

## ALGEMENE VOORWAARDEN



**RSE Telecom & ICT B.V.**  
Kieler Bocht 7  
9723 JA Groningen  
 groningen@rsetelecom.nl

Transportbaan 4B  
9672 BK Winschoten  
 winschoten@rsetelecom.nl

Oosterbracht 36  
7821 CG Emmen  
 emmen@rsetelecom.nl

**Algemene Voorwaarden RSE TELECOM & ICT B.V.**  
**Versie [01-06-2023]**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle tussen RSE Telecom & ICT B.V. ("RSE") en Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten.

**Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen**

**1. Definities**

<u>Apparatuur:</u>	Betekent producten, zoals toestellen, randapparatuur, PC's, servers, netwerkinfrastructuur, routers en andere roerende zaken zoals geleverd door RSE aan Opdrachtgever en gespecificeerd in de Overeenkomst.
<u>Back-up:</u>	Een back-up is een kopie van gegevens of informatie die is gemaakt om te worden bewaard als een reservekopie voor het geval de oorspronkelijke gegevens verloren gaan of beschadigd raken. Een back-up heeft een retentie gedurende de looptijd van 24 maanden.
<u>Clouddienst:</u>	Betekent SaaS-, IaaS- en/of PaaS diensten zoals geleverd door RSE aan Opdrachtgever en gespecificeerd in de Overeenkomst.
<u>Diensten:</u>	Betekent de diensten zoals geleverd door RSE aan Opdrachtgever en gespecificeerd in de Overeenkomst.
<u>Fouten:</u>	Betekent het substantieel niet voldoen van de Programmatuur en/of Apparatuur aan de door RSE schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de Programmatuur en/of Apparatuur, en, ingeval de Programmatuur en/of Apparatuur geheel of gedeeltelijk maatwerk betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een Fout is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is.
<u>IaaS of Infrastructure-as-a-Service:</u>	Betekent het als een dienst, via internet virtueel beschikbaar stellen en houden van (netwerk)apparatuur zoals geleverd door RSE aan Opdrachtgever en gespecificeerd in de overeenkomst.
<u>ICT-infrastructuur:</u>	Betekent alle computer systemen in je bedrijf en de ondersteunende software en tools die nodig zijn om ICT toepassingen te beheren, ontwikkelen en draaiende te houden.
<u>Incident:</u>	Betekent een negatieve onvoorziene gebeurtenis.
<u>Netwerk:</u>	Betekent twee of meer onderling verbonden apparaten, met het doel gegevens uit te wisselen.
<u>Opdrachtgever:</u>	Betekent de partij met wie RSE een Overeenkomst sluit.
<u>Overeenkomst:</u>	Betekent een tussen Partijen gesloten overeenkomst of nadere overeenkomst, inclusief bijbehorende bijlagen op grond waarvan RSE Diensten, Apparatuur en/of Programmatuur levert, zoals verder in de overeenkomst omschreven.
<u>PaaS of Platform-as-a-Service:</u>	Betekent het als een dienst via internet aanbieden van de hardware en het besturingssysteem zoals geleverd door RSE aan Opdrachtgever en gespecificeerd in de Overeenkomst.
<u>Partij:</u>	Betekent RSE of Opdrachtgever en RSE of Opdrachtgever worden gezamenlijk aangeduid als Partijen.
<u>Patch:</u>	Een update van software of systeem vanuit de leverancier met als doel om de veiligheid en prestaties hiervan te verbeteren.
<u>Probleem:</u>	Betekent achterliggende oorzaak van een storing/incident.
<u>Programmatuur:</u>	Betekent in de Overeenkomst overeengekomen software en gebruikersdocumentatie die door RSE wordt geleverd.

<u>Resultaten:</u>	Betekent de op grond van een Dienst geleverde output, zoals rapporten, adviezen, screenshots, uitdraaien, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, en overige resultaten van Diensten.
<u>SaaS of Software-as-a-Service:</u>	Betekent het op afstand beschikbaar stellen en beschikbaar houden van Programmatuur aan Opdrachtgever via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan Opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende Programmatuur wordt verstrekt zoals gespecificeerd in de Overeenkomst.
<u>Storing:</u>	Betekent een hinderlijke onderbreking, een bepaald proces wordt onderbroken.
<u>Systeem:</u>	Betekent verzameling van hardware, software en netwerkcomponenten die zijn ontworpen om gegevens te verzamelen, op te slaan, te verwerken en te distribueren voor verschillende doeleinden.
<u>Systeemprogrammatuur:</u>	Betekent een type software dat is ontworpen om de werking van het systeem te beheren en te controleren. Het omvat besturingssystemen, stuurprogramma's, hulpprogramma's die de basisfunctionaliteit van het systeem mogelijk maken.
<u>Vertrouwelijke Informatie:</u>	Betekent alle informatie die door de verstreckende Partij als zodanig zijn aangeduid alsmede of waarvan de andere Partij de vertrouwelijke aard behoort te begrijpen, waaronder in ieder geval begrepen zakelijke informatie en gegevens, persoonsgegevens van (eind)gebruikers, bedrijfsinformatie (zoals offertes, prijzen, marges, condities, personeelsbeleid, bedrijfsplannen) van de andere Partij en programmatuur van Partijen alsmede of alle informatie in de zin van de wet bedrijfsgeheimen. Opdrachtgever erkent dat de van RSE afkomstige Programmatuur, Apparatuur en Diensten steeds een vertrouwelijk karakter hebben en dat deze bedrijfsgeheimen van RSE, dier toeleveranciers of de producent van de goederen of diensten bevat.
<u>Voorwaarden:</u>	Betekent deze algemene voorwaarden van RSE en nieuwe versies daarvan.

## 2. Toepasselijkheid Voorwaarden

- 2.1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes (inclusief aanbiedingen) en Overeenkomsten. Zij zijn tevens van toepassing op alle verbintenissen die voortvloeien uit nadien tussen Partijen gesloten overeenkomsten.
- 2.2. RSE heeft te allen tijde het recht deze Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Indien RSE een nieuwe versie uitbrengt van haar Voorwaarden, zal zij Opdrachtgever daarvan schriftelijke op de hoogte stellen, een exemplaar beschikbaar stellen en op haar website publiceren. De gewijzigde Voorwaarden treden in werking dertig (30) dagen na bekendmaking of op een latere datum die in de bekendmaking is vermeld. Indien Opdrachtgever niet instemt met de wijzigingen, heeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomst bij aangetekend schrijven op te zeggen per de datum waarop de wijzigingen in de Voorwaarden van kracht zijn. Na het tijdstip van inwerkingtreding wordt de Opdrachtgever geacht de wijzigingen te hebben aanvaard. De nieuwe versie van de Voorwaarden zal van toepassing zijn op de Overeenkomsten die tussen Partijen zijn gesloten en die na datum van die nieuwe versie van de Voorwaarden worden gesloten tussen Partijen.

## 3. Toepasselijkheid voorwaarden van toeleveranciers

- 3.1. Indien en voor zover RSE Programmatuur en/of Diensten van telecomproviders (zoals KPN en Vodafone) en/of Microsoft aan Opdrachtgever levert, zullen, voor wat betreft die Programmatuur en Diensten, de voorwaarden van de desbetreffende derden van toepassing zijn zoals in de Overeenkomst aangegeven. De voorwaarden van die derden zijn bij voorrang van toepassing. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en RSE om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Voorwaarden onverkort.
- 3.2. Indien Opdrachtgever rechtstreeks met een derde een eindgebruikers licentie- en /of (onderhouds) overeenkomst of andere overeenkomst aangaat in verband met (de uitvoering van) een Overeenkomst, is RSE geen partij bij die overeenkomst(en) en op die overeenkomst(en) zijn de voorwaarden van de betreffende derde(n) van toepassing. RSE draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor het juiste functioneren van die producten, diensten, programmatuur van die derden noch voor de tijdige beschikbaarstelling daarvan. Door het aangaan van de Overeenkomst verklaart Opdrachtgever zich akkoord met de toepasselijkheid van de voorwaarden van die derden.

## 4. Offerte en Overeenkomst

- 4.1. Tenzij schriftelijk anders is aangegeven onder verwijzing naar de betreffende aanbieding of uiting, zijn alle aanbiedingen en offertes van RSE vrijblijvend.
- 4.2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan RSE verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties waarop de offerte (en Overeenkomst op basis daarvan) is gebaseerd.

- 4.3. Een Overeenkomst tussen Partijen komt tot stand door ondertekening daarvan door beide Partijen. Door aanvaarding van een offerte komt geen overeenkomst tot stand, tenzij in de offerte nadrukkelijk anders aangegeven.
- 4.4. Een door RSE uitgebrachte aanbieding of offerte kent een geldigheidsduur van 14 dagen, tenzij de offerte anders vermeldt.

## 5. Prijs en betaling

- 5.1. Alle prijzen zijn exclusief:
  - (a) omzetbelasting (btw) en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd;
  - (b) kosten van verpakking, in- en uitladen, vervoer, retournamen verzekering;
  - (c) kosten van montage, installatie en inbedrijfsstelling; en
  - (d) voorrijkosten.
- 5.2. Facturen worden door Opdrachtgever betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij het ontbreken van een vermelding zal de Opdrachtgever een factuur binnen veertien (14) dagen na factuurdatum betalen. Betalingstermijnen gelden als fatale termijnen.
- 5.3. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening van een betaling.
- 5.4. RSE is te allen tijde gerechtigd om schriftelijk en met inachtneming van een termijn van ten minste drie (3) maanden de geldende prijzen en tarieven van de Diensten aan te passen. RSE is in zodanig geval niet gehouden tot enige vergoeding van schade en/of kosten.
- 5.5. Het in artikel 5.4 bepaalde laat onverlet het recht van RSE om per 1 januari van enig kalenderjaar de overeengekomen prijzen aan te passen in overeenstemming met het DPI prijsindexcijfer voor zakelijke en ICT Dienstverlening, IT dienstverlening (62), 2015 = 100, zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek. Een aanpassing zoals bedoeld in dit artikel 5.5, geeft Opdrachtgever niet het recht de Overeenkomst te beëindigen.
- 5.6. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet (tijdig) betaalt, is Opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, in verzuim en over het openstaande bedrag de wettelijke (handels)rente verschuldigd. Opdrachtgever is naast het verschuldigde totale bedrag tevens gehouden tot vergoeding van alle buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de vastgestelde kosten, onverminderd de overige rechten van RSE.
- 5.7. In de gevallen waarin Partijen een gefixeerde prijs hebben afgesproken, is Opdrachtgever 20% van de totale gefixeerde prijs verschuldigd bij het plaatsen van de opdracht, 50% van de totale gefixeerde prijs verschuldigd bij het aangaan van de Overeenkomst. De overige 30% dient Opdrachtgever te voldoen na oplevering van het Resultaat, Programmatuur, Apparatuur en/of (af)levering van Diensten. Indien geen gefixeerde prijs is aangegaan, zijn de vergoedingen telkens per kalendermaand achteraf door Opdrachtgever verschuldigd.
- 5.8. Met betrekking tot de door RSE verrichte prestaties en de daarvoor door Opdrachtgever verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van RSE volledig bewijs op, onverminderd het recht van Opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.

## 6. Wijziging opdracht en meerwerk

- 6.1. Indien RSE op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten en/of Resultaten en/of Apparatuur en/of Programmatuur vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van RSE. RSE is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.
- 6.2. Wijzigingen in de Overeenkomst als bedoeld in het vorige artikellid kunnen het verwachte of overeengekomen tijdstip van voltooiing van Overeenkomst, en de wederzijdse verplichtingen van Partijen beïnvloeden. De Opdrachtgever aanvaardt de consequenties van deze wijzigingen en kan hieraan niet het recht ontnemen de Overeenkomst te ontbinden of op te schorten.

## 7. Duur en beëindiging Overeenkomst

- 7.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, vangt de Overeenkomst aan op moment van ondertekening door beide Partijen en heeft deze een initiële duur van minimaal een jaar vanaf het moment van ondertekening.
- 7.2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt de duur van de Overeenkomst na deze initiële periode steeds stilzwijgend verlengd met één jaar, tenzij een der Partijen de Overeenkomst zonder opgave van reden schriftelijk opzegt, met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden vóór het einde van de contractperiode. Partijen kunnen een Overeenkomst die voor een bepaalde tijd is aangegaan of die naar zijn aard en inhoud door volbrenging eindigt niet tussentijds opzeggen.
- 7.3. Elk der Partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de andere Partij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere Partij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de andere Partij definitief wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen.
- 7.4. Partijen zijn wegens beëindiging zoals bepaald in artikelen 7.2 en 7.3 niet gehouden tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden en/of tot vergoeding van schade of kosten jegens de andere Partij.

- 7.5. Tenzij nakoming van de resterende verplichtingen onder een Overeenkomst blijvend onmogelijk is, mag een partij de Overeenkomst slechts ontbinden indien sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een wezenlijke verplichting van de andere partij en deze partij de andere partij een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn voor zuivering van de deze tekortkoming heeft toegezonden, en de andere partij na deze termijn alsnog toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van deze verplichting. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever en alle andere verplichtingen tot medewerking door de Opdrachtgever in te schakelen derden gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 7.6. Bedragen die door RSE vóór de ontbinding worden gefactureerd, blijven volledig verschuldigd en worden onmiddellijk opeisbaar op het moment van ontbinding, tenzij Opdrachtgever bewijst dat RSE in gebreke is met betrekking tot een wezenlijk onderdeel van de Overeenkomst.

## **8. Gevolgen beëindiging Overeenkomst en exit procedure**

- 8.1. Na beëindiging van de Overeenkomst eindigt het recht tot gebruik van de ter beschikking gestelde Programmatuur, websites, applicaties, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- of andere materialen zoals (maar niet beperkt tot) analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten en dergelijke alsmede het recht van Opdrachtgever tot toegang en/of gebruik van de diensten van RSE onder de Overeenkomst, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van RSE vereist is.
- 8.2. Bij de beëindiging van de Overeenkomst zal RSE in ieder geval informatie (daaronder nimmer begrepen de broncodes en technische documentatie) die nodig is voor het voortzetten van de Diensten door Opdrachtgever zelf of een door Opdrachtgever aan te wijzen derde in een algemeen gangbaar elektronisch formaat aan Opdrachtgever ter beschikking stellen.
- 8.3. Indien de hiervoor bedoelde data van derden is of aan derden toekomt, zoals Microsoft, geldt het voorgaande alleen indien en voor zover RSE die informatie/kennisbanken zelf in bezit heeft en het haar vrij staat deze met Opdrachtgever te delen.
- 8.4. RSE zal Opdrachtgever desgevraagd ondersteunen bij een eventuele overgang naar een andere partij/omgeving na beëindiging van de Overeenkomst. Partijen zullen in onderling overleg een overgangsregeling opstellen. RSE is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van een dergelijke overgang. RSE zal aan Opdrachtgever de met de overgang gemoeide kosten in rekening brengen op basis van de bij RSE geldende tarieven. Bij gebreke van afspraken, zullen de data van Opdrachtgever door een door RSE te bepalen wijze en medium beschikbaar worden gesteld.

## **9. Uitvoering van Diensten**

- 9.1. RSE zal zich naar beste kunnen inspannen de Diensten met zorg uit te voeren, maar kan op geen enkele wijze geacht worden een resultaatsverplichting te zijn aangegaan. Alle Diensten van RSE worden derhalve uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting.
- 9.2. RSE heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Deze Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op de werkzaamheden die deze derden in opdracht van RSE in het kader van de Overeenkomst verrichten.
- 9.3. RSE is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie en/of het installeren van software, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met Opdrachtgever is overeengekomen.
- 9.4. RSE is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor performance issues die zijn terug te voeren op of hun oorzaak vinden in de online dienstverlening door derden of toeleveranciers.
- 9.5. RSE is niet verplicht verminkte of verloren gegane gegevens te herstellen.

## **10. Termijnen**

- 10.1. Alle door Partijen overeengekomen termijnen en data gelden nimmer als fatale termijnen, tenzij expliciet anders overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Partijen zo spoedig mogelijk hierover in overleg treden.
- 10.2. Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden heeft RSE het recht de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de Resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

## **11. Service level agreement en back-up**

- 11.1. Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, welke zullen worden vastgelegd in een service level agreement, dan wordt de beschikbaarheid van Programmatuur, systemen en Diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door RSE aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van RSE zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door Opdrachtgever te leveren tegenbewijs zal de door RSE gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.
- 11.2. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het maken van back-ups, tenzij nadrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor controle op goede en volledige back-up van zijn gegevens.

## 12. Beveiliging

- 12.1. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het adequaat beveiligen en adequaat beveiligd houden van zijn systemen en infrastructuur, ook indien beveiliging door RSE onderdeel is van de Overeenkomst.
- 12.2. Opdrachtgever dient, onder meer, een eigen beveiligingsbeleid te hebben en te onderhouden en is, onder andere, verantwoordelijk voor het voeren en onderhouden van een deugdelijk wachtwoordenbeleid en het actief waarschuwen binnen haar organisatie voor phishing e-mails en vergelijkbare activiteiten ter voorkoming van beveiligingsincidenten.
- 12.3. Indien Opdrachtgever adviezen van RSE met betrekking tot beveiliging, ook na overleg, niet opvolgt, dan is RSE niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor incidenten met betrekking tot beveiliging van systemen en infrastructuur van Opdrachtgever.
- 12.4. RSE is slecht gehouden tot het voorzien in een vorm van beveiliging indien en tot zover dat in de Overeenkomst tussen partijen is bepaald. RSE is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd aan te passen indien dit noodzakelijk is als gevolg van veranderende omstandigheden.
- 12.5. RSE staat er uitdrukkelijk niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is en Opdrachtgever erkent dit ook.
- 12.6. De door of vanwege RSE aan Opdrachtgever verstrekte toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen zijn vertrouwelijk en zullen door Opdrachtgever als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. RSE is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en het verstrekken en tijdig intrekken van toegangs- en identificatiecodes.
- 12.7. Indien de beveiliging of het testen daarvan betrekking heeft op programmatuur, apparatuur of infrastructuur die niet door RSE op grond van de Overeenkomst aan Opdrachtgever is geleverd, dan staat Opdrachtgever ervoor in dat alle benodigde licenties of goedkeuringen zijn verkregen om bedoelde dienstverlening door RSE te mogen uitvoeren. RSE is niet aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met de uitvoering van deze dienstverlening. Opdrachtgever vrijwaart RSE tegen elke rechtsvordering uit welke hoofde dan ook, in verband met de uitvoering van deze dienstverlening.
- 12.8. Het is RSE steeds toegestaan technische en organisatorische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur of andere werken waartoe aan Opdrachtgever (direct of indirect) toegang wordt verschaft, ook in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Opdrachtgever zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

## 13. Verplichtingen Opdrachtgever

- 13.1. Partijen zullen elkaar steeds tijdig alle in redelijkheid over en weer benodigde medewerking verlenen en door de andere partij te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen.
- 13.2. Partijen zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de bewaking van de planning en eventuele afwijking daarvan en zullen ervoor zorgen dat (het bewaken van) de planning steeds geagendeerd wordt in het reguliere overleg.
- 13.3. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan RSE verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties.
- 13.4. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juiste interpretatie en het juiste gebruik (waaronder het voldoen aan wet- en regelgeving) van Programmatuur en/of Apparatuur en/of Diensten en/of Resultaten.
- 13.5. Tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk anders overeengekomen is, zal Opdrachtgever zelf zorgdragen voor de benodigde apparatuur, infrastructuur en ondersteunende programmatuur en de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
- 13.6. Ingeval medewerkers van RSE op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt Opdrachtgever tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten die zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. RSE is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten en Opdrachtgever vrijwaart RSE voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van RSE, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in zijn organisatie.

## 14. Notice en take down

- 14.1. Opdrachtgever zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.



- 14.2. Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is RSE steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal op eerste schriftelijk verzoek van RSE data en/of informatie onverwijld van de systemen van RSE of haar toeleveranciers verwijderen, bij gebreke waarvan RSE gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. RSE is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van 14.1 aan Opdrachtgever per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door RSE jegens Opdrachtgever. RSE is in dat geval tevens gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens Opdrachtgever aansprakelijk te zijn.
- 14.3. Van RSE kan niet verlangd worden zich een oordeel te vormen over de gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer daartegen van Opdrachtgever of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en Opdrachtgever. Opdrachtgever zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en RSE schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

### **15. Rechten van intellectuele eigendom**

- 15.1. Alle door RSE onder de Overeenkomst ontwikkelde of aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde werken waarop rechten van intellectuele eigendom rusten, al dan niet als onderdeel van de Diensten, zoals computerprogrammatuur in object- en broncode en andere uitingsvormen, grafische interfaces, databanken, vragen, rapporten, analyses, ontwerpen en allerhande documentatie, opleidingsmaterialen blijven het volledige en exclusieve eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van RSE, dan wel, indien van toepassing, haar licentiegevers en/of toeleveranciers, ook indien Opdrachtgever een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door RSE.
- 15.2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik of toegang ten aanzien van de (resultaten van de) Diensten en overige in artikel 15.1 genoemde werken, beperkt tot gebruik door Opdrachtgever ten behoeve van uitsluitend diens interne doeleinden gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Een dergelijk recht is niet-exclusief, niet-sublicentieerbaar en niet-overdraagbaar. Ieder ander dan voornoemd gebruik door Opdrachtgever, waaronder het in gebruik geven aan derden of anderszins, is nadrukkelijk niet geoorloofd.
- 15.3. Tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen, gaat de licentie die Opdrachtgever verkrijgt zoals beschreven in artikel 15.1, niet eerder in dan op de eerste (kalender)dag van de maand volgend op de ingangsdatum van de Overeenkomst zoals beschreven in artikel 7.1.
- 15.4. Opdrachtgever staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan RSE van apparatuur, Programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie of het uitvoeren van andere werkzaamheden onder of in het kader van een Overeenkomst.
- 15.5. Indien Opdrachtgever in verband met het uitvoeren van de Overeenkomst Programmatuur, apparatuur of andere middelen aan RSE ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door RSE voorgeschreven specificaties en staat Opdrachtgever in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke RSE nodig mocht hebben.
- 15.6. Opdrachtgever vrijwaart RSE tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.

### **16. Eigendomsvoorbehoud en risico overgang**

- 16.1. Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van RSE totdat alle bedragen die Opdrachtgever aan RSE op grond van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst verschuldigd is, volledig aan RSE zijn voldaan.
- 16.2. RSE kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Opdrachtgever alle aan RSE verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 16.3. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst worden vervaardigd voor, geleverd aan of gebruikt door Opdrachtgever, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever zijn gebracht.

### **17. Privacy en gegevensverwerking**

- 17.1. Indien de Overeenkomst mede het verwerken van persoonsgegevens betreft, zullen Partijen een (sub)verwerkersovereenkomst aangaan op basis van het bij RSE gebruikelijke model.

## 18. Geheimhouding

- 18.1. Geen van de Partijen zal zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de verstreckende Partij Vertrouwelijke Informatie op enige wijze openbaar maken aan een derde. De ontvangende Partij zal de Vertrouwelijke Informatie slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt is.
- 18.2. Deze geheimhoudingsverplichting is niet van toepassing op Vertrouwelijke Informatie waarvan vrijgave is vereist op grond van enige wettelijke bepaling, bevoegd gegeven rechterlijk en/of arbitraal bevel of bevoegd gegeven bevel van een toezichthoudende instantie, één en ander op voorwaarde van voorafgaande schriftelijke kennisgeving van de openbarende Partij aan de Partij wiens informatie het betreft, dat dergelijke informatie wordt vrijgegeven.
- 18.3. Wanneer Opdrachtgever een Fout of lek ontdekt in een Dienst, Product, Programmatuur of gegevensdrager van RSE, zal hij dit terstond melden bij RSE en niet publiekelijk bekend maken alvorens RSE en/of de toeleverancier of betreffende derde leverancier een redelijke termijn hebben gehad om de Fout of het lek te herstellen ("responsible disclosure").
- 18.4. In geval van beëindiging van de Overeenkomst zal de ontvangende Partij de aan haar ter beschikking gestelde Vertrouwelijke Informatie en gegevens vernietigen, verwijderen of op een nader overeen te komen wijze aan de vertrekkende Partij teruggeven.

## 19. Aansprakelijkheid

- 19.1. De totale aansprakelijkheid van RSE wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, of uit welke hoofde dan ook, waaronder mede begrepen garantieverplichtingen en vrijwaringen, is te allen tijde beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst in verband waarmee of waaronder de aansprakelijkheid is ontstaan overeengekomen prijs (excl. btw). Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is met een looptijd van zes (6) maanden of langer, dan wordt de voor de Overeenkomst overeengekomen prijs gesteld op het totaal van de overeengekomen vergoedingen (excl. btw en inclusief korting) voor de zes (6) maanden direct voorafgaand aan het moment waarop het schadeveroorzakende feit zich heeft voorgedaan. Indien zich meerdere schadegevallen voordoen bij de uitvoering van één project wordt dit aangemerkt als een samenhangende reeks schadegevallen. De totale cumulatieve aansprakelijkheid onder alle Overeenkomsten tezamen en gedurende de gehele looptijd daaronder, zal nooit meer dan € 500.000 (zegge: vijfhonderdduizend euro) bedragen.
- 19.2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - (a) redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van RSE aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van Opdrachtgever (geheel of gedeeltelijk) wordt ontbonden.
  - (b) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van de Overeenkomst;
  - (c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van de Overeenkomst.
- 19.3. Aansprakelijkheid van RSE 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 RSE voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan RSE voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 19.1 en 19.2, uit welken hoofde dan ook, is nadrukkelijk en te allen tijde uitgesloten.
- 19.4. RSE is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes (zoals bij cyberaanvallen), certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt.
- 19.5. De uitsluitingen en beperkingen in dit artikel komen te vervallen indien en voor zover de schade is ontstaan als gevolg van een opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van de bedrijfsleiding van RSE.
- 19.6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan, maar uiterlijk binnen 6 maanden schriftelijk bij RSE meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen RSE vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij binnen zodanige periode van twaalf (12) maanden een procedure als vervat in deze algemene voorwaarden aanhangig is gemaakt.
- 19.7. Indien RSE gevolg geeft aan een klacht van Opdrachtgever betekent dat niet dat RSE daarmee aansprakelijkheid aanvaardt. Indien blijkt dat een klacht ten onrechte is geuit heeft RSE het recht om de door haar verrichte werkzaamheden, en geleverde zaken, tegen de bij haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.



## 20. Overmacht

- 20.1 Onder overmacht (niet zijnde een toerekenbare tekortkoming) aan de zijde van RSE wordt onder meer verstaan:
- (i) Overmacht van toeleveranciers van RSE.
  - (ii) Het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan RSE zijn voorgeschreven.
  - (iii) Gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan RSE is voorgeschreven.
  - (iv) Overheidsmaatregelen
  - (v) Elektriciteitsstoring
  - (vi) Storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten
  - (vii) (cyber)crime (cyber)vandalisme oorlog of terrorisme
  - (viii) Algemene vervoersproblemen
  - (ix) Natuurgeweld
  - (x) Brand
- 20.2 Indien een overmachtssituatie langer dan negentig (90) dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) te ontbinden. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## 21. Toepasselijk recht

- 21.1. De Overeenkomsten tussen RSE en Opdrachtgever worden beheerst door het Nederlands Recht.
- 21.2. Toepasselijkheid van het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken van 1980 (het Weens Koopverdrag 1980) is uitgesloten.
- 21.3. Geschillen welke ontstaan over, in verband met of naar aanleiding van de tussen RSE en Opdrachtgever gesloten Overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere en andere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn of daarmee samenhangen, worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het dan geldende arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, ([www.sgoa.eu](http://www.sgoa.eu)). één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.
- 21.4. Onverlet het bepaalde in het vorige lid, zullen Partijen (eerst) proberen met hulp van een mediator een oplossing te bedenken. Daarvoor zullen Partijen een ICT-Mediation voeren bij de SGOA ([www.sgoa.org](http://www.sgoa.org)) overeenkomstig het dan geldende mediation-reglement van de SGOA.

## 22. Overige bepalingen

- 22.1. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na het einde van de Overeenkomst te blijven voortduren, blijven na ontbinding van de Overeenkomst gelden. Tot deze bepalingen behoren onder meer die welke voortvloeien uit de bepalingen betreffende geheimhouding, rechten van intellectuele eigendom, aansprakelijkheid en toepasselijk recht.
- 22.2. Opdrachtgever mag de rechten en verplichtingen die zij op grond van een Overeenkomst heeft alleen aan een derde verkopen, overdragen of verpanden met voorafgaande schriftelijke instemming van RSE. RSE heeft het recht haar aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden. RSE is te allen tijde gerechtigd de Overeenkomst over te dragen aan een andere vennootschap waarin RSE de meerderheid van de aandelen houdt.

## Hoofdstuk 2: Clouddiensten

De in dit hoofdstuk 2 opgenomen bepalingen zijn, naast hoofdstuk 1 (*Algemene Bepalingen*), van toepassing indien RSE Clouddiensten verleent.

### **1. Dienstverlening**

- 1.1. RSE verleent Opdrachtgever het recht tot gebruik van de Clouddienst onder de voorwaarden neergelegd in de betreffende Overeenkomst. Het staat Opdrachtgever niet vrij derden gebruik te laten maken van de door RSE verleende Clouddienst, tenzij dit in de Overeenkomst nadrukkelijk is overeengekomen.

### **2. Uitvoering**

- 2.1. Tenzij in de Overeenkomst een andere datum is bepaald, zal uitvoering van de door RSE te verlenen Clouddienst binnen een redelijke termijn na het aangaan van de Overeenkomst aanvangen.
- 2.2. RSE staat er niet voor in dat de in het kader van de Clouddienst ter beschikking te houden Programmatuur, (componenten van) infrastructuur, platforms en apparatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert.
- 2.3. RSE zal de buitengebruikstelling door onderhoud niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden.
- 2.4. Opdrachtgever dient te allen tijde zelf te beschikken over adequaat beveiligde programmatuur en datacommunicatiemogelijkheden om verbinding te maken met en te communiceren met de Clouddienst (zoals uiteengezet in de Overeenkomst). Opdrachtgever zal de vertrouwelijkheid borgen van alle niet openbare authenticatie middelen met betrekking tot zijn gebruik van de Clouddienst. Opdrachtgever zal RSE terstond informeren over eventueel misbruik van zijn account of authenticatie middelen en van ieder beveiligingsincident. RSE is geen partij bij enige overeenkomst op dit gebied tussen Opdrachtgever en zijn leveranciers. Alle producten en diensten die door die leveranciers worden aangeboden, zijn voor eigen rekening en risico van Opdrachtgever.
- 2.5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Clouddienst te gebruiken voor het hosten van applicaties of materiaal dat:
  - smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haat zaaiend is;
  - erotisch of pornografisch is, tenzij expliciet toegestaan in het aanbod of nadere mededeling;
  - 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 kan opleveren, 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 Eindgebruiker weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden;
  - commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat op een wijze die in strijd is met de Telecommunicatiewet of andere relevante Nederlandse wetgeving;
  - kwaadaardige inhoud bevat, zoals virussen of spyware;
  - bedoeld is voor het hosten van games; of
  - continue de maximale performance van de CPU verbruikt.
- 2.6. Opdrachtgever controleert de toegang tot de Clouddienst door de eindgebruikers en is verantwoordelijk en aansprakelijk voor hun gebruik van de Clouddienst in overeenstemming met deze Voorwaarden. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoud van al zijn gegevens die in de Clouddienst worden gebruikt en staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen dat gebruik.

### **3. Acceptatie**

- 3.1. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen in een Overeenkomst, aanvaardt Opdrachtgever het geleverde in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'). In voornoemd geval zal het geleverde bij de aflevering of, indien een door RSE uit te voeren implementatie en/of installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie respectievelijk implementatie, gelden als zijnde geaccepteerd door Opdrachtgever.

### **4. Wijziging Clouddienst**

- 4.1. RSE kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de Clouddienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg heeft, zal RSE Opdrachtgever trachten hierover zo tijdig mogelijk in te lichten. De kosten van deze verandering komen voor rekening van Opdrachtgever. In dat geval kan Opdrachtgever de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij Partijen expliciet en schriftelijk zijn overeengekomen dat RSE de kosten van deze wijziging voor haar rekening neemt.

## Hoofdstuk 3: Programmatuur

De bepalingen in dit hoofdstuk zijn, naast hoofdstuk 1 (*Algemene Bepalingen*), van toepassing indien RSE Programmatuur anders dan op basis van een Clouddienst (zie hoofdstuk 2 (*Clouddiensten*)) voor gebruik aan Opdrachtgever ter beschikking stelt.

#### **1. Gebruiksrecht en beperkingen**

- 1.1. RSE stelt aan Opdrachtgever op basis van een in artikel 15.2 van het Hoofdstuk Algemene bepalingen omschreven gebruikslicentie de overeengekomen Programmatuur gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor gebruik ter beschikking, mits de overeengekomen bedragen (steeds) tijdig door Opdrachtgever worden voldaan aan RSE. Opdrachtgever zal de overeengekomen beperkingen in de Overeenkomst, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de Programmatuur en/of de combinatie hiervan met bepaalde apparatuur steeds stipt naleven.
- 1.2. Opdrachtgever mag de Programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Opdrachtgever zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.
- 1.3. Behoudens dwingendrechtelijke uitzonderingen in de wet bepaald, is Opdrachtgever niet gerechtigd de Programmatuur geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RSE. RSE is gerechtigd haar toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Opdrachtgever draagt het risico van alle door of in opdracht van Opdrachtgever door derden - al dan niet met toestemming van RSE - aangebrachte wijzigingen.
- 1.4. Opdrachtgever zal onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van RSE uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Opdrachtgever zal op eerste verzoek van RSE toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen.

#### **2. Aflevering, installatie en acceptatie**

- 2.1. RSE zal binnen een redelijke termijn na het aangaan van de Overeenkomst, te harer keuze, de Programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door RSE te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de Programmatuur online aan Opdrachtgever voor aflevering beschikbaar stellen.
- 2.2. Tenzij in de Overeenkomst is overeengekomen dat RSE de Programmatuur bij Opdrachtgever installeert, zal Opdrachtgever zelf en voor eigen rekening en risico de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.
- 2.3. Indien Partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen in de Overeenkomst, aanvaardt Opdrachtgever de Programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'). In voornoemd geval zal de Programmatuur bij de aflevering of, indien een door RSE uit te voeren implementatie en/of installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie respectievelijk implementatie, gelden als zijnde geaccepteerd door Opdrachtgever.

#### **3. Onderhoud**

- 3.1. RSE is niet verplicht tot het onderhoud van de Programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de Programmatuur.

#### **4. Gevolgen beëindiging Overeenkomst**

- 4.1. Bij het einde van de Overeenkomst, zal Opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Programmatuur aan RSE retourneren of op verzoek van RSE aantonen dat deze zijn vernietigd.

#### **Hoofdstuk 4: (Ver)koop en levering van apparatuur**

De bepalingen in dit hoofdstuk zijn, naast hoofdstuk 1 (*Algemene Bepalingen*), van toepassing indien RSE Apparatuur aan Opdrachtgever verkoopt.

##### **1. Koop en verkoop**

- 1.1. RSE verkoopt de Apparatuur naar aard en aantal zoals bepaald in de Overeenkomst, gelijk Opdrachtgever deze van RSE koopt.
- 1.2. RSE staat er niet voor in dat de Apparatuur bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door Opdrachtgever beoogde gebruik.
- 1.3. In de verkoopverplichting van RSE zijn niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels, accessoires en overige apparatuur en/of zaken die niet in de Overeenkomst gespecificeerd zijn.
- 1.4. RSE staat er niet voor in dat de bij de Apparatuur behorende montage-, installatie- en gebruiksvorschriften foutloos zijn en dat de Apparatuur de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

##### **2. Aflevering**

- 2.1. De door RSE aan Opdrachtgever verkochte Apparatuur zullen aan Opdrachtgever af-magazijn worden geleverd. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal RSE de aan Opdrachtgever verkochte Apparatuur afleveren of laten afleveren op een door Opdrachtgever aan te wijzen plaats. In dat geval zal RSE Opdrachtgever, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de Apparatuur af te leveren.
- 2.2. De kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d. zijn niet inbegrepen in de koopprijs en worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 2.3. Tenzij Partijen anders overeenkomen, geschiedt aflevering steeds voor risico van Opdrachtgever, vanaf de plaats die daartoe door RSE wordt opgegeven, respectievelijk, indien dit niet gebeurt, vanaf het magazijn van RSE.
- 2.4. Opdrachtgever is jegens RSE verplicht tot onmiddellijke inontvangstneming van de Apparatuur, zodra deze aan hem wordt aangeboden. Indien Opdrachtgever de Apparatuur niet in ontvangst neemt, zal de Apparatuur als afgeleverd gelden op het moment dat RSE deze heeft aangeboden, en houdt zij haar vanaf dat moment voor rekening en voor risico van Opdrachtgever onder zich. RSE heeft in dat geval het recht om aan Opdrachtgever te factureren en behoeft de betreffende Apparatuur niet te verzekeren.
- 2.5. Indien Opdrachtgever RSE verzoekt tot verwijdering van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur) dan wel indien RSE daartoe wettelijk verplicht is, kan RSE dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij haar gebruikelijke tarieven.
- 2.6. Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal RSE de Apparatuur (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. RSE is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.
- 2.7. RSE is steeds gerechtigd de Overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

##### **3. Omgevingseisen**

- 3.1. Opdrachtgever draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door RSE gespecificeerde vereisten voor de Apparatuur, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.
- 3.2. Opdrachtgever draagt ervoor zorg dat door derden uit te voeren werkzaamheden, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

##### **4. Garantie**

- 4.1. RSE zal zich er naar beste vermogen voor inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte Apparatuur, alsmede in onderdelen die door RSE in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze fouten binnen een periode van tien (10) werkdagen na aflevering gedetailleerd omschreven bij RSE zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van RSE niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is RSE gerechtigd de Apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van RSE.
- 4.2. De garantie zoals bedoeld in artikel 4.1 vervalt indien Fouten in de Apparatuur of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien Opdrachtgever zonder toestemming van RSE wijzigingen in de Apparatuur [of in de onderdelen] die door RSE in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. RSE zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 4.3. Ieder ander of verdergaand beroep van Opdrachtgever op non-conformiteit van de geleverde Apparatuur dan het bepaalde in artikel 4.1 en 4.2 is uitgesloten.
- 4.4. Opdrachtgever is verplicht om de door RSE afgeleverde Apparatuur onverwijld na in ontvangstneming te keuren op hun deugdelijkheid, voor zover deze keuring in redelijkheid mogelijk is, doch in ieder geval op hoeveelheid en zichtbare gebreken.

**Groningen**

Kieler Bocht 7  
9723 JA Groningen  
050 - 207 1207  
groningen@rsetelecom.nl

**Emmen**

Oosterbracht 36  
7821 CG Emmen  
0591 - 61 22 12  
emmen@rsetelecom.nl

**Winschoten**

Transportbaan 4B  
9672 BK Winschoten  
0597 - 41 30 55  
winschoten@rsetelecom.nl

- 4.5. Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door RSE in rekening worden gebracht conform haar gebruikelijke tarieven.
- 4.6. RSE heeft uit hoofde van de koopovereenkomst geen enkele verplichting ter zake van Fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in artikel 4.1 en 4.2 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

## Hoofdstuk 5: Managed Services

De bepalingen in dit hoofdstuk zijn, naast hoofdstuk 1 (*Algemene Bepalingen*), van toepassing indien RSE diensten verricht op het gebied van beheer en onderhoud ("**Managed Services**"). Onder beheer wordt nadrukkelijk niet begrepen beveiliging.

### **1. Ondersteuningsdiensten**

- 1.1. Indien de dienstverlening van RSE op grond van de Overeenkomst ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de Programmatuur en/of Apparatuur omvat, zal RSE online, telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde Programmatuur en/of Apparatuur.
- 1.2. RSE kan voorwaarden stellen aan de wijze van melden, de kwalificaties en het aantal personen dat van de ondersteuning gebruik kan maken.
- 1.3. RSE zal naar behoren onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij haar gebruikelijke procedures. Opdrachtgever zal meldingen in het kader van support zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijven om RSE in de gelegenheid te stellen adequaat te reageren.
- 1.4. RSE staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van RSE.
- 1.5. Indien in de Overeenkomst is bepaald dat RSE ook zogeheten 'standby-diensten' verleent, zal RSE één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de Overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval heeft Opdrachtgever het recht in een spoedeisende situatie de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de Programmatuur. RSE kan niet garanderen dat alle storingen tijdig zullen worden verholpen.

### **2. Onderhoudsdiensten**

- 2.1. In de Overeenkomst is bepaald of en, zo ja, welke onderhoudsdiensten RSE levert.
- 2.2. Opdrachtgever zal alle door RSE verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de Programmatuur en/of Apparatuur en het maken van een back-up van alle data.

### **3. Onderhoudsdiensten Programmatuur**

- 3.1. Indien RSE Diensten verricht op het gebied van beheer en onderhoud omvat de onderhoudsverplichting het herstel van Fouten in de Programmatuur. RSE heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere onvolkomenheden in of aan de Programmatuur en/of Apparatuur anders dan met betrekking tot Fouten.
- 3.2. Opdrachtgever is gehouden van fouten gedetailleerd en onverwijld melding te maken. Na ontvangst van de melding zal RSE zich overeenkomstig bij haar of bij haar toeleveranciers gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen Fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies of releases van de Programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van RSE (of de relevante fabrikant) op de door RSE te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. RSE is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen.
- 3.3. Opdrachtgever zal zelf de gecorrigeerde Programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen, tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst. RSE is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval RSE bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is RSE gerechtigd hiervoor een separate vergoeding in rekening te brengen.
- 3.4. Herstel van Fouten geschiedt op een door RSE te bepalen locatie en wijze. RSE is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen.
- 3.5. Het onderhoud omvat – ter discretie van RSE - de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de Programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen.
- 3.6. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een nieuwe versie of release van de Programmatuur is RSE niet meer verplicht tot het herstellen van Fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.
- 3.7. RSE kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit Opdrachtgever een nadere schriftelijke overeenkomst met RSE aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. RSE kan uit een vorige versie van de Programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. RSE is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 3.8. RSE kan van Opdrachtgever verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, webbrowser, programmatuur e.d.) aanpast als dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de Programmatuur.



#### **4. Onderhoudsdiensten Apparatuur**

- 4.1. Indien RSE Diensten verricht op het gebied van beheer en onderhoud van Apparatuur, verricht RSE het onderhoud mits de Apparatuur in Nederland is opgesteld.
- 4.2. Gedurende de tijd dat RSE de te onderhouden Apparatuur onder zich heeft, heeft Opdrachtgever geen recht op tijdelijk vervangende Apparatuur.
- 4.3. Opdrachtgever zal, onmiddellijk nadat zich een storing aan de Apparatuur voordoet, RSE daarvan in kennis stellen door middel van een gedetailleerde schriftelijke omschrijving.
- 4.4. Indien het naar het oordeel van RSE voor het onderhoud van de Apparatuur nodig is dat de verbindingen van de Apparatuur met andere apparatuur of met programmatuur worden getest, zal Opdrachtgever de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van RSE stellen.
- 4.5. Het voor het onderhoud benodigde testmateriaal dat niet tot de normale outillage van RSE behoort, dient door Opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld.
- 4.6. Opdrachtgever draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de Apparatuur gedurende de periode dat RSE deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft. Het wordt aan Opdrachtgever overgelaten dit risico te verzekeren.
- 4.7. Tot de onderhoudsverplichtingen van RSE behoren niet (i) het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de Apparatuur anders dan door of namens RSE en/of op de Apparatuur geïnstalleerde programmatuur en het gebruik van de Apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van Opdrachtgever om de Apparatuur tijdig te laten onderhouden.

#### **5. Vergoeding**

- 5.1. De vergoeding dient betaald te worden ongeacht of Opdrachtgever gebruik maakt van de mogelijkheid tot afname van de Managed Services.
- 5.2. RSE heeft het recht om de tijd die zij besteedt heeft aan (ver)storingen in de diensten die niet aan RSE zijn toe te rekenen in rekening te brengen voor de bij RSE gebruikelijke tarieven. Hiervan kan bijvoorbeeld sprake zijn indien de (ver)storing is veroorzaakt door gebruikersfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of derden of door zonder toestemming van RSE door Opdrachtgever of derden aangebrachte wijzigingen in Programmatuur, Diensten of Apparatuur of bijvoorbeeld wanneer een verstoring is terug te voeren op gebruik van niet door RSE geleverde of geadviseerde Programmatuur, Diensten of Apparatuur.

#### **6. Gevolgen beëindiging Overeenkomst**

- 6.1. Bij de beëindiging van de Overeenkomst zal RSE actuele informatie over incidenten, verstoringen en wijzigingen gedurende de looptijd met betrekking tot de Managed Services aan Opdrachtgever ter beschikking stellen.

## Hoofdstuk 6: Hosting

De in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn, naast hoofdstuk 1 (*Algemene Bepalingen*), van toepassing indien RSE diensten, onder welke naam dan ook Diensten verleent op het gebied van hosting.

### **1. Hosting diensten**

- 1.1. Indien de Overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal Opdrachtgever de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De Overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor Opdrachtgever gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door Opdrachtgever niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal RSE een extra vergoeding in rekening brengen Overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.
- 1.2. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de Resultaten worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de (hulp)Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige Programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
- 1.3. Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de Overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van back up-, uitwijk-, beveiligings- en recoverydiensten tot voorwerp.
- 1.4. RSE kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. RSE zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantoor tijden laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met Opdrachtgever.

## Hoofdstuk 7: Advies en consultancydiensten

De in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn, naast hoofdstuk 1 (*Algemene Bepalingen*), van toepassing indien RSE diensten, onder welke naam dan ook verleent op het gebied van advies- en consultancydiensten, waaronder opleidingen en trainingen (zoals gebruikerstrainingen, cursussen, workshops, seminars e.d.), welke niet onder leiding en toezicht van Opdrachtgever worden uitgevoerd.

### **1. Uitvoering**

- 1.1. RSE zal de advies- en consultancydiensten geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en niet onder toezicht en leiding van Opdrachtgever uitvoeren.
- 1.2. Tenzij in de Overeenkomst anders is overeengekomen, zal RSE zich niet verbinden aan een doorlooptijd van een consultancy opdracht en zal deze worden uitgevoerd op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van RSE.
- 1.3. Wanneer RSE configuratie-adviezen verleent, kan zij nimmer instaan voor de juiste en tijdige levering van de apparatuur, programmatuur, infrastructuur en /of andere materialen waarop het configuratieadvies betrekking heeft noch voor de juiste werking daarvan.

### **2. Verplichting Opdrachtgever**

- 2.1. RSE is bij de uitvoering van advies- en consultancydiensten afhankelijk van de (tijdige) medewerking van Opdrachtgever en relevante derden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die Opdrachtgever verstrekt.
- 2.2. Opdrachtgever zal RSE schriftelijk op voorhand alle omstandigheden melden die voor RSE van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst, prioriteitenstelling van Opdrachtgever en bijzondere of voor RSE mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden.
- 2.3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de keuze en geschiktheid van de opleiding of training voor de deelnemers. RSE kan deelnemers uitsluiten van deelname aan een cursus of training indien Opdrachtgever heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, onverlet alle overige rechten van RSE.