jaar na beëindiging van de Overeenkomst personeel van de andere partij in dienst nemen, tenzij dit geschiedt met toestemming van de andere partij. Mocht een der partijen in strijd met dit lid handelen, dan zal deze partij een onmiddellijk opeisbare boete aan de andere partij verbeuren ad € 50.000,-- per overgenomen medewerker.
- 16. Bewijs**
- 16.1 De (elektronische) administratie en logfiles van NTNT vormen volledig bewijs van de stellingen van NTNT, onverminderd het recht van opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.
- 17. Duur van de overeenkomst**
- 17.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.
- 17.2 Ieder der partijen is bevoegd de Overeenkomst schriftelijk (waaronder tevens wordt verstaan per e-mail) aan de andere partij te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden.
- 18. Exit**
- 18.1 In geval van beëindiging van de Overeenkomst zal NTNT op eerste verzoek van opdrachtgever in overleg treden met opdrachtgever over eventuele noodzakelijke door NTNT uit te voeren overdrachtswerkzaamheden. Indien opdrachtgever niet binnen 1 (één) maand na beëindiging van de Overeenkomst een verzoek heeft gedaan zoals bedoeld in onderhavig artikellid, vervallen alle verplichtingen van NTNT uit hoofde van dit artikel. NTNT kan door opdrachtgever maximaal verplicht worden om 6 (zes) maanden na de beëindigingsdatum voornoemde werkzaamheden uit te voeren.
- 18.2 Alle werkzaamheden die door NTNT in het kader van dit artikel worden verricht worden op basis van de overeengekomen tarieven in rekening gebracht.
- 19. Geschillenbeslechting en toepasselijk recht**
- 19.1 Op iedere Overeenkomst tussen NTNT en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing met uitsluiting van het Weens koopverdrag.
- 19.2 Alle geschillen met betrekking tot, voortvloeiende uit, of verband houdende met door NTNT gedane offertes en met NTNT gesloten Overeenkomsten zullen worden beslecht door de bevoegde rechter van de rechtbank te Rotterdam.

II DIENSTVERLENING

- 1. Toepasselijkheid**
- 1.1. Deze dienstverleningsvoorwaarden zijn, naast de algemene bepalingen zoals opgenomen in Deel I aanvullend van toepassing indien NTNT diensten verleent, zoals installatie, implementatie, ondersteuning, het geven van cursussen, projectbegeleiding, consultancy, detachering enz. In geval van strijdigheden prevaleren deze dienstverleningsvoorwaarden.
- 2. Uitvoering**
- 2.1. NTNT zal zich inspannen de dienstverlening naar beste inzicht en vermogen en op een professionele en zorgvuldige wijze uit te voeren. Alle

diensten van NTNT worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst NTNT uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaten tevens met voldoende bepaaldheid in de Overeenkomst is beschreven.

3. Wijziging en meerwerk

- 3.1. Indien NTNT werkzaamheden heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door opdrachtgever aan NTNT worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van NTNT.
- 3.2. Indien uitdrukkelijk overeengekomen is dat bepaalde dienstverlening kan worden op- en/of afgeschaald, dan is afschaling tot maximaal 10% per maand toegestaan. Op- en/of afschaling kan uitsluitend tegen het einde van de kalendermaand worden aangegeven, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

4. Consultants

- 4.1. NTNT zal in voorkomende gevallen consultants ter beschikking stellen, ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening zoals overeengekomen tussen NTNT en opdrachtgever.
- 4.2. NTNT is bevoegd na overleg met opdrachtgever de bij het project betrokken personen te vervangen, door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

5. Service Level Agreement

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

6. Back-up

- 6.1. Indien de dienstverlening aan opdrachtgever op grond van de Overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van opdrachtgever omvat, zal NTNT met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, een back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van opdrachtgever. NTNT zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij NTNT gebruikelijke termijn. NTNT zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.
- 6.2. Opdrachtgever zelf blijft verantwoordelijk tot nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

III PROGRAMMATUUR

1. Toepasselijkheid

- 1.1. De bepalingen in dit hoofdstuk zijn, naast de algemene bepalingen zoals opgenomen in Deel I, van toepassing indien NTNT programmatuur anders dan op basis van een SaaS-dienst aan opdrachtgever ter beschikking stelt.

2. Gebruiksrecht

- 2.1. NTNT verleent opdrachtgever het niet-exclusieve en niet-overdraagbare recht tot gebruik van de programmatuur. Het is opdrachtgever derhalve niet toegestaan sublicenties te verlenen aan derden of in enige vorm kopieën van de programmatuur aan derden te verstrekken, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van opdrachtgever gebruikt. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, omvat het gebruiksrecht van opdrachtgever uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.
- 2.2. Het is opdrachtgever niet toegestaan wijzigingen in de programmatuur aan te brengen, behoudens schriftelijk voorafgaande toestemming van NTNT.

3. SAAS

- 3.1. NTNT kan bepaalde programmatuur als een SaaS-oplossing aanbieden.
- 3.2. NTNT kan wijzigingen in de inhoud van programmatuur die als SaaS-dienst wordt aangeboden aanbrengen.
- 3.3. NTNT kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. NTNT is niet gehouden specifiek voor opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 3.4. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is opdrachtgever verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de SaaS-dienst worden ingezet.
- 3.5. NTNT is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van opdrachtgever of die van derden. NTNT is voorts niet verantwoordelijk voor de aanwezigheid van voldoende

internetbandbreedte.

- 3.6. NTNT staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert.
 - 3.7. NTNT staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.
- ### **4. Verantwoordelijkheid opdrachtgever en NTNT**
- 4.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is opdrachtgever verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet.
 - 4.2. NTNT is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van opdrachtgever of die van derden. NTNT is voorts niet verantwoordelijk voor de aanwezigheid van voldoende internetbandbreedte.
 - 4.3. NTNT staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert.
 - 4.4. NTNT staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

IV ONTWIKKELING EN/OF INRICHTING PROGRAMMATUUR EN WEBSITES

1. Toepasselijkheid

- 1.1. De bepalingen in dit hoofdstuk zijn, naast de algemene bepalingen in Deel I en de dienstverleningsvoorwaarden in Deel II van toepassing, indien NTNT programmatuur en/of websites ten behoeve van opdrachtgever ontwerpt en/of ontwikkelt.
- ### **2. Specificaties en ontwikkeling van programmatuur / website**
- 2.1. Partijen zullen in goed overleg treden omtrent de specificaties, de werkwijze bij het vervaardigen of het ontwerp van de voor opdrachtgever te ontwerpen, ontwikkelen en/of in te richten programmatuur.
 - 2.2. NTNT is gerechtigd te verlangen dat opdrachtgever zich vooraf schriftelijk geheel en onvoorwaardelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp, bij gebreke waarvan NTNT haar werkzaamheden zal mogen opschorten.
 - 2.3. NTNT zal de programmatuur naar beste vermogen ontwerpen, ontwikkelen en/of inrichten, zoveel mogelijk met inachtneming van de specificaties of het ontwerp daarvan de programmatuur of, indien van toepassing, met inachtneming van de met opdrachtgever schriftelijk overeengekomen werkwijze, projectorganisatie, methoden, technieken, afspraken en/of procedures.
 - 2.4. Tenzij partijen schriftelijk anders overeengekomen zijn, is NTNT niet gehouden de voor het gebruik, onderhoud en beheer van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en/of een zogeheten 'content managementsysteem' aan opdrachtgever ter beschikking te stellen.

V ONDERHOUD EN SUPPORT

1. Toepasselijkheid

- 1.1. Op de algemene voorwaarden onderhoud zijn de algemene bepalingen zoals opgenomen in Deel I en de dienstverleningsvoorwaarden zoals opgenomen in Deel II aanvullend van toepassing, behoudens voor zover daarvan in deze algemene voorwaarden onderhoud niet wordt afgeweken.

2. Onderhoudsdiensten en support

- 2.1. NTNT verricht alleen het in de Overeenkomst opgenomen beheer en onderhoud van de programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat beantwoorden van door opdrachtgever gestelde vragen over gebruik van de programmatuur, het herstel van fouten in de programmatuur, voor zover mogelijk en overeenkomstig dit artikel. Onder 'fout' wordt verstaan het niet voldoen aan de door NTNT en/of derde leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele en/of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.
- 2.2. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, is NTNT niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie. De onderhoudsverplichting omvat het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend, indien dit schriftelijk is overeengekomen.
- 2.3. Opdrachtgever zal de in de programmatuur geconstateerde fouten gedetailleerd aan NTNT melden.
- 2.4. Indien NTNT zelf de fouten kan en mag herstellen, zullen de resultaten op de door NTNT te bepalen wijze en termijn aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. NTNT zal na ontvangst van de melding zich, overeenkomstig haar gebruikelijke procedures, er naar beste vermogen voor inspannen fouten te laten herstellen en/of verbeteringen te laten aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. In andere gevallen gelden de procedures bij de leveranciers of rechthebbende op de programmatuur.
- 2.5. Indien NTNT het beheer of onderhoud online verricht, zal opdrachtgever er tijdig voor zorgdragen dat hij beschikt over een daarvoor deugdelijke infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten.
- 2.6. Opdrachtgever zal tijdig alle door NTNT verlangde medewerking verlenen voor het beheer of onderhoud, daaronder mede begrepen het tijdelijk staken van het gebruik van de programmatuur door

- opdrachtgever en het maken van een back-up van alle data.
- 2.7. Indien het beheer en onderhoud betrekking hebben op niet door NTNT zelf aan opdrachtgever geleverde cq. ter beschikking gestelde programmatuur, zal opdrachtgever, indien NTNT dit voor het beheer en onderhoud nuttig, nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van die programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) kosteloos aan NTNT ter beschikking stellen. Opdrachtgever staat er voor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling en dat rechten van derden zich daartegen niet verzetten. Opdrachtgever verleent NTNT het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen beheer en onderhoud. Opdrachtgever vrijwaart NTNT voor alle aanspraken van derden met betrekking tot de terbeschikkingstelling en het gebruik door NTNT.
 - 2.8. Het beheer en onderhoud door NTNT laten onverlet de eigen verantwoordelijkheid van opdrachtgever voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de programmatuur en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet.
 - 2.9. Het onderhoud aan de programmatuur omvat niet het herstel van fouten, gebreken of onvolkomenheden die het gevolg zijn van of verband houden met:
 - a) gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de programmatuur, waaronder mede begrepen fouten in de invoer van gegevens of in de gegevens zelf;
 - b) wijziging van de programmatuur anders dan door of namens NTNT;
 - c) het gebruik van de programmatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies in de gebruiksdokumentatie;
 - d) wijzigingen in of fouten, gebreken of onvolkomenheden in apparatuur of andere programmatuur dan die onder het onderhoud van NTNT vallen;
 - e) het nalaten van opdrachtgever om de programmatuur tijdig te laten onderhouden;
 - f) het gebruik van niet meer door NTNT onderhouden oude versies van de programmatuur;
 - g) herstel van verminkte of verloren gegane gegevens;
 - h) andere niet aan NTNT toe te rekenen oorzaken.

3. "Multivendor"-problemen

- 3.1. NTNT zal op verzoek van opdrachtgever zonder voorbehoud zijn medewerking verlenen aan het oplossen van problemen waar mogelijk ook apparatuur of programmatuur van andere leveranciers betrokken kan zijn. Indien vast komt te staan dat de problemen toe te rekenen zijn aan de derde leverancier, zal NTNT deze werkzaamheden op basis van de geldende tarieven verrichten.

VI KOOP VAN APPARATUUR

1. Toepasselijkheid

- 1.1. Op de Overeenkomst tot levering van apparatuur zijn de algemene bepalingen zoals opgenomen in Deel I aanvullend van toepassing voor zover daarvan in deze algemene voorwaarden niet vanaf wordt geweken.

2. Aflevering en installatie

- 2.1. Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur gaat over op opdrachtgever bij aflevering aan opdrachtgever. Indien ten behoeve van de aflevering, al dan niet op verzoek of instructie van opdrachtgever, gebruik wordt gemaakt van een vervoerder, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur echter reeds over op opdrachtgever op het moment van afgifte van de apparatuur aan de vervoerder.
- 2.2. Indien schriftelijk overeengekomen, zal NTNT de apparatuur installeren.
- 2.3. Opdrachtgever zal vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen. Onder passende installatieplaats wordt tevens verstaan een omgeving die voldoet aan de door toeleverancier in voorkomend geval gespecificeerde vereisten (betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingsisen, etc.). NTNT zal desgewenst voor de aanleg van deze benodigde faciliteiten aan opdrachtgever een offerte uitbrengen.
- 2.4. Opdrachtgever zal NTNT voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkuren van NTNT. In de eventuele verplichting tot installatie van apparatuur door NTNT is niet begrepen de verplichting tot het installeren van software of het uitvoeren van dataconversie.

VII ONDERHOUD VAN APPARATUUR

1. Toepasselijkheid

- 1.1. De bepalingen in dit hoofdstuk zijn, naast de algemene bepalingen in Deel I en de dienstverleningsvoorwaarden in Deel II, van toepassing indien NTNT apparatuur onderhoudt.

2. Onderhoudsdiensten

- 2.1. NTNT zal het onderhoud verrichten met betrekking tot de in de Overeenkomst genoemde apparatuur.
- 2.2. De inhoud en omvang van de te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst worden vastgelegd.
- 2.3. Opdrachtgever zal, onmiddellijk nadat zich een storing aan de apparatuur voordoet, NTNT daarvan in kennis stellen door middel van een gedetailleerde omschrijving. Onder 'storing' wordt in deze algemene voorwaarden verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen van de apparatuur aan de door NTNT en/of de leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties. Van een storing is alleen sprake indien opdrachtgever deze storing kan aantonen en de desbetreffende storing bovendien kan worden gereproduceerd.
- 2.4. Opdrachtgever zal alle door NTNT verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, zoals de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. Opdrachtgever is gehouden het personeel van NTNT of door NTNT aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan NTNT ten behoeve van het onderhoud ter beschikking te stellen.
- 2.5. Alvorens de apparatuur aan NTNT voor onderhoud aan te bieden draagt opdrachtgever er zorg voor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende reservekopie is gemaakt.

3. Uitsluitingen

- 3.1. Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in internet, datawerkverbindingen, spanningsvoorzieningen, of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van NTNT op grond van de onderhoudsovereenkomst.
- 3.2. Tot de onderhoudsverplichtingen van NTNT behoren voorts niet:
 - het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de apparatuur anders dan door of namens NTNT;
 - het gebruik van de apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van opdrachtgever om de apparatuur tijdig te laten onderhouden.
- 3.3. Onder de onderhoudsverplichtingen van NTNT vallen evenmin onderzoek of herstel van storingen die verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur.

VIII TOEGANG TOT INTERNET

1. Toepasselijkheid

- 1.1. De in dit hoofdstuk 'Toegang tot internet' opgenomen bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen in Deel I, van toepassing indien NTNT aan opdrachtgever toegang tot internet verleent.

2. Omschrijving en voorwaarden internetdiensten

- 2.1. NTNT zal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zich er naar beste kunnen voor inspannen om verbindingen via het systeem van NTNT met het internet tot stand te brengen, inclusief het ter beschikking stellen van de door NTNT gehoste programmatuur. NTNT is niet verantwoordelijk voor de infrastructuur van opdrachtgever of die van derden.
- 2.2. NTNT zal opdrachtgever toegang tot het internet bieden vanaf de locatie of het punt dat partijen schriftelijk overeengekomen zijn.
- 2.3. Opdrachtgever dient te beschikken over de voor toegang tot het internet geschikte faciliteiten, zoals daarvoor geschikte apparatuur en programmatuur.
- 2.4. NTNT geeft geen garanties ten aanzien van de werkelijk door NTNT ter beschikking gestelde bandbreedte. NTNT garandeert evenmin dat opdrachtgever altijd ongestoord en onbeperkt toegang tot internet zal hebben.
- 2.5. NTNT is steeds gerechtigd redelijke beperkingen aan de transmissiesnelheden en de hoeveelheden dataverkeer van opdrachtgever te stellen. NTNT is tevens te allen tijde gerechtigd de inhoud en de omvang van de overeengekomen toegang tot internet te wijzigen indien hij dat in redelijkheid om technische redenen wenselijk acht.
- 2.6. NTNT zal aan opdrachtgever ter beschikking stellen codes en informatie met betrekking tot de instellingen die nodig zijn om vanuit het (computer) systeem van opdrachtgever toegang te bewerkstelligen met internet. Opdrachtgever draagt zelf zorg voor de juiste invoering van deze codes en instellingen in zijn (computer)systeem.
- 2.7. De levertijd van een internetverbinding kan, onder meer, afhankelijk zijn van de ter beschikkingstelling door derden van een verbinding van de wijkcentrale naar het aansluitadres of andere benodigde medewerking door die derde. Vertraging in de levering van NTNT internetverbinding die voortvloeit uit vertraging of lange levertijden aan de zijde van die derde, valt niet onder de verantwoordelijkheid van NTNT.
- 2.8. Indien de Overeenkomst mede ziet op het verhelpen van storingen in de toegang tot het internet, kan opdrachtgever een storing schriftelijk aan NTNT melden op de door NTNT bepaalde wijze. NTNT zal zich in dat geval inspannen de storing op te lossen in overeenstemming met hetgeen partijen schriftelijk overeengekomen zijn. Indien NTNT van

- mening is dat de medewerking van opdrachtgever noodzakelijk of wenselijk is, zal opdrachtgever op verzoek van NTNT alle door NTNT nuttig, nodig of wenselijk geachte medewerking verlenen.
- 2.9 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik van de door NTNT verleende toegang tot internet en de wijze waarop de resultaten daarvan worden ingezet.

3. Gebruik internetdienst

- 3.1 Opdrachtgever draagt zelf zorg voor het beschikken over en het deugdelijk functioneren van alle programmatuur, (rand)apparatuur en de aansluiting op een telecommunicatienetwerk die nodig zijn voor toegang tot de dienst.
- 3.2 Opdrachtgever is verplicht redelijke instructies van NTNT ten aanzien van het gebruik van de internetdienst op te volgen. NTNT is in geen geval aansprakelijk voor schade als gevolg van niet correcte installatie die het gevolg is van handelen of nalaten in strijd met de gebruiksaanwijzing. Opdrachtgever is aansprakelijk voor de gevolgen van elk (on)bevoegd gebruik door derden.
- 3.3 Opdrachtgever is zich ervan bewust dat NTNT redelijkerwijs geen volledige bescherming kan bieden tegen de veiligheidsrisico's die een verbinding met het internet meebrengt en dat deze risico's hoger zijn in het geval van een permanente verbinding met het internet. Indien opdrachtgever deze risico's wenst te verkleinen of uit te sluiten dient opdrachtgever voor eigen rekening en risico een firewall op te zetten.
- 3.4 NTNT is steeds gerechtigd de toegang tot internet geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen in het kader van onderhoudswerkzaamheden. Zij zal die buiten gebruikstelling zoveel als redelijkerwijs mogelijk is buiten kantooruren en zo kort mogelijk laten duren en deze, indien redelijkerwijs mogelijk, aankondigen.

IX TELEFONIE

1. Toepasselijkheid

- 1.1 De in dit hoofdstuk 'Telefonie' opgenomen bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen in Deel I, van toepassing indien NTNT aan opdrachtgever toegang telefoniediensten verleent.

2. Telefoniedienst

- 2.1 Alleen indien dat uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, stelt NTNT aan opdrachtgever één of meer telefoonnummers ter beschikking, tenzij een reeds bij opdrachtgever in gebruik zijnde telefoonnummer door NTNT als bruikbaar nummer wordt aangemerkt.
- 2.2 Indien opdrachtgever reeds één of meer telefoonnummers ter beschikking heeft, kan opdrachtgever op de bij NTNT gebruikelijke wijze een verzoek tot nummerbehoud indienen. NTNT kan dat verzoek in ieder geval weigeren indien blijkt dat de overeenkomst met de andere aanbieder van telecommunicatiediensten niet kan worden beëindigd of indien die aanbieder geen medewerking verleent aan het nummerbehoud. NTNT kan voor het nummerbehoud een vergoeding in rekening brengen.
- 2.3 Indien ten gevolge van wet- of regelgeving of om andere redenen een nummerwijziging nodig is, is NTNT gerechtigd telefoonnummers te wijzigen of in te trekken. NTNT zal een nummerwijziging vooraf aan opdrachtgever bekend maken, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk of ongewenst is.
- 2.4 Indien opdrachtgever de Overeenkomst niet nakomt, Opdrachtgever het netwerk en/of het telecommunicatieverkeer verstoort, de telefoondienst niet in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving gebruikt of derden hinder ondervinden als gevolg van de wijze waarop opdrachtgever gebruik maakt van de dienst, is NTNT gerechtigd één of meer aansluitingen al dan niet tijdelijk, geheel of gedeeltelijk, buiten gebruik te stellen. Opdrachtgever blijft gedurende de buitengebruikstelling de overeengekomen vergoeding verschuldigd.
- 2.5 NTNT is daarnaast steeds gerechtigd aansluitingen, in het kader van onderhoud, tijdelijk, geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen. NTNT zal een buitengebruikstelling vooraf aan opdrachtgever bekend maken, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk of ongewenst is. NTNT zal de duur van de buitengebruikstelling zoveel als redelijkerwijs mogelijk beperken.
- 2.6 NTNT kan aan de hervatting van het ter gebruik stellen van aansluitingen anders dan in het kader van onderhoud, voorwaarden verbinden, waaronder het betalen van een vergoeding voor de heraansluiting.
- 2.7 NTNT is gerechtigd met derden voor de afwikkeling van het telecommunicatieverkeer nummerinformatie uit te wisselen.
- 2.8 Opdrachtgever erkent dat de uitvoering van telefoniediensten negatief kan worden beïnvloed of tijdelijk of geheel niet beschikbaar kan zijn in verband met fysieke factoren (gebouwen, tunnels en dergelijke) of door atmosferische omstandigheden, storingen in de internetconnectie en problemen met de door NTNT en/of opdrachtgever gebruikte programmatuur. NTNT zal nooit aansprakelijk zijn voor dientengevolge geleden schade of kosten.