

Algemene Voorwaarden

Hoofdstuk 1. Algemene Bepalingen

De Algemene Voorwaarden van ZON ICT B.V. bestaan uit deze Algemene bepalingen en Bijzondere bepalingen. Deze Algemene bepalingen hebben betrekking op alle IT-overeenkomsten die Opdrachtgever aangaat. De Bijzondere bepalingen hebben betrekking op specifieke (IT-)overeenkomsten die Opdrachtgever aangaat.

Artikel 1 Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden ZON ICT

- 1.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Offertes van ZON ICT, alsmede alle Overeenkomsten en eventueel daaruit voortvloeiende Overeenkomsten tussen ZON ICT en Opdrachtgever, waarbij ZON ICT Diensten aan Opdrachtgever levert.
- 1.2 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn alleen geldig indien uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen en vastgelegd in een door beide Partijen ondertekend document.
- 1.3 ZON ICT is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. De wijzigingen treden in werking op de datum als in de bekendmaking vermeld.
- 1.4 De toepasselijkheid van algemene inkoop-, leverings- of betalingsvoorwaarden of andere algemene of bijzondere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.5 In geval van tegenstrijdigheid van tussen Partijen gemaakte afspraken, geldt hetgeen is bepaald in deze Algemene Voorwaarden, tenzij Partijen schriftelijk uitdrukkelijk en onder verwijzing naar deze Algemene Voorwaarden daarvan zijn afgeweken. In geval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit hoofdstukken van deze Algemene Voorwaarden, geldt hetgeen is bepaald in een eerder hoofdstuk, tenzij uitdrukkelijk daarvan afgeweken.
- 1.6 In geval van nietigheid van één of meer bepalingen van een Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden, blijven de overige bepalingen steeds van kracht. Partijen verplichten zich alsdan met elkaar in overleg te treden teneinde nieuwe bepalingen op te stellen ter vervanging van de nietige bepalingen, waarbij zoveel mogelijk de strekking en bedoeling van de nietige of onverbindende bepalingen in stand blijven, dan wel door conversie geacht zullen worden hun gelding te hebben behouden.

Artikel 2 Totstandkoming van de Overeenkomst

- 2.1 Alle door ZON ICT gedane Offertes zijn vrijblijvend, tenzij door ZON ICT schriftelijk anders is aangegeven. Indien een termijn genoemd wordt in een Offerte, betreft de termijn alleen de geldigheid van de Offerte en tast het de vrijblijvendheid niet aan.
- 2.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan ZON ICT verstrekte gegevens waarop ZON ICT de Offerte heeft gebaseerd.
- 2.3 Een Overeenkomst tussen ZON ICT en Opdrachtgever komt tot stand indien en voor zover Opdrachtgever een aanbod schriftelijk aanvaardt. Een aanbod kan onder meer worden aanvaard door middel van ondertekening van een Offerte of Overeenkomst.
- 2.4 Een afwijkende opdrachtbevestiging van een Offerte, betekent een uitnodiging aan ZON ICT tot het uitbrengen van een nieuwe offerte. Een dergelijke nieuwe offerte kan door Opdrachtgever worden aanvaard op dezelfde wijze als vermeld in artikel 2.3.
- 2.5 Een Overeenkomst kan ook tot stand komen door het door beide Partijen ondertekenen van een door ZON ICT opgesteld document waarin is gespecificeerd welke zaken, Programmatuur en/of Diensten door Opdrachtgever zullen worden afgenomen en tegen welke prijzen en tarieven, alsmede eventuele andere bijzonderheden.
- 2.6 Mondelinge toezeggingen of afspraken door of met personeel van ZON ICT binden ZON ICT niet dan nadat en in zoverre deze schriftelijk zijn vastgelegd en rechtsgeldig is ondertekend door ZON ICT.

Artikel 3 Prijzen en uurtarieven

- 3.1 Alle prijzen en uurtarieven zijn aangegeven in euro's, zijn exclusief de verschuldigde omzetbelasting en exclusief van overheidswege verplicht opgelegde heffingen.
- 3.2 Alle prijzen en/of tarieven die in offertes zijn opgenomen hebben een geldigheidsduur van veertien (14) dagen, te rekenen vanaf de datum van de dagtekening van de offerte, tenzij anders aangegeven door ZON ICT op de offerte.
- 3.3 Reiskosten, alsmede eventuele verblijfkosten, worden separaat in rekening gebracht.
- 3.4 Voor uitvoering van Diensten of andere werkzaamheden buiten de Werkuren geldt een toeslag zoals vastgelegd in de Overeenkomst en/of offerte, tenzij door Partijen anders schriftelijk is overeengekomen.
- 3.5 Indien Opdrachtgever volgens de tussen Partijen gesloten Overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover ZON ICT hoofdelijk verbonden tot de nakoming van de Overeenkomst.
- 3.6 Met betrekking tot de door ZON ICT verrichte prestaties en de daarvoor door Opdrachtgever verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van ZON ICT volledig bewijs op, onverminderd het recht van Opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.7 ZON ICT is gerechtigd eens per kalenderjaar de prijs te verhogen met een percentage gelijk aan de stijging van de Consumenten Prijs Index (CPI), zoals deze is vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), voor het jaar voorafgaand aan die van de prijsstijging. Opdrachtgever zal minimaal één (1) maand voordat de prijsstijging ingaat van de prijsstijging op de hoogte worden gesteld.

Artikel 4 Facturering en betaling

- 4.1 Facturatie van Diensten geschiedt in beginsel achteraf met uitzondering van de facturatie van Diensten voortvloeiende uit overeenkomsten met een transactiewaarde groter dan € 10.000,00 (zegge: tienduizend euro duizend euro), in welk geval een deel van maximaal 50% (vijftig procent) naar keuze van ZON ICT vooraf gefactureerd kan worden.
- 4.2 Facturering van de op nacalculatiebasis berekende vergoedingen voor uitgevoerde Diensten geschieden maandelijks achteraf, tenzij anders overeengekomen in de betreffende Overeenkomst of anderszins schriftelijk overeengekomen.
- 4.3 Tarieven voor software en specifieke ondersteuning hierop door toeleveranciers van Opdrachtnemer zijn onderhevig aan markt- en globale invloeden die ver buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen. Derhalve is Opdrachtnemer niet in staat ontwikkelingen gedurende de looptijd van deze Overeenkomst te voorspellen en kan daarom geen prijsvastheid voor deze onderdelen garanderen. Indien deze invloeden een stijging van tarieven als gevolg hebben is Opdrachtnemer gerechtigd deze stijgingen door te belasten naar rato van invloed op de dienstverlening per de eerstvolgende factuurdatum. Als de stijging van de tarieven meer dan 6% bedraagt, wordt dit altijd gecommuniceerd naar Opdrachtgever.
- 4.4 Facturering van vergoedingen en licenties voor Producten geschiedt direct na levering.
- 4.5 Opdrachtgever dient facturen binnen 14 dagen na factuurdatum te voldoen op de door of namens ZON ICT aangegeven wijze en rekening. Betaling dient zonder enige korting of compensatie plaats te vinden. Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor het uitbetalen van loon aan medewerkers van ZON ICT, noch voor de inhouding en afdracht van de premies van de sociale verzekeringen en loonbelasting.
- 4.6 Door het enkele verstrijken van een betalingstermijn is Opdrachtgever in verzuim. In dat geval zijn alle vorderingen van ZON ICT onmiddellijk opeisbaar.
- 4.7 Bij niet, niet tijdige of niet volledige betaling door de Opdrachtgever van enig door hem verschuldigd bedrag, is Opdrachtgever met ingang van de vervaldatum van de betreffende factuur van rechtswege in verzuim en brengt ZON ICT de wettelijke handelsrente in rekening vanaf het moment van verstrijken van de betalingstermijn tot aan de dag der algehele voldoening vermeerderd met 1,5% over het factuurbedrag. Alle kosten, zowel in als buiten rechte, de kosten van rechtskundige bijstand daaronder begrepen, die ZON ICT moet maken ten gevolge van het niet nakomen van de betalingsverplichtingen door de Opdrachtgever, zijn voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten van ZON ICT, te berekenen over het te incasseren bedrag, worden met een minimum van € 500,00 vastgesteld op ten minste 15% van de hoofdsom.
- 4.8 Zolang Opdrachtgever enige verplichting jegens ZON ICT niet is nagekomen, en deze tekortkoming ook na ter zake tenminste twee maal in gebreke te zijn gesteld, niet heeft hersteld, is ZON ICT gerechtigd de uitvoering van haar verplichtingen jegens Opdrachtgever op te schorten zolang de Opdrachtgever niet voor de voldoening van voornoemde verplichtingen jegens ZON ICT zal hebben gezorgd, dan de

levering van de Producten of Diensten pas te continueren nadat Opdrachtgever afdoende (ter beoordeling ZON ICT) zekerheid heeft gesteld voor de nakoming van zijn verplichtingen. Tevens is ZON ICT gerechtigd, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, om indien er gereede aanleiding bestaat (zoals in geval van bij herhaaldelijk niet nakomen van betalingsverplichtingen) de betalingscondities te wijzigen en/of afdoende zekerheid te verlangen alvorens nadere of nieuwe Diensten uit te voeren en/of Producten te leveren.

- 4.9 Indien een factuur of een gedeelte hiervan betwist wordt is Opdrachtgever niet gerechtigd de betaling geheel of gedeeltelijk op te schorten. Daarnaast is Opdrachtgever in voornoemd geval niet gerechtigd om te verrekenen, behalve indien en in zoverre als deze door ZON ICT nadrukkelijk schriftelijk zijn erkend. Partijen zullen bij een betwisting in overleg treden om tot een gezamenlijke oplossing te komen.
- 4.10 Het is Opdrachtgever, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ZON ICT, verboden haar vorderingen noch geheel noch gedeeltelijk aan een derde te cederen althans, te verpanden, althans in eigendom over te dragen. Deze toestemming zal niet zonder redelijke grond worden geweigerd; ZON ICT is echter gerechtigd aan het verlenen van deze toestemming voorwaarden te verbinden.
- 4.11 ZON ICT is steeds gerechtigd Opdrachtgever te vragen voldoende zekerheid te stellen voor het nakomen van diens betalingsverplichtingen en de uitvoering of verdere uitvoering van de Overeenkomst(en) op te schorten totdat de gevraagde zekerheid is gesteld.

Artikel 5 Looptijd, opschorting en beëindiging

- 5.1 Een Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals daarin is vermeld.
- 5.2 Indien in een Overeenkomst geen bepaalde looptijd is overeengekomen, geldt deze als aangegaan voor één jaar.
- 5.3 De duur van de overeenkomst wordt na verloop van 1 jaar stilzwijgend voor onbepaalde tijd verlengd, tenzij Opdrachtgever of ZON ICT de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.
- 5.4 Een opzegging kan alleen geschieden tegen het einde van een kalendermaand.
- 5.5 Buiten hetgeen elders in deze Algemene Voorwaarden of in de desbetreffende Overeenkomst is bepaald is ieder der Partijen gerechtigd, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling zal zijn vereist, buiten rechte de Overeenkomst middels aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden:
 - 5.5.1 indien de andere partij in de nakoming van zijn verplichting tekort schiet en daarin ook na ingebrekestelling, waarbij aan hem een redelijke termijn is gesteld om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen, volhardt, tenzij er sprake is van het overschrijden van een fatale termijn waardoor de andere partij van rechtswege in verzuim is en de ene partij na het intreden van de tekortkoming omgaand kan ontbinden conform deze bepaling;
 - 5.5.2 indien één der Partijen in staat van Discontinuïteit verkeert.
- 5.6 ZON ICT is, onverlet hetgeen in de Overeenkomst is bepaald, gerechtigd de Overeenkomst door een schriftelijke verklaring en zonder voorafgaande ingebrekestelling of kennisgeving, geheel of gedeeltelijk, met onmiddellijke ingang te ontbinden:
 - 5.6.1 indien voor ZON ICT aannemelijk is dat Opdrachtgever niet in staat of bereid is of zal zijn om aan zijn verplichtingen te voldoen;
 - 5.6.2 indien Opdrachtgever surseance heeft aangevraagd, in de situatie van surseance verkeert, faillissement is aangevraagd, in staat van faillissement verkeert, overgaat tot liquidatie van zijn onderneming dan wel zijn activiteiten staakt of op enigerlei wijze insolvabel blijkt;
 - 5.6.3 indien ZON ICT door de samenwerking met Opdrachtgever imagoschade leidt dan wel een verdere samenwerking met Opdrachtgever tot voorzienbare imagoschade van ZON ICT zal leiden.
 - 5.6.4 indien zich ingrijpende wijzigingen voordoen in de eigendoms- of zeggenschapsverhoudingen bij Opdrachtgever, daar mede onder begrepen fusies en overnames.
- 5.7 Indien Partijen op het moment van ontbinding van een Overeenkomst reeds prestaties ter uitvoering daarvan hebben verricht en ontvangen, dan zullen deze prestaties en daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn.
- 5.8 ZON ICT is te allen tijde gerechtigd om – zover van toepassing in afwijking van het bepaalde in artikel 7: 408 lid 2 en onverlet haar overige rechten - een overeenkomst tussentijds op te zeggen
- 5.9 Bepalingen in deze Algemene Voorwaarden en een Overeenkomst die bedoeld zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst, voort te duren, blijven hun werking behouden. De wederzijdse uit de Overeenkomst voortvloeiende geheimhoudingsplichten blijven voor een periode van 5 jaar na

beëindiging van de Overeenkomst van kracht. De overige bepalingen van de Overeenkomst waaraan Opdrachtgever en Opdrachtnemer na de beëindiging van de Overeenkomst rechten of verplichtingen ontleen, blijven voor onbepaalde tijd van kracht (zoals aansprakelijkheid, geheimhouding, intellectuele eigendomsrechten en geschillenregeling).

- 5.10 Indien uitvoering van een dienst zich uitstrekt tot na het einde van deze Overeenkomst zal deze levering/dienst, tenzij Opdrachtgever anders besluit, conform het bepaalde in deze Overeenkomst worden afgewikkeld.
- 5.11 Opdrachtgever dient Opdrachtnemer te betalen voor alle onderhanden werk, reeds uitgevoerde Diensten en door Opdrachtnemer gemaakte onkosten tot en met de datum van beëindiging van de Overeenkomst.

Artikel 6 Toeleveranciers en onderaanneming

- 6.1 ZON ICT is gerechtigd bij de uitvoering van de Opdracht gebruik te maken van derden, ongeacht of dat geschiedt op grond van onderaanneming of inhuur van personeel. Dit laat onverlet de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van ZON ICT voor de nakoming van de krachtens de Overeenkomst(en) op haar rustende verplichtingen, alsmede de verplichtingen die voor haar voortvloeien uit belasting en sociale zekerheidswetgeving.
- 6.2 ZON ICT fungeert in de relatie met Derdeleveranciers als coördinator, hetgeen impliceert dat Opdrachtgever voor vragen en informatie met betrekking tot de Programmatuur of Diensten contact kan opnemen met ZON ICT en ZON ICT vervolgens in contact treedt met die desbetreffende ZON ICT is nimmer verantwoordelijk noch aansprakelijk voor de uitvoering en nakoming van verplichtingen van Derdeleveranciers uit hoofde van hun Overeenkomst(en) met Opdrachtgever.
- 6.3 Indien en voor zover ZON ICT Producten en Diensten van toeleverancier aan Opdrachtgever levert, zullen, voor wat betreft die Producten en Diensten de voorwaarden van desbetreffende toeleverancier in de verhouding tussen ZON ICT en Opdrachtgever van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze Algemene Voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de voorwaarden van die toeleveranciers door ZON ICT aan Opdrachtgever is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst aan Opdrachtgever zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan Opdrachtgever geen beroep toe op een nalaten van ZON ICT om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien Opdrachtgever een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 Burgerlijk Wetboek. ZON ICT is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen indien de toeleverancier haar voorwaarden heeft gewijzigd. De wijzigingen treden in werking op de datum als in de bekendmaking van ZON ICT vermeld.
- 6.4 Is het door ZON ICT te leveren Product of de te leveren Dienst door ZON ICT samengesteld uit meerdere zelfstandig werkende producten of diensten, dan verzorgt ZON ICT de goede werking van de Producten en Diensten voor het gedeelte dat de onderlinge samenhang van de afzonderlijke producten en diensten regelt. ZON ICT draagt geen aansprakelijkheid voor het functioneren van producten en diensten in combinaties of in omgevingen waartoe zij niet adviseert of heeft geadviseerd.
- 6.5 Indien en voor zover de voorwaarden van toeleverancier in de verhouding tussen Partijen om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden onverkort.
- 6.6 Indien ZON ICT bij de uitvoering van een Overeenkomst gebruik wil maken van diensten van derden, anderen derden dan reeds opgenomen in de offerte of Overeenkomst(en), dan is zij daartoe bevoegd en er is er geen goedkeuring nodig van de Opdrachtgever.

Artikel 7 Intellectueel Eigendom, gebruiksrechten en risico-overgang

- 7.1 Elke partij behoudt zijn reeds bestaande Intellectuele Eigendomsrechten. De bewijslast voor wat al dan niet bestaande Intellectuele Eigendomsrechten zijn, rust op de partij die zich beroept op zijn reeds bestaande intellectuele rechten.
- 7.2 Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van ZON ICT totdat alle bedragen die Opdrachtgever aan ZON ICT op grond van de Overeenkomst verschuldigd is, volledig zijn voldaan. Rechten worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever alle uit de Overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 7.3 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 een Overeenkomst vervaardigd, geleverd of

gebruikt worden, gaat over op de Opdrachtgever op het moment waarop deze in zijn feitelijke beschikkingsmacht of diens hulppersoon zijn gebracht.

- 7.4 Alle intellectuele (eigendoms-)rechten die -waar en wanneer dan ook- ten aanzien van de Producten en/of de resultaten van de Diensten kunnen of zullen worden uitgeoefend, berusten uitsluitend bij ZON ICT, haar licentiegevers of toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 7.5 Opdrachtgever zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende een recht van intellectuele eigendom uit de Producten verwijderen of (laten) wijzigen. ZON ICT mag technische voorzieningen aanbrengen ter bescherming van Producten en Diensten in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van of de toegang tot het recht tot gebruik van deze Producten of Diensten. Opdrachtgever zal dergelijke voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 7.6 De in het kader van de uitvoering van Diensten of de levering van Producten door ZON ICT gebruikte of ingebrachte procedures, documentatie en de daarin vervatte informatie en knowhow, blijven het eigendom en intellectueel eigendom van ZON ICT of haar toeleveranciers.
- 7.7 Indien ZON ICT bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien Partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom voor specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde Producten of Diensten over zal gaan op Opdrachtgever, tast dit het recht of de mogelijkheid van ZON ICT niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van ZON ICT aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Opdrachtgever zijn of worden gedaan.
- 7.8 Opdrachtgever garandeert Intellectuele Eigendomsrechten van ZON ICT en derden te respecteren en vrijwaart ZON ICT van vorderingen van derden jegens ZON ICT die verband houden met enige (vermeende) inbreuk daarop door haar (Opdrachtgever) werknemers dan wel ingeschakelde derden.
- 7.9 Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan ZON ICT van apparatuur, programmatuur, materiaal, databestanden, ontwerpen, en dergelijke met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie in het kader van de uitvoering van een Overeenkomst. Opdrachtgever vrijwaart ZON ICT tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen etc. inbreuk maakt op enig recht van die derde.

Artikel 8 Aansprakelijkheid

- 8.1 De totale aansprakelijkheid van ZON ICT 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 garantie- en vrijwaringsverplichting, 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 ZON ICT voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, meer dan € 100.000 (zegge: honderd duizend Euro) bedragen.
- 8.2 De totale aansprakelijkheid van Partijen voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 1.250.000 (zegge: één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).
- 8.3 De aansprakelijkheid van Partijen 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 ZON ICT voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan ZON ICT voorgeschreven toeleveranciers,

is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van ZON ICT verband houdende met vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

- 8.4 De hiervoor sub a tot en met c beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Partijen welke in deze Algemene Voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- 8.5 De hiervoor sub a tot en met d 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 ZON ICT.
- 8.6 Tenzij nakoming door een Partij blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van die Partij wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst slechts indien de andere Partij, die Partij onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en de verzakende Partij 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 de verzakende Partij in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 8.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat een Partij de schade zo spoedig mogelijk (doch uiterlijk binnen 5 werkdagen) na het ontstaan daarvan schriftelijk bij de wederpartij meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen de wederpartij vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij de betreffende Partij vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- 8.8 Opdrachtgever vrijwaart ZON ICT voor alle aanspraken van derden hoe ook genaamd en ongeacht de oorzaak, die mochten ontstaan in verband met de uitvoering van de tussen Opdrachtgever en ZON ICT gesloten overeenkomst(en), tenzij en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door toerekenbaar handelen of nalaten van ZON ICT waarvoor ZON ICT jegens Opdrachtgever aansprakelijk zou zijn op grond van deze Algemene Voorwaarden, wanneer Opdrachtgever zelf die schade zou hebben geleden.
- 8.9 Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze Algemene Voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan ZON ICT zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.
- 8.10 De aansprakelijkheid van ZON ICT voor schade die is veroorzaakt door of verband houdt met Producten of Diensten die van toeleveranciers afkomstig zijn, is beperkt als in de voorwaarden van de toeleveranciers is verwoord en (verder) beperkt tot het bedrag waarvoor betreffende toeleverancier aansprakelijkheid heeft erkend. Indien in de Overeenkomst niet naar de voorwaarden van de toeleverancier is verwezen, is de aansprakelijkheid van ZON ICT voor schade veroorzaakt door of verband houdende met Producten of Diensten afkomstig van toeleveranciers, ongeacht de oorzaak en ongeacht de rechtsgrond beperkt tot directe schade en tot maximaal € 10.000 (tien duizend Euro).
- 8.11 Zon ICT is nimmer aansprakelijk voor wijzigingen in producten van toeleveranciers welke aanpassingen in de werkzaamheden tot gevolg hebben. Opdrachtgever zal eventuele hieruit voortvloeiende tariefstijgingen accepteren. ZON ICT verplicht zich deze wijzigingen op het moment van kennisgeving te delen met Opdrachtgever.

Artikel 9 Geheimhouding

- 9.1 Alle informatie en gegevens die Partijen in het kader van deze Overeenkomst en bijbehorende overeenkomsten tussen Partijen uitwisselen of waarvan Partijen kennis nemen, zal de andere Partij als vertrouwelijk behandelen. Partijen zullen vertrouwelijke informatie die is verkregen van of ter beschikking gesteld is door de andere partij uitsluitend gebruiken overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst en deze niet direct of indirect aan derden verstrekken, of hiertoe toestemming geven, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. Partijen zullen voorts alle benodigde voorzorgsmaatregelen nemen om deze te beschermen tegen ongeautoriseerd gebruik en openbaarmaking.
- 9.1 Opdrachtgever erkent dat de van ZON ICT afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van ZON ICT, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat. Partijen verbinden zich dergelijke informatie en gegevens niet zonder schriftelijke toestemming van de andere Partij aan derden kenbaar te maken, tenzij en voor zover zij daartoe zijn gehouden krachtens enige wettelijke bepaling. Partijen zullen personeel en andere betrokken personen verplichten deze geheimhoudingsplicht na te leven.

- 9.2 Partijen verplichten zich uitsluitend na overleg met en pas na goedkeuring door de wederpartij contact te hebben met pers en/of iedere andere vorm van (social)media (uiting) of wat als zodanig is bepaald/uit te leggen.
- 9.3 De geheimhoudingsverplichting uit lid 2 geldt niet in de volgende gevallen:
- 9.3.1 indien deze Overeenkomst of een van de Partijen bij deze Overeenkomst de andere Partij uitdrukkelijk toestemming geeft tot openbaarmaking van de gegevens;
 - 9.3.2 indien de informatie algemeen toegankelijk of bekend is ten tijde van de publicatie, met uitzondering van gegevens die kunnen worden aangemerkt als persoonsgegevens;
 - 9.3.3 indien de informatie onafhankelijk en zelfstandig is geproduceerd door een partij, zonder dat die partij daarvoor gebruik heeft gemaakt van de informatie die zij verkregen heeft van de andere Partij;
 - 9.3.4 indien een Partij wettelijk of uit hoofde van een ambtelijk of gerechtelijk bevel verplicht wordt tot openbaarmaking van de informatie.
- 9.4 Bij beëindiging of ontbinding van de overeenkomst, zullen Partijen per omgaande alle ter zake doende informatie (in welke vorm dan ook), aan wederpartij retourneren. Ook na beëindiging of ontbinding van de overeenkomst (wat ook de reden van het beëindiging of ontbinding van de overeenkomst is) zal het gestelde in dit artikel onverminderd van kracht blijven.
- 9.5 Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van de door haar opgedane informatie in het kader van deze Overeenkomst, na beëindiging (wat ook de reden van het einde van de overeenkomst is), voor een periode van 5 jaar.

Artikel 10 Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

- 10.1 Partijen verplichten zich over en weer conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming en overige privacy gerelateerde wet- en regelgeving te handelen.
- 10.2 Indien en voor zover door Partijen persoonsgegevens zullen worden verwerkt, zullen Partijen een verwerkersovereenkomst sluiten. ZON ICT zal hiertoe haar standaard verwerkersovereenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking stellen.
- 10.3 Partijen zijn overigens verplicht elkaar over en weer alle medewerking te verlenen teneinde de andere partij in staat te stellen zijn verplichtingen op grond van de AVG na te komen. ZON ICT zal wettelijke verplichtingen tot verstrekking van informatie (waaronder persoonsgegevens), zoals in het kader van een strafrechtelijk opsporingsonderzoek, naleven.
- 10.4 Indien ZON ICT op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. ZON ICT staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging buiten voornoemde specificaties onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
- 10.5 De door of vanwege ZON ICT aan Opdrachtgever verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door Opdrachtgever als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. ZON ICT is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.
- 10.6 Opdrachtgever zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirusprogrammatuur in werking hebben.

Artikel 11 Niet-overname medewerkers

- 11.1 Elk der Partijen zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij medewerkers van de andere Partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden, waaronder de voorwaarde dat daarvoor een vergoeding wordt betaald (zoals ter compensatie van de voor die medewerker betaalde opleidingen, gemaakte kosten of voor de medewerker gedane investeringen), met een minimum van €25.000 (vijfentwintig duizend Euro).

Artikel 12 Informatieverplichtingen

- 12.1 Partijen erkennen dat het welslagen van de Diensten afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Om een behoorlijke uitvoering van een Overeenkomst door ZON ICT

mogelijk te maken, zal Opdrachtgever ZON ICT steeds tijdig en kosteloos voorzien van alle informatie en gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, waaronder in elk geval begrepen technische gegevens, applicaties, bestanden, documentatie, testgegevens, werkbeschrijvingen en/of overige relevante informatie.

- 12.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de gegevens die Opdrachtgever aan ZON ICT heeft verstrekt. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor en aanvaardt het risico van mogelijke problemen welke voortvloeien uit fouten, onnauwkeurigheden, onvolledigheden en inconsistenties van al dergelijke door Opdrachtgever verstrekte gegevens, materialen en informatie.
- 12.3 In verband met de continuïteit zal Opdrachtgever een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van ZON ICT als zodanig fungeren. Contactpersonen van Opdrachtgever zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door Opdrachtgever gewenst doelstellingen.
- 12.4 ZON ICT is enkel gehouden Opdrachtgever periodiek inlichtingen te verstrekken omtrent de uitvoering van de werkzaamheden door middel van de door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon.
- 12.5 ZON ICT is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met Opdrachtgever is overeengekomen.

Artikel 13 Samenwerking

- 13.1 Partijen erkennen dat goede communicatie een essentiële voorwaarde is voor een goede samenwerking. Opdrachtgever zal steeds tijdig alle in redelijkheid door ZON ICT gewenste medewerking verlenen alsmede de verschuldigde vergoedingen tijdig te betalen.
- 13.2 ZON ICT en Opdrachtgever zullen er over en weer maximaal naar streven de uitvoering van de Overeenkomst door of onder verantwoordelijkheid en toezicht van één vaste contactpersoon (en indien nodig een vervangende contactpersoon) te laten plaatsvinden, die bevoegd is om de eigen partij ter zake de uitvoering van de Overeenkomst(en) te vertegenwoordigen. De namen van de contactpersoon(en) alsmede de omvang van hun bevoegdhe(i)d(en), zullen worden vermeld in de Overeenkomst. De contactpersonen dragen tenminste zorg voor de onderlinge communicatie en het toezicht op de voortgang van de uitvoering van de Overeenkomst.
- 13.3 ZON ICT zal voldoen aan procedures, regels en werkwijzen van Opdrachtgever, mits zulks tijdig van tevoren schriftelijk aan ZON ICT kenbaar is gemaakt en deze procedures, regels en werkwijzen niet onredelijk zijn of ZON ICT hinderen bij de levering van zaken, Programmatuur en/of het verlenen van Diensten.
- 13.4 Opdrachtgever zal zorg dragen voor geschikt personeel dat over voldoende kwaliteit beschikt om betrokken te zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst. Indien ZON ICT constateert dat het personeel van Opdrachtgever over onvoldoende kwaliteit beschikt, dan zal zij dit melden aan Opdrachtgever. Opdrachtgever is verplicht het kennisniveau van dit personeel zo spoedig mogelijk op voldoende peil te brengen. De uitvoering van de desbetreffende Overeenkomst kan door ZON ICT in dit verband worden opgeschort zonder tot enige schadevergoeding jegens Opdrachtgever gehouden te zijn.
- 13.5 Indien een partij signaleert dat de andere partij zich niet voldoende inzet, zal deze de andere partij hierover schriftelijk informeren.
- 13.6 Indien Opdrachtgever op enige wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft ZON ICT het recht de nakoming van haar verplichtingen op te schorten zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding aan Opdrachtgever. ZON ICT is gerechtigd om de in dit verband extra gemaakte kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever.
- 13.7 Indien overeengekomen in de Overeenkomst voeren Partijen met nader vast te stellen regelmaat overleg omtrent de voortgang van de uitvoering van de Overeenkomst.
- 13.8 Indien er specifieke huisregels gelden op de locatie van de Opdrachtgever, dan brengt Opdrachtgever Opdrachtnemer hiervan tijdig op de hoogte en zal Opdrachtnemer hiervan kennis nemen.

Artikel 14 Service Level Agreement

- 14.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (SLA) worden slechts schriftelijk overeengekomen. Opdrachtgever zal ZON ICT onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
- 14.2 Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door ZON

ICT aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van ZON ICT zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door Opdrachtgever te leveren tegenbewijs zal de door ZON ICT gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

Artikel 15 Termijnen en planning

- 15.1 ZON ICT zal zich naar beste vermogen inspannen om de Diensten uit te voeren. De Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de Overeenkomst ZON ICT uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat met voldoende bepaaldheid in de Overeenkomst is omschreven.
- 15.2 ZON ICT spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen Partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door ZON ICT genoemde of tussen Partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden ZON ICT niet en hebben steeds een indicatief karakter en zijn nimmer fataal. Indicaties van leveringstermijnen zijn gebaseerd op de ten tijde van de Overeenkomst geldende werkomstandigheden en tijdige aanlevering van materialen.
- 15.3 Indien de voortgang van de werkzaamheden vertraging dreigt te gaan ondervinden dan wel heeft ondervonden, zal ZON ICT Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen en daarbij de oorzaak van de vertraging aangeven en zo mogelijk aangeven hoe dit de bij benadering opgegeven leveringstermijn naar verwachting beïnvloedt.
- 15.4 Indien vertraging ontstaat ten gevolge van wijzigingen in genoemde werkomstandigheden en/of ten gevolge van niet tijdige levering van materialen van Opdrachtgever en/of Derdeleveranciers waarvan ZON ICT zich bedient, zullen ZON ICT en Opdrachtgever in overleg treden en zal de leveringstermijn voor zover nodig worden verlengd.
- 15.5 Indien de vertraging is te wijten aan een handelen of nalaten van Opdrachtgever, bijvoorbeeld het onvoldoende verlenen van medewerking, dient Opdrachtgever de leegloopuren van de werknemers van ZON ICT te vergoeden. ZON ICT zal op verzoek van Opdrachtgever en voor zover mogelijk zich inspannen de vertraging ongedaan te maken, zulks zo mogelijk door vrijmaken van extra capaciteit en de inzet van extra werknemers. Opdrachtgever zal alle hiermee gemoeide kosten aan ZON ICT vergoeden.
- 15.6 Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is ZON ICT gerechtigd 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.
- 15.7 ZON ICT is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als Partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de Overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties, etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de Overeenkomst zijn overeengekomen, of indien Opdrachtgever zijn verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Opdrachtgever nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst.
- 15.8 Opdrachtgever is verplicht opdrachtnemer alle medewerking te verlenen die noodzakelijk is voor het op afstand oplossen van problemen.

Artikel 16 Acceptatietest

- 16.1 Opdrachtgever is gehouden om alle Producten en Diensten van ZON ICT binnen 10 dagen na levering te controleren c.q. te doen controleren op overeengekomen conformiteit en om eventuele afwijkingen en om eventuele klachten zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 dagen nadat hij deze geconstateerd heeft of heeft kunnen constateren, schriftelijk onderbouwd aan ZON ICT ter kennis te brengen en wel op straffe van verval van eventuele rechten (zoals op nakoming, herstel, vergoeding van schade).
- 16.2 Indien Partijen overeenkomen dat Opdrachtgever na de datum van Bedrijfsklare oplevering van de Diensten een Acceptatietest zal uitvoeren, dan vindt die Acceptatietest binnen tien (10) Werkdagen na de datum van Bedrijfsklare oplevering plaats.
- 16.3 De Acceptatietest kan betrekking hebben op de Diensten, hierna te noemen het onderwerp van acceptatie.

- 16.4 Tijdens de Acceptatietest zal ZON ICT Opdrachtgever op diens verzoek tegen de alsdan geldende tarieven assisteren.
- 16.5 Binnen vijf (5) Werkdagen nadat de Acceptatietest heeft plaatsgevonden, stuurt Opdrachtgever ZON ICT een van een dagtekening voorzien verslag van de Acceptatietest toe. In dit verslag zullen de eventueel geconstateerde Gebreken worden vastgelegd en zal worden aangegeven of het geheel goed functioneert. Tevens zal worden vermeld of de Diensten al dan niet is geaccepteerd. Mocht ZON ICT na afloop van deze termijn de resultaten van de Acceptatietest niet hebben ontvangen, dan zal ZON ICT de Diensten als geaccepteerd beschouwen.
- 16.6 Kleine Gebreken, waartoe worden gerekend Gebreken, die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname redelijkerwijze niet in de weg staan, zullen geen reden tot onthouding van de acceptatie zijn, onverminderd de verplichting van ZON ICT tot herstel van zodanige Gebreken, voor zover mogelijk, als in het volgende lid bedoeld.
- 16.7 Indien en voor zover mogelijk zal ZON ICT binnen twintig (20) Werkdagen na ontvangst van het in dit artikel bedoelde verslag naar beste vermogen de in dat verslag vastgelegde Gebreken verhelpen. Indien de Overeenkomst op basis van een vaste prijs is aangegaan geschiedt dit herstel kosteloos, in alle andere gevallen worden deze werkzaamheden op basis van nacalculatie in rekening gebracht.
- 16.8 Ter zake Diensten van een Derdeleverancier geldt dat ZON ICT de tijdens de Acceptatietest geconstateerde Gebreken terstond zal doorgeven aan deze Derdeleverancier, welke vervolgens op basis van de toepasselijke voorwaarden de Gebreken in behandeling zal nemen. Indien mogelijk is ZON ICT bereid om gedurende de tijd dat de Derdeleverancier nodig heeft om het Gebrek te herstellen zich in te spannen om een tijdelijke probleemoplossing aan te brengen. Bedoelde tijdelijke probleemoplossing wordt Opdrachtgever op basis van nacalculatie in rekening gebracht.
- 16.9 Indien Opdrachtgever de Diensten bij de uitvoering van de Acceptatietest niet heeft geaccepteerd, zal uiterlijk binnen tien (10) Werkdagen nadat de gesignaleerde Gebreken zijn verholpen de Acceptatietest worden herhaald conform de bepalingen in dit artikel.
- 16.10 Indien de Diensten door Opdrachtgever wordt geaccepteerd, zal de datum waarop het betreffende verslag is ondertekend door Opdrachtgever, gelden als de datum van acceptatie.
- 16.11 Indien naar keuze van Opdrachtgever geen of slechts een gedeeltelijke Acceptatietest plaatsvindt en/of Opdrachtgever het Bedrijfsklaar opgeleverde voor acceptatie in gebruik neemt, inclusief het laten uploaden van een App naar een Appstore, geldt de datum van Bedrijfsklare oplevering als datum van acceptatie.
- 16.12 Mits overeengekomen heeft Opdrachtgever het recht delen van reeds geleverde Diensten aan een voorlopige Acceptatietest te onderwerpen op de wijze zoals in dit artikel is bepaald, met dien verstande dat voor de datum van Bedrijfsklare oplevering moet worden gelezen de datum waarop de een deeloplevering heeft plaatsgevonden. Opdrachtgever behoudt te allen tijde het recht om na voorlopige Acceptatietesten een integrale Acceptatietest uit te voeren.
- 16.13 Indien het onderwerp van acceptatie een App of API is, dan geldt gedurende een periode van vier (4) weken na Acceptatie van die App of API dat Gebreken in de App of API door ZON ICT kosteloos worden verholpen. Daarna geldt dat Gebreken worden opgelost binnen een onderhoudsovereenkomst en/of SLA.

Artikel 17 Garantie

- 17.1 ZON ICT verschaft geen andere garanties dan welke bij onderhavige Algemene Verkoopvoorwaarden bepaald.
- 17.2 Opdrachtgever zal eventuele in een SLA opgenomen randvoorwaarden te allen tijde strikt naleven op verval van iedere aanspraak op nakoming door ZON ICT van enige in die SLA opgenomen verplichting van ZON ICT.
- 17.3 ZON ICT kan niet meer garanderen dan wat ZON ICT gegarandeerd heeft gekregen van Derdeleveranciers. Voorts kan en zal ZON ICT nimmer garanties afgeven als het gaat om de producten en diensten van Derdeleveranciers, zelfs niet als het aansturen van Derdeleveranciers als onderdeel van een Overeenkomst is.

Artikel 18 Overmacht

- 18.1 Geen van Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van ZON ICT wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van ZON ICT, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers

die door Opdrachtgever aan ZON ICT zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan ZON ICT is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog en (viii) algemene vervoersproblemen.

- 18.2 Indien een overmacht situatie langer dan zestig (60) dagen duurt, heeft elk der Partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn. Gedurende die 60 dagen wordt de nakoming van de daardoor getroffen verplichtingen opgeschort, doch blijft overigens zoveel mogelijk de tussen Partijen gesloten overeenkomst in stand.

Artikel 19 Toepasselijk recht en geschillen

- 19.1 Op deze Algemene Voorwaarden en op iedere Overeenkomst tussen ZON ICT en Opdrachtgever gesloten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 19.2 Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van deze Algemene Voorwaarden en/of een Overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door de Rechtbank Rotterdam.

HOOFDSTUK 2. Software-as-a-Service (SaaS) en Platform-as-a-Service (“PaaS”)

De in dit hoofdstuk ‘Software-as-a-Service (SaaS)’ en ‘Platform-as-a-Service’ (“PaaS”) opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien ZON ICT diensten verricht onder de naam of op het gebied van Software-as-a-Service of Platform-as-a-Service (“PaaS”).

Artikel 20 Uitvoering SaaS-dienst en PaaS dienst

- 20.1 ZON ICT verricht de SaaS-dienst en PaaS-dienst in opdracht van Opdrachtgever. Opdrachtgever mag de SaaS-dienst en PaaS-dienst uitsluitend ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het door ZON ICT beoogde gebruik. Het staat Opdrachtgever niet vrij derden gebruik te laten maken van de door ZON ICT verleende SaaS-dienst.
- 20.2 Indien ZON ICT op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 20.3 ZON ICT kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de Cloud-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg heeft, zal ZON ICT Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Opdrachtgever. In dat geval kan Opdrachtgever de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of ZON ICT de kosten van deze wijziging voor haar rekening neemt.
- 20.4 ZON ICT kan de uitvoering van de Cloud-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur en/of de Componenten. ZON ICT is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Cloud-dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 20.5 ZON ICT kan de Cloud-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. ZON ICT zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden.
- 20.6 ZON ICT is nimmer gehouden Opdrachtgever fysieke exemplaren te verstrekken van de Componenten of om een fysieke drager te verstrekken met daarop de in het kader van de SaaS-dienst aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen en te houden programmatuur.

Artikel 21 Garantie

- 21.1 ZON ICT staat er niet voor in dat de in het kader van de Cloud-dienst ter beschikking te houden programmatuur en/of Componenten foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. ZON ICT zal zich er voor inspannen fouten in de programmatuur en/of Componenten binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur en/of Componenten betreft die door ZON ICT zelf is / zijn ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door Opdrachtgever gedetailleerd omschreven schriftelijk bij ZON ICT zijn gemeld. ZON ICT kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur en/of Componenten in gebruik wordt genomen. ZON ICT staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur en/of Componenten die niet zelf door ZON ICT is / zijn ontwikkeld, zullen worden verholpen. ZON ICT is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur en/of Componenten aan te brengen. Indien de programmatuur en/of Componenten in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld, kan ZON ICT volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan Opdrachtgever in rekening brengen.
- 21.2 Opdrachtgever zal op basis van de door ZON ICT verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de Cloud-dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. ZON ICT verklaart zich bereid om op verzoek van Opdrachtgever naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door Opdrachtgever te nemen maatregelen, tegen door ZON ICT te stellen (financiële) voorwaarden. ZON ICT is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

- 21.3 ZON ICT 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.
- 21.4 ZON ICT zal, zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen aan de door Opdrachtgever op grond van de wet na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze ondersteuning zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van ZON ICT begrepen en komen voor rekening van Opdrachtgever.
- 21.5 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de Overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de Cloud-dienst benodigde faciliteiten.
- 21.6 Opdrachtgever is voor de Cloud-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de Overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door ZON ICT verleende Cloud-dienst telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.
- 21.7 Partijen gaan ervan uit dat de Cloud-dienst geen huur is in de zin van artikel 7: 201 ev. Burgerlijk Wetboek.

Artikel 22 Aanvang van de dienstverlening; vergoeding

- 22.1 De door ZON ICT te verlenen SaaS-dienst (en eventueel bijbehorend support) vangt aan binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Indien niet anders overeengekomen vangt de SaaS-dienst aan door terbeschikkingstelling door ZON ICT van de middelen om toegang te verkrijgen tot de SaaS-dienst door ZON ICT. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.
- 22.2 Opdrachtgever is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door ZON ICT verleende SaaS-dienst telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

Hoofdstuk 3. Programmatuur

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Programmatuur' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien ZON ICT Programmatuur, Apps, bijbehorende data(banken) en/of gebruikersdocumentatie (in deze algemene voorwaarden gezamenlijk te noemen 'programmatuur') anders dan op basis van een SaaS-dienst voor gebruik aan Opdrachtgever ter beschikking stelt.

Artikel 23 Licentie

- 23.1 ZON ICT stelt aan Opdrachtgever op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen computerprogramma's en de overeengekomen gebruikersdocumentatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor gebruik ter beschikking, hierna te noemen 'de Programmatuur'.
- 23.2 De verplichting tot terbeschikkingstelling door ZON ICT en het gebruiksrecht van Opdrachtgever beperkt zich uitsluitend tot de zogeheten objectcode van de Programmatuur en niet tot de broncode van de Programmatuur. De broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur gemaakte technische documentatie worden niet aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
- 23.3 Opdrachtgever zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de Programmatuur steeds stipt naleven.
- 23.4 Indien partijen zijn overeengekomen dat de Programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is Opdrachtgever gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de Programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
- 23.5 ZON ICT kan verlangen dat Opdrachtgever de Programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat Opdrachtgever bij ZON ICT, diens toeleverancier ICT of de producent van de Programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen. ZON ICT is steeds gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen. Opdrachtgever zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de Programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 23.6 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 SaaS of 'outsourcing'.

- 23.7 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Programmatuur en de dragers waarop de Programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal Opdrachtgever een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de Programmatuur of de Programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de Programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt.
- 23.8 Opdrachtgever zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van ZON ICT uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Opdrachtgever zal op eerste verzoek van ZON ICT toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. ZON ICT zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij Opdrachtgever verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de Programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 23.9 Partijen houden het er voor dat de tussen partijen gesloten Overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van Programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.
- 23.10 ZON ICT is niet verplicht tot het onderhoud van de Programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de Programmatuur, tenzij specifiek schriftelijk overeengekomen.
- 23.11 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en ZON ICT om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden onverkort.
- 23.12 Onverwijld nadat de Overeenkomst is geëindigd, zal Opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Programmatuur aan ZON ICT retourneren, tenzij ZON ICT heeft aangegeven dat deze vernietigd dienen te worden door Opdrachtgever. Opdrachtgever zal van zodanige vernietiging onverwijld schriftelijk melding maken. ZON ICT is bij of na het einde van de Overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door Opdrachtgever gewenste dataconversie of migratie naar een ander systeem, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen.
- 23.13 Indien Opdrachtgever met de producent of een andere derde rechtstreeks een "eindgebruikers licentie" (end user license) aangaat (bijvoorbeeld door deze voorwaarden te accepteren bij wijze van een click through of shrink wrap licentie en dergelijke), voor programmatuur die via of door ZON ICT besteld is en/of door ZON ICT aan Opdrachtgever gefactureerd is, komen Partijen overeen dat ZON ICT niet als ZON ICT van deze programmatuur geldt en geen verantwoordelijkheid heeft ten aanzien van de juiste werking daarvan; ZON ICT aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de al of niet juiste werking van die programmatuur.

Hoofdstuk 4. MSP-Dienst en Hosting

De bepalingen in dit hoofdstuk 'MSP-Dienst en Hosting' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien ZON ICT diensten verricht onder de naam of op het gebied van MSP en/of Hosting.

Artikel 24 MSP-dienst

- 24.1 ZON ICT kan op grond van een Overeenkomst MSP-diensten leveren aan Opdrachtgever. In de Overeenkomst komen Partijen alsdan overeen welke functionaliteit ZON ICT als MSP-dienst zal leveren aan Opdrachtgever. In een SLA bij de Overeenkomst leggen zij het service level voor de MSP-dienst vast.
- 24.2 Indien en voor zover voor de levering van de MSP-dienst een licentie of SaaS-dienst is aangeschaft van een leverancier door ZON ICT, welke licentie of SaaS-dienst een wezenlijk onderdeel van de MSP-dienst uitmaakt, dan geldt dat ZON ICT niet tot meer gehouden kan worden (inclusief eventuele beschikbaarheidsgaranties, boetes, penalty's, malussen, aansprakelijkheid voor schade indien en voor zover er sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de het gedeelte van de Overeenkomst dat betrekking heeft op de doorlevering van de SaaS-dienst of functionaliteit van de licentieprogrammatuur) door Opdrachtgever, dan waartoe de exploitant zich met ZON ICT heeft verbonden. De documentatie (inclusief eventuele service level agreement) terzake ligt ten kantore bij ZON ICT ter inzage voor Opdrachtgever.

- 24.3 ZON ICT zal ervoor zorgdragen dat zij gerechtigd is de functionaliteit als MSP-dienst ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever.
- 24.4 Zodra ZON ICT de inrichting van de functionaliteit heeft voltooid, zal ZON ICT Opdrachtgever hierover informeren en melden dat is opgeleverd, de MSP-dienst is aangevangen en de functionaliteit aan Opdrachtgever voor gebruik gereed is. Opdrachtgever kan een Acceptatietest uitvoeren op de wijze als bepaald in artikel 35.
- 24.5 Aanpassingen van functionaliteit worden tijdig door ZON ICT aan Opdrachtgever gecommuniceerd en ZON ICT verstrekt informatie aangaande de consequenties van de voorgenomen aanpassingen c.q. wijzigingen. In overleg zullen Partijen beslissen of de aangepaste functionaliteit aan Opdrachtgever ter beschikking zal worden gesteld.

Artikel 25 Hosting

- 25.1 ZON ICT kan op grond van een Overeenkomst Hosting verzorgen voor Opdrachtgever. De inhoud van de Hosting en de tarieven zijn omschreven in de desbetreffende Overeenkomst.
- 25.2 ZON ICT zal de programmatuur, Programmatuur en/of Website(s) zoals vermeld in de SLA Hosten op één van haar servers of van een derde. Bij gebreke van een SLA garandeert ZON ICT niet dat de Programmatuur en/of Website(s) altijd Beschikbaar is/zijn, doch streeft ZON ICT naar een beschikbaarheid van 99,5% per jaar. Indien een eventuele niet-beschikbaarheid niet langer dan vier (4) aaneengesloten uren voortduurt, zal de Dienst als volwaardig en ongestoord worden aangemerkt.
- 25.3 Opdrachtgever zal er zorg voor dragen dat al het materiaal, gegevens en/of instructies die door Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld voor de Hosting juist en volledig zijn en dat alle data en opslagmedia voor data voldoen aan de door ZON ICT gegeven specificaties.

Artikel 26 Gebruik van MSP-dienst of Hosting

- 26.1 Voor zover Opdrachtgever voor het gebruik van de Diensten telecommunicatievoorzieningen nodig heeft, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het tijdig selecteren en verwerven van (een) geschikte voorziening(en). Opdrachtgever draagt er zorg voor dat hij de eventueel noodzakelijke toestemming(en) verkrijgt en hij zich zal houden aan alle daarop betrekking hebbende voorwaarden van leveranciers van telecommunicatievoorzieningen en eventuele andere derden in dit verband
- 26.2 Opdrachtgever zal in het kader van het afnemen van de MSP-dienst of Hosting handelen als een professionele gebruiker en in dat kader in ieder geval:
- a. geen onoordeelkundig, ongeautoriseerd, onwettig of onoorbaar gebruik of gebruik niet overeenkomstig het gebruiksdoel maken van de MSP-dienst of Hosting van ZON ICT;
 - b. geen data op de servers van ZON ICT plaatsen die in strijd zijn met de rechten, waaronder de intellectuele eigendomsrechten, van ZON ICT of derden;
 - c. een inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van ZON ICT of derden;
 - d. geen virussen verspreiden;
 - e. geen gebruik maken van andere dan door ZON ICT geadviseerde apparatuur en anderszins de aanwijzingen van ZON ICT met betrekking tot randvoorwaarden voor het gebruik opvolgen, zoals in de SLA is opgenomen;
 - f. derden niet toestaan gebruik te maken van de MSP-dienst of Hosting zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van ZON ICT;
 - g. de MSP-dienst of Hosting, inclusief programmatuur, Programmatuur en/of Website(s), niet nader inrichten c.q. parametriseren zodanig dat de systeembelasting substantieel groter wordt of de stabiliteit van de functionaliteit lager wordt;
 - h. geen verstoring van het functioneren van ICT-infrastructuur van ZON ICT, infrastructuur van derden en/of koppelingen tussen infrastructuren door (de inhoud of intensiteit van) het dataverkeer of door het handelen en/of nalaten van Opdrachtgever veroorzaken.

Artikel 27 Vergoedingen van MSP-diensten en Hosting

- 27.1 In afwijking van het in artikel .. bepaalde, zijn vergoedingen voor (onderhoud en ondersteuning met betrekking tot) MSP-diensten en/of Hosting bij vooruitbetaling voor vier (4) weken verschuldigd en voor het eerst op de in de Overeenkomst aangegeven ingangsdatum. Onderhoud en ondersteuning op tussentijds aan de Overeenkomst toegevoegde functionaliteit aan een eventuele MSP-dienst en/of extra Programmatuur in het kader van Hosting wordt vanaf het moment van de toevoeging pro rata tot aan de eerstvolgende factuurdatum gefactureerd.

- 27.2 Levering van toegevoegde functionaliteit aan een MSP-dienst en/of extra Programmatuur in het kader van Hosting en/of uitvoering van extra bijbehorende Diensten, die niet bij de oorspronkelijke opdrachtverlening zijn voorzien of overeengekomen, geldt als meerwerk en zal na melding van ZON ICT aan Opdrachtgever worden geleverd c.q. uitgevoerd conform de op dat moment daarvoor geldende tarieven van ZON ICT.

Artikel 28 Beëindiging van MSP-diensten en Hosting

- 28.1 In het kader van de continuïteit van de informatievoorziening van de Opdrachtgever zullen Partijen, in het geval van beëindiging van de MSP-dienst of Hosting, per omgaande in overleg treden omtrent de overdracht van gegevens, de dienstverlening en/of overige beheersmaatregelen, benodigd voor een ongestoord gebruik door Opdrachtgever van zijn gegevens, Programmatuur en/of MSP-dienst.
- 28.2 In het kader van Hosting zal ZON ICT Opdrachtgever in staat stellen een eventuele overgang naar een andere partij of omgeving te laten plaatsvinden. ZON ICT kan echter alleen de overgang mogelijk maken naar een partij die een infrastructuur heeft of kan bieden die identiek is aan die van ZON ICT. ZON ICT is niet aansprakelijk voor de schade als gevolg van een dergelijke overgang.
- 28.3 Alle werkzaamheden die door ZON ICT in het kader van dit artikel worden verricht worden op basis van nacalculatie tegen de alsdan geldende tarieven in rekening gebracht.

Hoofdstuk 5. Koop van apparatuur

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Koop van apparatuur zijn, naast de Algemene bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien ZON ICT diensten verricht onder de naam of op het gebied van verkoop van apparatuur.

Artikel 29 Koop

- 29.1 ZON ICT verkoopt de apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen, gelijk Opdrachtgever deze van ZON ICT koopt.
- 29.2 ZON ICT staat er niet voor in dat de apparatuur en/of zaken bij Aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door Opdrachtgever beoogde gebruik, tenzij in de Overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 29.3 In de verkoopverplichting van ZON ICT zijn niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, verbruiks- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 29.4 ZON ICT staat er niet voor in dat de bij de apparatuur en/of zaken behorende installatie- en gebruiksvoorschriften foutloos zijn en dat de apparatuur en/of zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.
- 29.5 De door ZON ICT aan Opdrachtgever verkochte apparatuur en/of zaken zullen aan Opdrachtgever af-magazijn worden geleverd. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal ZON ICT de aan Opdrachtgever verkochte zaken afleveren of laten afleveren op een door Opdrachtgever aan te wijzen plaats. In dat geval zal ZON ICT Opdrachtgever in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur en/of zaken af te leveren.
- 29.6 In de koopprijs van de apparatuur en/of zaken zijn niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d. Deze kosten worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 29.7 Indien Opdrachtgever ZON ICT verzoekt tot verwijdering van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur) dan wel indien ZON ICT daartoe wettelijk verplicht is, kan ZON ICT dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij hem gebruikelijke tarieven (behoudens wanneer het ZON ICT wettelijk niet is toegestaan een vergoeding te verlangen (bijv. in het kader van de zogeheten 'oud voor nieuw regeling')).
- 29.8 Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal ZON ICT de apparatuur en/of zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door ZON ICT is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software. ZON ICT is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.
- 29.9 ZON ICT is steeds gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.
- 29.10 Opdrachtgever draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door ZON ICT gespecificeerde vereisten voor de apparatuur en/of zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.

- 29.11 Opdrachtgever draagt ervoor zorg dat door derden uit te voeren werkzaamheden, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.
- 29.12 ZON ICT zal zich er naar beste vermogen voor inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte apparatuur en/of andere verkochte zaken, alsmede in onderdelen die door ZON ICT in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze fouten binnen een periode van dertig (30) dagen na Aflevering gedetailleerd omschreven bij ZON ICT zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van ZON ICT niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is ZON ICT gerechtigd de apparatuur en/of de zaken kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van ZON ICT. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur, zaken of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien Opdrachtgever zonder toestemming van ZON ICT wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door ZON ICT in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. ZON ICT zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 29.13 Ieder ander of verdergaand beroep van Opdrachtgever op non-conformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken dan het hier bepaalde is uitgesloten.
- 29.14 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door ZON ICT in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 29.15 ZON ICT heeft uit hoofde van de koopovereenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de sub m bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

Hoofdstuk 6. Advisering en consultancy

De in dit hoofdstuk 'Advisering en consultancy' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien ZON ICT diensten verleent op het gebied van advisering en consultancy, welke niet onder leiding en toezicht van de Opdrachtgever worden uitgevoerd.

Artikel 30 Consultancy

- 30.1 ZON ICT kan op grond van een Overeenkomst consultancywerkzaamheden verrichten voor Opdrachtgever.
- 30.2 Uitvoering van dit artikel bedoelde werkzaamheden kan ter keuze van ZON ICT geschieden op haar eigen locatie dan wel op locatie van Opdrachtgever. In het laatste geval zal Opdrachtgever zorg dragen voor een adequate en veilige werkplek voor de Medewerker conform de geldende Arboreglementen/Arbowetgeving.
- 30.3 ZON ICT zal bepalen welke consultant wordt ingezet voor de uitvoering van de Overeenkomst. Indien Opdrachtgever een verzoek doet voor de inzet van een bepaalde consultant dan kan ZON ICT daaraan voldoen, doch zulks ter vrije bepaling van ZON ICT.
- 30.4 ZON ICT is gerechtigd gedurende de looptijd van de Overeenkomst, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding en/of een tegemoetkoming in de kosten, een consultant te vervangen door een andere consultant.
- 30.5 Opdrachtgever heeft het recht om met gereede grond vervanging van een consultant te vragen. De kosten van het inwerken van vervangend personeel komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij het verzoek tot vervanging gegrond was op niet of onvoldoende functioneren van betreffende consultant.
- 30.6 Consultancy wordt achteraf per uur in rekening gebracht. Annulering van ingeplande consultancydagdelen binnen twee (2) dagen voorafgaande aan de ingeplande datum zijn volledig verschuldigd.

Artikel 31 Uitvoering advies en consultancydiensten

- 31.1 ZON ICT zal de advies- en consultancydiensten geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en niet onder toezicht en leiding van de Opdrachtgever uitvoeren.
- 31.2 ZON ICT is niet gebonden aan een doorlooptijd van de opdracht omdat de doorloop van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering afhankelijk is van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die Opdrachtgever verstrekt en de medewerking van Opdrachtgever en relevante derden.

- 31.3 De dienstverlening van ZON ICT wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van ZON ICT.
- 31.4 Het gebruik dat Opdrachtgever maakt van een door ZON ICT afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van Opdrachtgever. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam ZON ICT mag worden verwacht, berust geheel bij Opdrachtgever, onverminderd het recht van ZON ICT met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 31.5 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ZON ICT is Opdrachtgever niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van ZON ICT en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van ZON ICT. Opdrachtgever zal de adviezen of rapportages van ZON ICT niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

Artikel 32 Rapportage

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

Hoofdstuk 7. Definities

- a. **Acceptatietest:** een test waarmee Opdrachtgever kan onderzoeken of de Diensten aan de overeengekomen Functionele specificaties voldoet.
- b. **Aflevering:** de feitelijke ter beschikkingstelling van zaken en/of Programmatuur en/of Diensten via een medium, met inbegrip van internet.
- c. **Algemene Voorwaarden:** onderhavige algemene (leverings)voorwaarden van ZON ICT.
- d. **Apps:** door ZON ICT te leveren programmatuur die specifiek ontwikkeld is om op mobiele apparatuur (zoals bijvoorbeeld smartphones, tablets en wearables) te gebruiken.
- e. **Appstore:** Een online winkel voor een specifiek mobiel platform of besturingssysteem, waar al dan niet tegen betaling Apps kunnen worden gedownload.
- f. **AVG:** Algemene Verordening Persoonsgegevens.
- g. **Bedrijfsklare oplevering:** de afronding van de volledige Implementatie.
- h. **Cloud dienst:** De SaaS-diensten en PaaS-diensten tezamen door ZON ICT verricht in opdracht van Opdrachtgever;
- i. **Derde Leverancier of Toeleverancier:** een met wie Opdrachtgever een overeenkomst aangaat of is aangegaan en die gerelateerd is aan de totstandkoming van de Diensten en/of Programmatuur.
- j. **Diensten:** alle door ZON ICT aan Opdrachtgever geleverde diensten zoals onderhoud, ondersteuning, consultancy/advies, Blrapportages, en hosting - en cloud services zoals SaaS, PaaS, IaaS.
- k. **Discontinuïteit:** status waarin één van Partijen zich bevindt, zijnde een door de desbetreffende partij en/of een ander te goeder trouw, ingediende aanvraag van faillissement, dan wel het in staat van faillissement verkeren, situatie van een hetzij door desbetreffende partij en/of een ander te goeder trouw, ingediende aanvraag van surseance van betaling, dan wel het in surseance van betaling verkeren, situatie van beslag op de bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken zaken, Programmatuur, en/of programmatuur welke aan (de) MSP-dienst(en) ten grondslag ligt, dan wel de beëindiging door desbetreffende partij van ten deze relevante bedrijfsactiviteiten.
Functionele specificaties: de schriftelijke specificaties, opgenomen in een document waarin de functies en gegevens zijn beschreven die in de Programmatuur dienen te zijn opgenomen en/of waaraan de Programmatuur en/of bijbehorende Diensten dienen te voldoen.
- l. **Gebrek:** een onvolkomenheid in de zaken, Programmatuur, Website, Hosting of MSP-dienst waardoor deze niet voldoet aan de overeengekomen Functionele specificaties, of die zich voordoet gedurende het gebruik ervan.
- m. **Implementatie:** Dienst bestaande uit het invoeren, operationeel maken, inrichten, inregelen, parametriseren en voorbereiden van de Programmatuur en/of Websites ten behoeve van de

ingebruikname daarvan en het bekendmaken, niet zijnde een Opleiding, van de gebruiker met de functionaliteit.

- n. **Hosting:** Dienst bestaande uit het op afstand, via internet, voor Opdrachtgever toegankelijk maken van Programmatuur, data (zoals afbeeldingen), API's en/of Websites door Implementatie daarvan op een centraal opgestelde fysieke of virtuele server, daar niet onder begrepen een MSP-dienst.
- o. **Medewerker:** de natuurlijke persoon, niet zijnde personeel van Opdrachtgever, die door ZON ICT op grond van een daartoe strekkende Overeenkomst met Opdrachtgever aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld om voor Opdrachtgever werkzaamheden uit te voeren.
- p. **MSP-dienst:** (Managed Service Providing) Dienst waarbij specifieke functionaliteit op afstand, via internet, ter beschikking wordt gesteld aan Opdrachtgever of namens Opdrachtgever aan derden.
- q. **Offerte:** een formeel schriftelijk aanbod van ZON ICT tot het sluiten van een Overeenkomst.
- r. **Opdrachtgever:** wederpartij van ZON ICT in een Overeenkomst die Producten of Diensten wil afnemen van ZON ICT.
- s. **Partijen:** Opdrachtgever en ZON ICT gezamenlijk.
- t. **PaaS:** Platform-as-a-Service, het door ZON ICT "op afstand" beschikbaar stellen en beschikbaar houden van een platform. Het platform kan bestaan uit netwerk, storage, server, OS, database, middleware e.d. ("de Componenten") (zoals in de Overeenkomst gespecificeerd) waarop Opdrachtgever zijn software applicaties kan ontwikkelen, gebruiken en beheren.
- u. **Producten:** alle door ZON ICT aan Opdrachtgever geleverde producten zoals (rand)apparatuur, programmatuur, infrastructuur;
- v. **Programmatuur:** de door ZON ICT ten behoeve van de aan Opdrachtgever te leveren Diensten te gebruiken of door middel van Hosting toegankelijk te maken computerprogrammatuur.
- w. **Overeenkomst:** de overeenkomst op grond waarvan ZON ICT Producten en/of Diensten aan Opdrachtgever levert.
- x. **SaaS:** Software-as-a-Service; het door ZON ICT 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van functionaliteit aan Opdrachtgever via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan Opdrachtgever een fysieke drager of download met de desbetreffende onderliggende programmatuur ter beschikking wordt gesteld.
- y. **SLA:** Service Level Agreement, document waarin afspraken gemaakt kunnen worden tussen Partijen over de inhoud en kwaliteit van de te leveren dienst(en), mede daaronder begrepen de afspraken over hoe deze dienst gemanaged wordt. Een SLA zal als Bijlage bij een Overeenkomst fungeren.
- z. **Verwerker:** zijnde ZON ICT indien en voor zover ZON ICT namens een Opdrachtgever van ZON ICT (verantwoordelijke) persoonsgegevens verwerkt en ingevolge, en in de zin van, de Algemene Verordening Gegevensbescherming te kwalificeren is als Verwerker.
- aa. **Website:** zijnde (een) op het internet via een URL benaderbare locatie en/of functionaliteiten, al dan niet afgeschermd, Opdrachtgever toebehorend, welke niet als een MSP-dienst wordt aangeboden door ZON ICT.
- bb. **Werkdagen:** kalenderdagen behoudens weekeinden en algemeen erkende Nederlandse feestdagen, met dien verstande dat 5 mei jaarlijks als werkdag geldt.
- cc. **Werkuren:** de uren tussen 09.00 uur en 17.00 uur tijdens Werkdagen, dan wel – in het geval van interim-dienstverlening – acht aaneengesloten uren tussen 08.00 uur en 18.00 uur.
- dd. **ZON ICT:** ZON ICT B.V. te Capelle aan den IJssel, 2908 LT, Cypresbaan nr. 7, gedeponseed bij de kamer van koophandel te Rotterdam op 8 februari 2018, onder nummer 94063753;