



# Algemene voorwaarden

**Versie 20221121**



**Author:** Mathe Grippeling

**Version:** Final

**Document Date:** November 21 2022

**Document Number:** C4Z-20222111-NL-MG-Cyber4Z\_Algemene Voorwaarden



# Leveringsvoorwaarden Cyber4Z B.V.

## LEVERINGSVOORWAARDEN

© Copyright 2022, Cyber4Z B.V.

Op alle rechtsverhoudingen en relaties tussen Cyber4Z B.V. (In dit document verder genoemd als "Cyber4Z") en haar wederpartijen (In dit document verder genoemd als "Cliënt") zijn deze leveringsvoorwaarden (verder te noemen "Leveringsvoorwaarden") van toepassing. Een exemplaar van deze Leveringsvoorwaarden wordt op aanvraag van de Cliënt kosteloos toegezonden.

## VERKORTE INHOUDSOPGAVE

- 1 Algemene bepalingen (art. 1 t/m 13)
- 2 Aanvullende bepalingen voor dienstverlening (art. 14 t/m 16)
- 3 Aanvullende bepalingen voor programmatuur (art 17 t/m 18)
- 4 Aanvullende bepalingen voor gebruik en onderhoud programmatuur (art. 19 t/m 23)
- 5 Aanvullende bepalingen voor levering van apparatuur en standaardprogrammatuur (art. 24 t/m 27)
- 6 Aanvullende bepalingen voor consultancy (art. 28 t/m 33)

## Algemene bepalingen

### 1 Aanbieding en overeenkomst

**1.1** Deze Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij Cyber4Z goederen, producten en/of diensten van welke aard ook aan Cliënt levert, ook indien deze goederen, producten en/of diensten niet (nader) in deze Leveringsvoorwaarden zijn omschreven en ook indien Cyber4Z op verzoek van Cliënt reeds aanvangt met leveringen voordat de schriftelijke bevestiging door Cliënt heeft plaatsgevonden. In dat laatste geval zal Cliënt binnen vijf werkdagen schriftelijke bevestiging geven overeenkomstig het voorstel van Cyber4Z en wordt de opdracht geacht te zijn overeengekomen conform het voorstel van Cyber4Z. Afwijkingen en aanvullingen op deze Leveringsvoorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

**1.2** Indien en voor zover Cyber4Z diensten en/of producten van derden middellijk levert, zullen, mits door Cyber4Z schriftelijk aan Cliënt is meegedeeld dat het om goederen, producten en/of diensten van derden gaat of indien dat anderszins kenbaar is aan Cliënt, voor wat betreft die diensten en/of producten de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden behoudens in geval die voorwaarden afbreuk doen aan de rechten van Cyber4Z zoals vastgelegd in deze voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Cliënt ter inzage bij Cyber4Z en Cyber4Z zal deze aan Cliënt op zijn verzoek toezenden, dan wel door middel van zogenaamde shrinkwrap/krimpfolie of click-through/doorklik of andere elektronische voorwaarden (doen) bekendmaken. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Cliënt en Cyber4Z om welke reden dan ook worden geacht niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt in ieder geval het bepaalde in deze voorwaarden.



**1.3** Alle aanbiedingen en andere uitingen van Cyber4Z zijn vrijblijvend, tenzij door Cyber4Z in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.

**1.4** Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Cyber4Z opgegeven informatie, documentatie, maten, eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop Cyber4Z zijn aanbieding baseert.

**1.5** Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

**1.6** Indien enige bepaling van deze Leveringsvoorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Leveringsvoorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Cyber4Z en Cliënt in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepaling in acht worden genomen.

**1.7** Cyber4Z kan steeds (nadere) eisen stellen aan communicatie tussen partijen of het verrichten van rechtshandelingen per e-mail.

## **2 Prijs en betaling**

**2.1** Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd. Cyber4Z stelt de tarieven en prijzen voor de door Cyber4Z te verrichten werkzaamheden, te verlenen diensten en te leveren goederen vast.

**2.2** Indien Cliënt bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die personen hoofdelijk gehouden de uit de overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.

**2.3** In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door Cliënt te betalen periodiek vervallende bedragen, geldt dat Cyber4Z gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen.

**2.4** Cyber4Z is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Cliënt aan te passen voor prestaties die, volgens de desbetreffende planning dan wel volgens de overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat ten minste drie maanden na de datum van deze kennisgeving ligt. De tarieven van de door Cyber4Z geleverde dienstverlening kunnen voorts jaarlijks worden aangepast. De tarieven (of delen daarvan) kunnen jaarlijks worden aangepast gelijk aan de stijging van de werkelijk door Cyber4Z gemaakte kosten (o.a. voor materiaal, huur, nutskosten, telecommunicatie, etc.), een en ander zoals door Cyber4Z vastgesteld.

**2.5** Indien Cliënt niet akkoord wenst te gaan met een door Cyber4Z kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 2.3 of 2.4, is Cliënt gerechtigd binnen zeven werkdagen na de in die artikelen bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van Cyber4Z genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden indien de prijs- of tariefsaanpassing een verhoging betreft van meer dan 15%, naast de stijgingen veroorzaakt door gestegen inkoopkosten zijdens Cyber4Z van producten en diensten afkomstig van derden (o.a. voor materiaal, huur, nutskosten, telecommunicatie, etc.).

**2.6** Alle facturen zullen door Cliënt worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal Cliënt binnen 15 dagen na factuurdatum betalen.

**2.7** Indien Cliënt de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is Cliënt, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd vanaf het moment van opeisbaarheid en is Cyber4Z gerechtigd de levering van diensten en/of producten op te schorten totdat alle betalingen zijn voldaan. Indien Cliënt na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven aan een derde partij, in welk geval Cliënt naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de



hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag. Tevens is Cliënt de door Cyber4Z gemaakte kosten van mislukte mediation verschuldigd indien Cliënt bij een gerechtelijk vonnis geheel of gedeeltelijk in het ongelijk wordt gesteld.

**2.8** Cyber4Z is steeds gerechtigd om, alvorens hij uitvoering aan de overeenkomst geeft of met de nakoming van de overeenkomst voortgaat, naar zijn oordeel voldoende zekerheid – bijvoorbeeld een aanbetaling, (periodieke) bevoorschotting of bankgarantie – voor de nakoming van de (betalings) verplichtingen van Cliënt te verlangen, ook indien dat betekent dat termijnen en/of levertijden worden overschreden. Weigering van Cliënt om de verlangde zekerheid te stellen, geeft Cyber4Z het recht de overeenkomst door het uitbrengen van een schriftelijke verklaring geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd het recht van Cyber4Z op vergoeding van alle schade die hij dientengevolge lijdt. Cyber4Z is gerechtigd de vorderingen op Cliënt over te dragen aan andere groepsondernemingen of derden. Indien en zodra Cliënt de kredietlimiet (al dan niet gesteld door de kredietverzekeraar) van Cyber4Z overschrijdt, dan wel de dekking door deze verzekeraar vervallen is vanwege de ouderdom van de openstaande facturen van Cliënt, heeft Cyber4Z het recht de overeenkomst door het uitbrengen van een schriftelijke verklaring geheel of gedeeltelijk te ontbinden onverminderd het recht van Cyber4Z op vergoeding van alle schade die hij dientengevolge lijdt. Ontbinding op grond van het bepaalde in dit artikel ontslaat Cliënt niet van zijn verplichting de tot de datum van ontbinding verrichte werkzaamheden, geleverde goederen, producten en/of diensten te betalen.

**2.9** Na het optreden van een van de gebeurtenissen als bedoeld in sub 2.9.1, wordt de betalingstermijn automatisch en onmiddellijk omgezet naar vooruitbetaling ("Cash in advance") waarbij voor de toepassing van deze overeenkomst, het begrip "Cash In Advance" betekent dat Cyber4Z gerechtigd is een vooruitbetaling te verlangen van Cliënt en bij gebreke van betaling daarvan is Cyber4Z gerechtigd de uitvoering van de diensten en leveringen op te schorten totdat de (vooruit)betalingen door Cliënt zijn voldaan.

**2.9.1** Indien de betalingen door Cliënt op enig moment en zonder dat dit te wijten is aan schuld van Cyber4Z, een vertraging hebben van meer dan 60 dagen, of door meer dan 30 dagen gedurende drie maanden of langer over een periode van zes opeenvolgende maanden.

**2.9.2** In het geval van een conversie conform sub 2.9.1 hierboven, wordt de betalingstermijn teruggezet naar de termijn van artikel 2.6 na een periode van 24 maanden.

### **3 Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding**

**3.1** Elk der partijen gaat ermee akkoord dat alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen gegevens van vertrouwelijke aard geheim zullen blijven en niet met derden worden gedeeld, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt is. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid en de ontvangende partij voorts weet of behoort te weten dat schending belangen van de andere partij kan schaden. Het staat partijen vrij met in achtneming van de in dit artikel opgesomde verplichtingen de uitgewisselde informatie te verstrekken aan hun respectievelijke groepsondernemingen.

**3.2** Geen van de partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken, tenzij hij daartoe schriftelijke toestemming van de andere partij heeft verkregen.

**3.3** Cliënt zal gedurende de looptijd van de overeenkomst en tot een jaar na afloop daarvan nalaten door Cyber4Z ingezette personeelsleden en hulppersoneel direct dan wel indirect een arbeidsovereenkomst aan te bieden, aan te laten bieden dan wel anderszins diensten of werkzaamheden voor zich te laten verrichten door die personeelsleden of hulppersoneel anders dan via Cyber4Z. Bij overtreding van het bepaalde in dit lid zal Cliënt aan Cyber4Z een boete zijn verschuldigd ter hoogte van € 30.000,00 (dertigduizend euro) per maand voor de duur van een jaar na de inzet, onverminderd het recht van Cyber4Z op volledige



schadevergoeding. Cliënt zal in alle gevallen direct contact met Cyber4Z opnemen indien hij voornemens is op enig moment personeel en/of hulppersoneel en/of overige medewerkers van Cyber4Z of voor Cyber4Z werkzame personen, voor zich te laten werken.

**3.4** Cliënt vrijwaart Cyber4Z voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn of worden verwerkt in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) door Cliënt wordt of waarvoor Cliënt uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is. Client vrijwaart voorts Cyber4Z voor alle aansprakelijkheden die overigens kunnen voortvloeien of verband houden met de naleving van de AVG.

#### **4 Voorbehoud van eigendom en rechten, zaakvorming en retentie**

**4.1** Alle aan Cliënt geleverde zaken blijven eigendom van Cyber4Z totdat alle bedragen die Cliënt verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren goederen, producten, diensten of zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die Cliënt wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan Cyber4Z zijn voldaan. Een Cliënt die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van Cyber4Z mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien Cliënt (mede) uit door Cyber4Z geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt Cliënt die zaak slechts voor Cyber4Z en houdt Cliënt de nieuwgevormde zaak voor Cyber4Z totdat Cliënt alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; Cyber4Z heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door Cliënt alle rechten als eigenaar van de nieuwgevormde zaak.

**4.2** Rechten worden in voorkomend geval aan Cliënt steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Cliënt de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

**4.3** De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van het land van bestemming indien dat recht ter zake voor leverancier gunstiger bepalingen bevat.

**4.4** Cyber4Z kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden of gegevens (codes, wachtwoorden, documentatie etc.) en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van Cyber4Z onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte aan Cliënt, totdat Cliënt alle aan Cyber4Z verschuldigde bedragen heeft betaald.

#### **5 Risico en beveiliging**

**5.1** Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, programmatuur of gegevens die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op Cliënt over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Cliënt of een hulppersoon van Cliënt zijn gebracht.

**5.2** Indien Cyber4Z krachtens de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging zal die beveiliging gebaseerd zijn op de specificaties inzake beveiliging die uitdrukkelijk omschreven zijn in de overeenkomst. Leverancier staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.

5.2 Client treft naast alle passende maatregelen in de zin van de AVG – in het bijzonder art. 32 AVG (beveiliging van persoonsgegevens) – alle maatregelen op grond waarvan er sprake is van 'afdoende garanties' zoals vergelijkbaar in de zin van art. 28 lid 1 AVG. Dit geldt in het bijzonder voor alle verplichtingen in het kader van datalekken en datalek (meld)procedures in dat kader.

#### **6 Rechten van intellectuele of industriële eigendom**

**6.1** Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Cyber4Z, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij



deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van Cliënt tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan Cliënt toekomend recht tot gebruik is niet exclusief en niet -overdraagbaar aan derden. Ter zake eventuele open source programmatuur gelden aanvullende voorwaarden.

**6.2** Cyber4Z is bereid zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom in afwijking van artikel 6.1. Een zodanige verbintenis kan steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten van intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor Cliënt tot stand gebrachte resultaten van diensten, ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op Cliënt, dan laat dit de bevoegdheid van Cyber4Z onverlet om de aan die diensten ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van Cyber4Z aan om ten behoeve van zichzelf of derden producten en/of diensten te ontwikkelen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van Cliënt zijn of worden geleverd.

**6.3** Het is Cliënt niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.

**6.4** Het is Cyber4Z toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de programmatuur. Het is Cliënt niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Cliënt geen reservekopie van programmatuur kan maken, zal Cyber4Z Cliënt desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.

**6.5** Tenzij Cyber4Z een reservekopie van de programmatuur aan Cliënt ter beschikking stelt, mag Cliënt één reservekopie van de programmatuur maken, die uitsluitend gebruikt mag worden ter bescherming tegen onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Installatie van de reservekopie geschiedt slechts na onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Een reservekopie dient te zijn voorzien van dezelfde labels en aanduidingen (zoals bedoeld in artikel 6.3) als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar.

**6.6** Cyber4Z vrijwaart Cliënt tegen elke rechtsvordering van een derde die gebaseerd is op de bewering dat door Cyber4Z zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Cliënt Cyber4Z onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Cyber4Z. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Cyber4Z verlenen om zich, indien nodig in naam van Cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren.

**6.7** De verplichting als bedoeld onder 6.6 vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Cliënt ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Cyber4Z ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Cliënt in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Cyber4Z zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Cyber4Z een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Cyber4Z zo mogelijk zorgdragen dat Cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of de desbetreffende andere materialen kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreuk makende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht





ten behoeve van Cliënt. Indien Cyber4Z naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor zijn (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorgdragen dat Cliënt het geleverde kan blijven gebruiken, zal Cyber4Z het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Cyber4Z zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met Cliënt. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Cyber4Z wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwarings-verplichtingen van Cyber4Z voor inbreuken die worden veroorzaakt door het gebruik van de geleverde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur en/of materialen (i) in een niet door Cyber4Z gemodificeerde vorm, (ii) in samenhang met niet door Cyber4Z geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of (iii) op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.

**6.8** Cliënt garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Cyber4Z van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Cliënt zal Cyber4Z vrijwaren tegen elke actie die is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

## **7 Medewerking door Cliënt**

**7.1** Cliënt zal Cyber4Z steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen. Indien Cliënt in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.

**7.2** Cliënt draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door Cyber4Z te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

**7.3** Indien Cliënt programmatuur, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan Cyber4Z ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door Cyber4Z voorgeschreven specificaties.

**7.4** Indien Cliënt de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Cyber4Z stelt of indien Cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Cyber4Z het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft Cyber4Z het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Cyber4Z tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.

**7.5** Ingeval medewerkers van Cyber4Z op locatie van Cliënt werkzaamheden verrichten, draagt Cliënt kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden. Cliënt vrijwaart Cyber4Z voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Cyber4Z, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden die het gevolg is van handelen of nalaten van Cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie. Cliënt zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels en wijzigingen daarop tijdig aan de in te zetten medewerkers van Cyber4Z kenbaar maken.

**7.6** Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten die onder direct gebruik en beheer van Cyber4Z staan. Cyber4Z is nimmer aansprakelijk voor



schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Cliënt bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Cyber4Z of diens leidinggevenden. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is Cyber4Z gerechtigd Cliënt toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Cyber4Z kan toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. Cliënt behandelt de toegangscodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Cyber4Z is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik van toegangs- of identificatiecodes.

**7.7** Cliënt staat bij voorbaat aan Cyber4Z toe de diensten van Cyber4Z waarvoor door Cliënt is gekozen, de aard daarvan en de identiteit van Cliënt openbaar te maken dan wel in commercieel vertrouwelijke documentatie op te nemen. Na voorafgaande schriftelijke toestemming van Cliënt, is het Cyber4Z toegestaan openbaarheid te geven aan hetgeen is geleverd en kan hij een beschrijving op hoofdlijnen opstellen en openbaar maken van de redenen die Cliënt hebben doen besluiten voor de diensten en producten van Cyber4Z te kiezen alsmede de hieruit voor Cliënt voortvloeiende voordelen.

**7.8** Cliënt verleent alle medewerking aan Cyber4Z op eerste verzoek van Cyber4Z in het kader van de naleving van verplichtingen uit hoofde van de AVG die op Cyber4Z rusten.

## **8 Leveringstermijnen**

**8.1** Alle door Cyber4Z genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan Cyber4Z bekend waren. Cyber4Z spant zich naar behoren in de overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt Cyber4Z niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt Cyber4Z wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Cliënt hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld met vermelding van een redelijke termijn waarbinnen het verzuim kan worden hersteld. Cyber4Z is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die, vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer kunnen worden gehaald. Evenmin is Cyber4Z gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Cyber4Z en Cliënt zo spoedig mogelijk in overleg treden.

## **9 Beëindiging overeenkomst**

**9.1** Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar en blijvend tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

**9.2** Indien een overeenkomst die naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging en/of oplevering eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

**9.3** In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van regeland recht heeft bepaald, kan Cliënt de overeenkomst tussen partijen slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze voorwaarden.

**9.4** In het geval Cliënt een bedrijfsonderdeel wil vervreemden, kan Cliënt Cyber4Z verzoeken een offerte uit te brengen voor het zelfstandig voortzetten van de dienstverlening aan het te vervreemden bedrijfsonderdeel. Cyber4Z kan in de offerte voorwaarden stellen, verband houdend met bijvoorbeeld de solvabiliteit, reputatie of compatibiliteit van de technische





infrastructuur van de partij aan wie het bedrijfsonderdeel wordt vervreemd. Voormelde offerte laat de bestaande overeenkomst onverlet.

**9.5** Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig-surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Cyber4Z is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van dreigend of voorzienbaar faillissement van Cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan Cliënt ter beschikking gestelde programmatuur van rechtswege.

**9.6** Indien Cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn. Bedragen die Cyber4Z vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en zijn op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

## **10 Aansprakelijkheid van Cyber4Z; vrijwaring**

**10.1** De totale aansprakelijkheid van Cyber4Z wegens toerekenbare tekortkoming(en) in de nakoming van de overeenkomst of anderszins, inclusief voor garanties en vrijwaringen, is beperkt tot vergoeding van directe (bewezen en voldoende onderbouwde) schade tot maximaal 50% van het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan 6 maanden wordt de voor de overeenkomst bedongen maximale totale aansprakelijkheid gesteld op 50% van het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor 6 maanden. De totale aansprakelijkheid van Cyber4Z zal in geen geval meer bedragen dan valt onder de dekking van een eventuele aansprakelijkheidsverzekering. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. door Cyber4Z vastgestelde en goedgekeurde redelijke kosten die Cliënt zou moeten maken om de prestatie van Cyber4Z aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van Cliënt wordt ontbonden;
- b. door Cyber4Z vastgestelde en goedgekeurde redelijke kosten die Cliënt heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Cyber4Z op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- c. door Cyber4Z vastgestelde en goedgekeurde 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 deze voorwaarden onder a en b;
- d. door Cyber4Z vastgestelde en goedgekeurde redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Cliënt aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

De hoogte van de aansprakelijkheid als bedoeld in dit artikel wordt verminderd met:

- a. de factuurwaarde van de producten en (resultaten) van diensten die Cliënt behoudt of heeft behouden;
- b. de reeds aan Cliënt verleende crediteringen terzake van de overeenkomst.

**10.2** De aansprakelijkheid van Cyber4Z voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken valt onder de dekking van een eventuele verzekering.

**10.3** Aansprakelijkheid van Cyber4Z voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Cliënt, vermindering of verlies van data, schade



verband houdende met het gebruik van door Cliënt aan Cyber4Z voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Cliënt aan Cyber4Z voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 10.1 en 10.2, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.

**10.4** De in voorgaande leden van dit artikel 10 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van op basis van door Cyber4Z goedgekeurde objectieve criteria vastgestelde opzet of grove schuld van Cyber4Z of diens leidinggevenden.

**10.5** De aansprakelijkheid van Cyber4Z wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Cliënt Cyber4Z onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Cyber4Z ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke (SMART) omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Cyber4Z in staat is adequaat te reageren.

**10.6** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Cyber4Z meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Cyber4Z vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de grondslag (oorzaak) van de vordering.

**10.7** Cliënt vrijwaart Cyber4Z voor alle aanspraken van derden zoals die wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Cyber4Z geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Cliënt bewijst dat de schade direct is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

**10.8** Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Cyber4Z zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

## **11 Overmacht**

**11.1** Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige (kern-, hoofd-, garantie- en/of algemene) verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Indien Cyber4Z zijn verplichtingen niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van een hem niet toerekenbare oorzaak, waaronder begrepen maar niet daartoe beperkt, ziekte van werknemers, storingen in het computernetwerk en andere stagnatie in de normale gang van zaken in zijn onderneming, worden die verplichtingen opgeschort tot op het moment dat Cyber4Z alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen, zonder dat Cyber4Z in verzuim raakt ten aanzien van de nakoming van die verplichtingen en zonder dat hij tot enige schadevergoeding kan worden gehouden. Onder overmacht wordt tevens begrepen hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie is bepaald, alsmede iedere omstandigheid waarmee Cyber4Z ten tijde van het aangaan van de overeenkomst geen rekening kon of behoefde te houden en ten gevolge waarvan de normale uitvoering van de overeenkomst redelijkerwijs niet door de Cliënt kan worden verlangd, zoals oorlog of oorlogsgevaar, molest, oproer, sabotage, overstroming, aardbeving, brand, bedrijfsbezetting, werkstakingen en (gewijzigde) overheidsmaatregelen of -bevelen. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van Cyber4Z, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers aan Cyber4Z evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door Cliënt aan Cyber4Z is voorgeschreven.

**11.2** Indien een overmacht situatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst is gepresteerd, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend.

## **12 Export**

**12.1** Bij export van apparatuur, onderdelen of programmatuur door Cliënt zijn de relevante exportbepalingen van toepassing. Cliënt vrijwaart Cyber4Z voor alle aanspraken van derden



die verband houden met aan Cliënt toe te rekenen overtredingen van de van toepassing zijnde exportbepalingen.

**12.2** Indien Cyber4Z op verzoek van Cliënt apparatuur, onderdelen of programmatuur exporteert, is Cyber4Z niet aansprakelijk voor vertragingen als gevolg van bijvoorbeeld het vervullen van de benodigde formaliteiten.

### **13 Toepasselijk recht en geschillen**

**13.1** De overeenkomsten tussen Cyber4Z en Cliënt worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten. Partijen zullen eventuele problemen eerst met elkaar bespreken alvorens deze als geschillen te behandelen zoals hierna vermeld. Daartoe zullen partijen in hun organisaties verschillende escalatieniveaus creëren op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

**13.2** Geschillen die tussen Cyber4Z en Cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen Cyber4Z en Cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door de bevoegde rechter te Amsterdam, doch niet dan nadat partijen overleg hebben gevoerd op de wijze als in artikel 13.1 bepaald alsmede omtrent het al dan niet volgen van de procedure van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA), een en ander onverminderd het recht van partijen een voorziening in (al dan niet arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.

**13.3** Teneinde een minnelijke oplossing van een bestaand of mogelijk toekomstig geschil te beproeven, kan de meest gerede partij steeds een ICT-mediation conform het ICT-mediation-reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. ICT-mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door een of meer mediators. Deze procedure leidt niet tot een voor partijen bindend oordeel. Deelname aan deze procedure geschiedt op basis van vrijwilligheid. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat wenst, de procedure van ICT-mediation passeert en al aanstonds de in artikel 13.2 genoemde geschillenregeling volgt.

**13.4** Alle klachten en geschillen met betrekking tot privacy en dataprotectie (in de zin van de AVG) worden voor informele, minnelijke definitieve schikking (bindende afdoening) voorgelegd aan Stichting Nederlands Privacy Klachten Instituut (NPKI) conform de procedure die daarvoor kenbaar is (zie [www.npki.nl](http://www.npki.nl)).

### **AANVULLENDE BEPALINGEN INZAKE DIENSTVERLENING**

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze Leveringsvoorwaarden, van toepassing indien Cyber4Z diensten verleent, zoals organisatieadvies, interim-management, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy (adviesdiensten), opleidingen, trainingen, ondersteuning, consulting, het ontwerpen, ontwikkelen, implementeren of beheren van programmatuur, websites of informatiesystemen en dienstverlening met betrekking tot netwerken en computerapparatuur zoals hosting en managed operations. Deze bepalingen laten de in deze Leveringsvoorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke diensten, onverlet. Terzake organisatieadvies- en interim-managementdiensten verleend door aan Cyber4Z gelieerde ondernemingen gelden aanvullende voorwaarden.

Indien en voorzover onderstaande aanvullende bepalingen (onder andere in relatie tot bovengenoemde algemene bepalingen van artikelen 1 t/m 13) aanleiding mochten geven tot interpretaties of onduidelijkheden worden betekenis en inhoud definitief en bindend vastgesteld door Cyber4Z.

### **14 Uitvoering**



**14.1** Cyber4Z zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Cyber4Z worden uitgevoerd als overeenkomst van opdracht zoals bedoeld in artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Cyber4Z uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven en onder uitsluiting van artikel 7:404 en 7:408 Burgerlijk Wetboek. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.

**14.2** Dienstverlening kan naar de keuze van Cyber4Z worden aangeboden op basis van nacalculatie, geschat budget, vast budget en/of vaste prijs. Ingeval van een geschat budget geldt dat het genoemde bedrag indicatief is en kunnen er door Cliënt geen rechten aan worden ontleend. Cliënt is zich ervan bewust dat het budget geen plafond kent, noch vaste prijs is, terzake een door Cyber4Z te leveren resultaat. Ingeval van een vast budget geldt hetzelfde, met dienverstande dat overschrijding van meer dan 20% van dit bedrag niet plaatsvindt zonder dat tijdig overleg is gevoerd met en toestemming is verkregen van Cliënt. Cliënt is zich ervan bewust dat het vast budget géén vaste prijs is, terzake een door Cyber4Z te leveren resultaat.

**14.3** Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Cyber4Z gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd. Terzake resultaten van dienstverlening anders dan programmatuur als bedoeld in artikel 17, geldt het bepaalde in de artikelen 18.3 tot en met 18.8 mutatis mutandis met dien verstande dat alsdan in plaats van programmatuur wordt gelezen het betreffende overeengekomen resultaat van de dienstverlening.

**14.4** Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Cyber4Z gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Cliënt op te volgen. Cyber4Z is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 15.

**14.5** Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Cyber4Z steeds gerechtigd na overleg met Cliënt deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met vergelijkbare kwalificaties.

**14.6** Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Cyber4Z verleende diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

**14.7** Indien de dienstverlening op verzoek van Cliënt onder tijdsdruk en/of met (grote) haast wordt verleend of met beperkte informatie en/of middelen, aanvaardt Cliënt uitdrukkelijk de risico's die daaraan verbonden zijn. Cyber4Z is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met de uitvoering van een dergelijke opdracht.

## **15 Wijziging en meerwerk**

**15.1** Van meerwerk is sprake indien Cyber4Z op verzoek van of met voorafgaande instemming van Cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen of indien één of meer van aan Cliënt kenbaar gemaakte uitgangspunten en/of randvoorwaarden niet meer blijken te gelden en deze situatie niet onmiddellijk door Cliënt wordt hersteld; alsdan zullen deze werkzaamheden of prestaties additioneel door Cliënt worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Cyber4Z. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. Cyber4Z is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

**15.2** Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 15.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de



wederzijdse verantwoordelijkheden van Cliënt en Cyber4Z, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Cliënt nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.

**15.3** Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Cyber4Z Cliënt desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

## **16 Beveiliging, privacy en bewaartermijnen**

**16.1** Cyber4Z voldoet aan de verplichtingen die uit hoofde van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens als bewerker op hem rusten. Cyber4Z zal zorgdragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om (persoons-)gegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking op de wijze zoals vastgelegd in de overeenkomst strekkende tot gegevensverwerking.

**16.2** Cliënt staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de verwerking van persoonsgegevens, daaronder begrepen de voorschriften die bij of krachtens de Wet bescherming persoonsgegevens zijn gegeven, stipt in acht worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht en alle vereiste toestemmingen en/of vergunningen tot verwerking van persoonsgegevens zijn verkregen. Cliënt zal Cyber4Z alle terzake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken.

**16.3** Cliënt vrijwaart Cyber4Z voor alle aanspraken van derden die jegens Cyber4Z mochten worden ingesteld wegens een niet aan Cyber4Z toe te rekenen schending van de Wet bescherming persoonsgegevens en/of andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.

**16.4** Cliënt vrijwaart Cyber4Z voor alle aanspraken van derden, waaronder overheidsinstellingen, die jegens Cyber4Z mochten worden ingesteld wegens schending van wetgeving inzake de wettelijke bewaartermijnen.

**16.5** Indien en voor zover Cliënt in het kader van een overeenkomst persoonsgegevens aan Cyber4Z ter beschikking stelt en door Cyber4Z laat verwerken, treedt Cyber4Z op als bewerker in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens. Indien verwerking van persoonsgegevens plaatsvindt zullen de daarbij betrokken groepsmaatschappen van partijen daartoe een aparte bewerkersovereenkomst sluiten. Cyber4Z zal de verplichtingen van een bewerker als neergelegd in de Wet bescherming persoonsgegevens naleven. Cyber4Z zal de persoonsgegevens slechts in opdracht van Cliënt verwerken. De betreffende overeenkomst houdt de opdracht van Cliënt in de persoonsgegevens in het kader van de overeenkomst te verwerken.

## **AANVULLENDE BEPALINGEN INZAKE ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR**

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze Leveringsvoorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening" van toepassing indien Cyber4Z in opdracht van Cliënt programmatuur ontwikkelt en indien overeengekomen installeert. Op deze programmatuur is ook het hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie. Daar waar in dit hoofdstuk wordt gesproken over programmatuur, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

Indien en voorzover onderstaande aanvullende bepalingen (onder andere in relatie tot bovengenoemde algemene bepalingen van artikelen 1 t/m 13) aanleiding mochten geven tot interpretaties of onduidelijkheden worden betekenis en inhoud definitief en bindend vastgesteld door Cyber4Z.

## **17 Ontwikkeling van programmatuur**





**17.1** Indien niet reeds bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur aan Cyber4Z ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur zal worden ontwikkeld en op welke manier dit zal geschieden. Cyber4Z zal de ontwikkeling van de programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door Cliënt te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Cliënt instaat. Indien partijen het gebruik van een ontwikkelmethode zijn overeengekomen die zich erdoor kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen partijen tot stand komen.

**17.2** Cyber4Z is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Cliënt de desbetreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

**17.3** Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verkrijgt Cliënt slechts het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn eigen bedrijf of organisatie. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan Cliënt ter beschikking worden gesteld, in welk geval Cliënt zal zijn gerechtigd in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen. Indien Cyber4Z in rechte wordt gehouden de broncode en/of de technische documentatie aan Cliënt ter beschikking te stellen, kan Cyber4Z daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

## **18 Aflevering, installatie en acceptatie**

**18.1** Cyber4Z zal de te ontwikkelen programmatuur aan Cliënt zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door Cyber4Z uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Cliënt zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Cyber4Z niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

**18.2** Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Cyber4Z uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Cliënt niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Cyber4Z kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat Cliënt met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Cyber4Z worden gerapporteerd.

**18.3** De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen bij de aflevering of, indien een door Cyber4Z uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen op de eerste dag na de testperiode, dan wel indien Cyber4Z vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 18.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten in de zin van artikel 21.4 zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 18.6 acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de programmatuur, indien Cliënt daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

**18.4** Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Cliënt Cyber4Z hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode wordt





onderbroken totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

**18.5** Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van artikel 21.4 bevat, zal Cliënt Cyber4Z uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Cyber4Z zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Cyber4Z is gerechtigd tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

**18.6** Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Cyber4Z om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 21, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de programmatuur die slechts subjectief kunnen worden beoordeeld, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.

**18.7** Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

**18.8** Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 18.3 heeft tot gevolg dat Cyber4Z ten volle gekwet is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Cyber4Z is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van Cliënt op grond van artikel 18.6 betreffende kleine gebreken en artikel 21 betreffende garantie.

**18.9** Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de programmatuur, verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Cyber4Z uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

## **AANVULLENDE BEPALINGEN INZAKE GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR**

De in dit hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze Leveringsvoorwaarden, van toepassing op alle door Cyber4Z ter beschikking gestelde programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door Cyber4Z te verstrekken nieuwe versies. Daar waar in dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

Indien en voorzover onderstaande aanvullende bepalingen (onder andere in relatie tot bovengenoemde algemene bepalingen van artikelen 1 t/m 13) aanleiding mochten geven tot interpretaties of onduidelijkheden worden betekenis en inhoud definitief en bindend vastgesteld door Cyber4Z.

### **19 Gebruiksrecht**

**19.1** Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent Cyber4Z Cliënt het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Cliënt zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze Leveringsvoorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van Cliënt uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren. Terzake eventuele open source programmatuur gelden aanvullende voorwaarden.



**19.2** De programmatuur mag door Cliënt uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets anders is overeengekomen, geldt de verwerkingseenheid van Cliënt waarop de programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.

**19.3** Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Cliënt niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Cliënt gebruikt. Cliënt zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten. Cliënt zal de programmatuur niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('timesharing'). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Cliënt ter beschikking gesteld, ook niet indien Cliënt bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Cliënt erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Cyber4Z bevat.

**19.4** Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de programmatuur zal Cliënt alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan Cyber4Z retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Cliënt bij het einde van het gebruiksrecht de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal Cliënt van zodanige vernietiging Cyber4Z onverwijld schriftelijk melding maken.

## **20 Aflevering, installatie en acceptatie**

**20.1** Cyber4Z zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan Cliënt afleveren en, indien een door Cyber4Z uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij Cliënt installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Cliënt zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Cyber4Z niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

**20.2** Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 18.2 tot en met 18.7 van overeenkomstige toepassing. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Cliënt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van Cyber4Z ingevolge de garantie van artikel 21. In alle gevallen geldt het bepaalde in artikel 18.8 onverminderd.

**20.3** Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de terbeschikkingstelling van programmatuur en het recht tot gebruik van de programmatuur verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Cyber4Z uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

## **21 Garantie**

**21.1** Cyber4Z zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de programmatuur in de zin van artikel 21.4 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Cyber4Z zijn gemeld. Cyber4Z garandeert niet dat de programmatuur zonder



onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Cliënt is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Cyber4Z volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Cyber4Z kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Cliënt of van andere niet aan Cyber4Z toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien Cliënt zonder schriftelijke toestemming van Cyber4Z wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

**21.2** Herstel van fouten zal geschieden op een door Cyber4Z te bepalen locatie. Cyber4Z is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

**21.3** Cyber4Z heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 21.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten die een zodanige plicht tot herstel omvat.

**21.4** Met inachtneming van de overige bepalingen van deze Leveringsvoorwaarden is Cliënt gerechtigd tot verbetering van fouten in hem ter beschikking gestelde programmatuur als dat noodzakelijk is voor het met de programmatuur beoogde gebruik. Waar in deze Leveringsvoorwaarden sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door Cyber4Z schriftelijk kenbaar gemaakte functionele en/of technische specificaties en, in geval van maatwerkprogrammatuur en websites, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Cliënt deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan Cyber4Z te maken.

## 22 Onderhoud

**22.1** Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal Cliënt overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Cyber4Z geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan Cyber4Z melden. Na ontvangst van de melding zal Cyber4Z zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 21.4 te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Cyber4Z te bepalen wijze en termijn aan Cliënt ter beschikking worden gesteld. Cyber4Z is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Cliënt zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig

de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Cyber4Z niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

**22.2** Cyber4Z staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat alle fouten of andere gebreken worden verbeterd.

**22.3** Cyber4Z kan de kosten van herstel volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Cyber4Z toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan Cyber4Z is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.

**22.4** Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal Cyber4Z bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan Cliënt ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Cyber4Z niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot een oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan Cyber4Z van Cliënt verlangen dat deze een



nieuwe overeenkomst met Cyber4Z aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.

**22.5** Indien Cliënt niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Cyber4Z is aangegaan, kan Cyber4Z niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

**22.6** Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur voor aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.

### **23 Programmatuur van toeleverancier**

**23.1** Indien en voor zover Cyber4Z programmatuur van derden dan wel door derden gefabriceerd aan Cliënt ter beschikking stelt, zullen, mits door Cyber4Z schriftelijk aan Cliënt is meegedeeld dat het om programmatuur van derden gaat of indien dat anderszins kenbaar is aan Cliënt, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden behoudens in geval die voorwaarden afbreuk doen aan de rechten van Cyber4Z zoals vastgelegd in deze voorwaarden. Cyber4Z is niet verantwoordelijk voor de deugdelijkheid van die programmatuur, en sluit terzake elke aansprakelijkheid uit. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Cliënt ter inzage bij Cyber4Z en Cyber4Z zal deze aan Cliënt op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Cliënt en Cyber4Z om welke reden dan ook worden geacht niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.

### **AANVULLENDE BEPALINGEN INZAKE LEVERING VAN APPARATUUR EN STANDAARDPROGRAMMATUUR**

De in dit hoofdstuk "Levering van apparatuur en standaardprogrammatuur", zijnde apparatuur en standaardprogrammatuur van derden dan wel door derden gefabriceerd, verder te noemen: standaardproducten, vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen uit deze Leveringsvoorwaarden, van toepassing indien Cyber4Z standaardproducten aan Cliënt verkoopt dan wel ten behoeve van (dienstverlening aan) Cliënt koopt. Voor zover de strekking van de navolgende bepalingen zich daar niet tegen verzet zijn onder het begrip 'apparatuur' tevens losse onderdelen van apparatuur begrepen.

Indien en voorzover onderstaande aanvullende bepalingen (onder andere in relatie tot bovengenoemde algemene bepalingen van artikelen 1 t/m 13) aanleiding mochten geven tot interpretaties of onduidelijkheden worden betekenis en inhoud definitief en bindend vastgesteld door Cyber4Z.

### **24 Selectie van apparatuur, programmatuur en/of diensten aflevering en risico**

**24.1** Cliënt draagt het risico van de selectie van de gekochte apparatuur, programmatuur en diensten. Cyber4Z staat er niet voor in dat de apparatuur, programmatuur en/of diensten geschikt zijn voor het door Cliënt beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst tussen partijen de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd en in voldoende detail gerelateerd aan de betreffende apparatuur, programmatuur en/of diensten.

### **25 Omgevingseisen en installatie**

**25.1** Indien schriftelijk overeengekomen, zal Cyber4Z de standaardproducten installeren of laten installeren. In de eventuele verplichting tot installatie van apparatuur door Cyber4Z is niet inbegrepen de verplichting tot het installeren van programmatuur of tot het uitvoeren van databack-up, datarestore en dataherstel en conversie.



**25.2** Cliënt draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door Cyber4Z in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de apparatuur (bijv. betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen e.d.). In alle gevallen zal Cliënt tenminste vijf dagen vóór aflevering van de standaardproducten een passende installatieplaats - zoals ten aanzien van temperatuur, ventilatie, vochtigheidsgehalte, stroomvoorzieningen, aansluitingen en overige omgevingstoestanden - met alle noodzakelijke faciliteiten - zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten - ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van Cyber4Z opvolgen. Cyber4Z zal desgewenst omtrent de aanleg van deze faciliteiten aan Cliënt een offerte uitbrengen.

**25.3** Cliënt zal Cyber4Z voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkdagen en -uren van Cyber4Z.

**25.4** Cliënt is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor het in standhouden van een voor het juist functioneren van de standaardproducten vereiste omgevingstoestand in de computer- of andere ruimten waar de standaardproducten en bijbehorende hulpstukken staan opgesteld, alsmede voor het op de juiste wijze bedienen van de standaardproducten door het personeel van Cliënt en de samenwerking van het personeel van Cliënt met het personeel van Cyber4Z.

## **26 Garantie**

**26.1** Cyber4Z zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door Cyber4Z in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij Cyber4Z zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van Cyber4Z niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is Cyber4Z gerechtigd de apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, apparatuur. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Cyber4Z. De garantieverplichting vervalt indien de materiaal- of fabricagefouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien Cliënt zonder toestemming van Cyber4Z wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door Cyber4Z in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen. Cyber4Z zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

**26.2** Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Cyber4Z in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven (voor bestede tijd, materiaal en onderdelen).

## **27 Standaardproducten van toeleverancier**

**27.1** Indien en voor zover Cyber4Z standaardproducten van derden dan wel door derden gefabriceerd aan Cliënt levert, zullen, mits door Cyber4Z schriftelijk aan Cliënt is meegedeeld dat het om standaardproducten van derden gaat of indien dat anderszins kenbaar is aan Cliënt, voor wat betreft die standaardproducten de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden behoudens in geval die voorwaarden afbreuk doen aan de rechten van Cyber4Z zoals vastgelegd in deze voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Cliënt ter inzage bij Cyber4Z en Cyber4Z zal deze aan Cliënt op zijn verzoek toezenden, dan wel door middel van zogenaamde shrinkwrap/krimpfolie of clickwrap voorwaarden (doen) bekend maken. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Cliënt en Cyber4Z om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.

## **AANVULLENDE BEPALINGEN INZAKE CONSULTANCY**





De in dit hoofdstuk "Consultancy" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze Leveringsvoorwaarden, van toepassing op alle diensten waarbij Cyber4Z medewerkers op consultancy basis opdrachten uitvoert.

Indien en voorzover onderstaande aanvullende bepalingen (onder andere in relatie tot bovengenoemde algemene bepalingen van artikelen 1 t/m 13) aanleiding mochten geven tot interpretaties of onduidelijkheden worden betekenis en inhoud definitief en bindend vastgesteld door Cyber4Z.

## **28 Consultancy**

**28.1** Van consultancy in de zin van deze voorwaarden is sprake als Cyber4Z een medewerker (hierna: de Consultant) aan Cliënt ter beschikking stelt teneinde deze Consultant werkzaamheden te laten uitvoeren nadat cliënt de te uit te voeren werkzaamheden (de Werkzaamheden) zijn besproken. Daarmee aanvaardt Cyber4Z de verantwoordelijkheid voor het op de juiste manier uit te voeren afgesproken werkzaamheden. Periodiek vindt tussen Cliënt en Cyber4Z afstemming plaats over de uit te voeren werkzaamheden.

Ten overvloede geldt dat geen arbeidsrelatie bestaat tussen Cliënt en de Consultant.

**28.2** Op verzoek van Cliënt selecteert Cyber4Z een wat betreft de vereiste vaardigheden en ervaring geschikte Consultant. Cyber4Z is vrij in de selectie van de Consultant. Cyber4Z spant zich ervoor in dat de Consultant gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft, onverminderd het gestelde in artikel 14.5 inzake vervanging. Cyber4Z zal in opdracht van Cliënt in het kader van een door Cliënt uit te voeren project (het Project) personeel ter beschikking stellen voor het verrichten van werkzaamheden (de Werkzaamheden), die nader zijn omschreven in de door beide partijen te ondertekenen bevestiging van de opdracht (de Opdrachtbevestiging).

**28.3** Cliënt is gerechtigd om vervanging van de Consultant te verzoeken (i) indien de Consultant aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en Cliënt dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk gemotiveerd aan Cyber4Z kenbaar maakt, dan wel (ii) in geval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de Consultant. Cyber4Z zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. Cyber4Z staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet aanstands mogelijk is, vervallen de aanspraken van Cliënt op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van Cliënt wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Cliënt betreffende de verrichte werkzaamheden blijven in stand.

**28.4** Cyber4Z is gehouden tot tijdige en volledige afdracht van de voor de Consultant in verband met de overeenkomst te betalen loonbelasting en (voorschot)premies voor sociale verzekeringen. Cyber4Z vrijwaart Cliënt voor alle wettelijke aanspraken van de belastingdienst respectievelijk sociale verzekeringsinstanties met betrekking tot belastingen en sociale verzekeringspremies die direct samenhangen met de terbeschikkingstelling door Cyber4Z van de Consultant (de zogenaamde inlenersaansprakelijkheid), mits Cliënt de afwikkeling van de desbetreffende aanspraken geheel aan Cyber4Z overlaat, hem daarbij alle medewerking verleent en hem alle benodigde informatie en, indien door Cyber4Z gewenst, procesvolmachten verstrekt.

**28.5** Cyber4Z aanvaardt verantwoordelijkheid voor de selectie van de Consultant door Cliënt, evenals voor de resultaten van werkzaamheden die door de Consultant naar beste kunnen worden uitgevoerd.

**28.6** Cyber4Z zal voor de uitvoering van de Werkzaamheden de in de Opdrachtbevestiging genoemde Consultant ter beschikking stellen. Voor elke ter beschikking te stellen Consultant of groep van Consultants zal een aparte Opdrachtbevestiging worden getekend. In overleg met de Cliënt heeft Cyber4Z het recht de Consultant te vervangen door een andere Consultant die aan de in de Opdrachtbevestiging opgenomen kwalificatie voldoet.

**28.7** De periode, gedurende welke de Werkzaamheden worden verricht (de Periode) wordt genoemd in de Opdrachtbevestiging. Na de aangegeven Periode wordt de opdracht telkens





stilzwijgend met een maand verlengd, tenzij de Cliënt hiervoor een nieuwe Opdrachtbevestiging wenst te ontvangen. De Cliënt behoudt zich vervolgens het recht voor de opdracht in te trekken met inachtneming van een schriftelijke opzegtermijn van één maand.

**28.8** De Werkzaamheden zullen in nauw overleg met de projectleider van Cliënt worden uitgevoerd op de in de Opdrachtbevestiging vermelde locatie.

**28.9** Teneinde de uitvoering van het Project te registreren en voor zover overeengekomen, zal Cyber4Z de gewerkte uren bijhouden op daarvoor bestemde formulieren. Deze formulieren zullen door de verantwoordelijke projectleider van Cliënt worden ondertekend.

**28.10** Indien een proefperiode is overeengekomen, die in de Opdrachtbevestiging is vermeld, hebben partijen het recht gedurende deze proefperiode de opdracht met onmiddellijke ingang te beëindigen zonder verdere wederzijdse verplichtingen.

**28.11** Bij beëindiging van de consultancy opdracht dienen alle bescheiden en/of kopieën daarvan, handboeken, documenten en ander informatiemateriaal van welke aard dan ook, hetzij direct, hetzij indirect door de ene partij van de andere partij verkregen aan de andere partij te worden teruggegeven, tenzij het materiaal betreft dat is gefactureerd en betaald.

## **29 De Werkzaamheden**

**29.1** Na ontvangst van een opdracht van Cliënt voor Werkzaamheden zullen Cyber4Z en Cliënt samen de aard van de werkzaamheden en de capaciteitsbehoefte van Cliënt bepalen, die alsdan beschikbaar zal worden gesteld door Cyber4Z.

**29.2** De Werkzaamheden worden in de Opdrachtbevestiging omschreven alsmede de locatie waar de Werkzaamheden zullen worden verricht.

**29.3** De Consultants van Cyber4Z zullen zich met betrekking tot werktijden en wijze van uitvoering houden aan de bij de Cliënt geldende regels en bepalingen. Deze regels en bepalingen alsmede wijzigingen daarop worden aan de Consultant(s) door Cliënt medegedeeld of uitgereikt bij aanvang van de Werkzaamheden.

**29.4** De Consultants zullen in overleg tussen Cliënt en Cyber4Z in staat worden gesteld tot het opnemen van vakantie- en/of verlofdagen overeenkomstig de daarvoor bij Cyber4Z geldende regelingen. Op algemeen erkende feestdagen zullen in ieder geval geen Werkzaamheden verricht worden.

**29.5** Voor de begeleiding van de Consultant of ingeschakelde derde zal de, door Cyber4Z daartoe aangewezen functionaris op reguliere tijdstippen met hem begeleidingsgesprekken voeren. De doelstelling van deze gesprekken is het medewaarborgen van de effectiviteit en de efficiency van de ingezette vakkennis. De planning en tijdstippen van deze gesprekken zullen in onderling overleg met de Cliënt worden afgesproken.

**29.6** Eventuele klachten over het functioneren van Cyber4Z Consultants zal Cliënt onmiddellijk en schriftelijk vergezeld van een motivering aan Cyber4Z doen toekomen. Alsdan is Cyber4Z gerechtigd naar goeddunken de desbetreffende functionaris te vervangen door een andere functionaris, mits van hetzelfde functieniveau.

**29.7** Eventuele productiekosten voor het vervaardigen van rapporten, kosten voor het gebruik van apparatuur en/of programmatuur, overige kosten voor zover deze kosten niet door Cliënt zelf worden gedragen, zullen afzonderlijk door Cyber4Z aan Cliënt in rekening worden gebracht conform het bepaalde in de algemene bepalingen van deze Leveringsvoorwaarden.

**29.8** Ingeval van ziekte, ongeval, overlijden of ontslag van de Consultant zal Cyber4Z streven naar gelijkwaardige vervanging.

**29.9** Indien de Werkzaamheden op verzoek van Cliënt te eniger tijd tussentijds worden opgeschort, zal Cyber4Z zich inspannen om bij hervatting van de Werkzaamheden vergelijkbare Consultant in te zetten.

## **30 Prijs en betaling**

**30.1** De tarieven voor de Werkzaamheden zullen steeds per opdracht door Cyber4Z en Cliënt worden overeengekomen en worden vermeld in de Opdrachtbevestiging. Er worden



uitsluitend uur- of dagtarieven gehanteerd. Geoffreerde uurtarieven zijn gebaseerd op een 40-urige werkweek en 1600 uur per manjaar tenzij anders is vermeld in de offerte. Dit tarief is geldig voor de periode van zes maanden. Cyber4Z heeft het recht het tarief halfjaarlijks aan te passen aan de wijziging van het CBS-indexcijfer voor, CAO Lonen per maand, contractuele loonkosten en arbeidsduur voor de bedrijfsklasse Zakelijke dienstverlening of Computerservice en Informatietechnologie exclusief bijzondere beloningen, inclusief bijzondere beloningen voor alle cao-sectoren, zoals vastgesteld per januari van elk jaar vermeerderd met 4%, of anderszins indien dit naar Cyber4Z's oordeel redelijk is.

**30.2** Het tarief (als vermeld in de Opdrachtbevestiging, exclusief btw) geldt voor normale werktijden, dat wil zeggen op maandag tot en met vrijdag met uitzondering van algemeen erkende feestdagen, van maximaal acht uur per dag op normale werkuren tussen 08.00 uur en 18.00 uur. Voor Werkzaamheden verricht langer dan acht uur op een werkdag, of buiten deze normale werkuren (het Overwerk) gelden de navolgende verhogingen (het tarief = 100%):

- a. zondag 24.00 uur tot vrijdag 24.00 uur 150%;
- b. zaterdag 00.00 uur tot zondag 24.00 uur 200%;
- c. op algemeen erkende feestdagen 300%;
- d. voor langer dan acht uur op een werkdag werken, geldt na 8,5 gewerkte uren een toeslag van 50% op de voor de desbetreffende uren geldende (al dan niet verhoogde) tarieven.

**30.3** Indien de aard van de Werkzaamheden dit toelaat zal Overwerk zo veel mogelijk worden gecompenseerd met "tijd voor tijd", de verhogingen van het tarief daarbij in aanmerking genomen.

**30.4** Cyber4Z zal Cliënt maandelijks factureren, tenzij anders is vermeld in de Opdrachtbevestiging.

**30.5** Indien tijdens de uitvoering van een opdracht de aard of inhoud van de Werkzaamheden, dan wel de locatie waar de Werkzaamheden worden verricht of anderszins omstandigheden worden gewijzigd, is Cyber4Z gerechtigd eventuele nieuwe voorwaarden en uur- of dagtarieven vast te stellen, die alsdan, mits schriftelijk vastgelegd en ondertekend, deel van en een geheel met de opdracht en oorspronkelijke Opdrachtbevestiging zijn.

**30.6** Alle vermelde bedragen zijn steeds exclusief btw en inclusief reiskosten en reisen van de Medewerker(s) naar de overeengekomen plaats van tewerkstelling, tenzij anders overeengekomen en vastgelegd in de Opdrachtbevestiging. Reiskosten alsmede verblijfkosten gemaakt ten behoeve van Cliënt, anders dan de normale reiskosten naar de overeengekomen plaats van tewerkstelling, zullen door Cyber4Z aanvullend aan Cliënt in rekening worden gebracht.

**30.7** Cliënt betaalt Cyber4Z binnen dertig dagen na factuurdatum.

## **31 Intellectuele eigendomsrechten**

**31.1** De eigendomsrechten, waaronder begrepen auteursrecht en rechten van industriële en intellectuele eigendom, met betrekking tot programmatuur, indien en voor zover die specifiek en uitsluitend voor Cliënt is ontwikkeld, zullen met inachtneming van het bepaalde in artikel 6.1 op Cliënt overgaan nadat alle terzake van het Project aan Cyber4Z verschuldigde betalingen door Cyber4Z zijn ontvangen. Alle overige rechten berusten bij Cyber4Z.

## **32 Geheimhouding**

**32.1** Cyber4Z zal redelijke maatregelen treffen om zowel tijdens de duur als na beëindiging van het Project geheimhouding van alle gegevens, waarvan Cliënt aan Cyber4Z heeft bekend gemaakt dat zij vertrouwelijk zijn, dan wel waarvan Cyber4Z het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs behoort te kennen, te bewaren. Indien van toepassing zal voor aanvang van de opdracht een verklaring betreffende geheimhouding, na schriftelijke goedkeuring door Cyber4Z, door Consultant(s) kunnen worden ondertekend.



### **33 Algemene bepalingen**

**33.1** Cliënt zal zonder voorafgaande toestemming van Cyber4Z, vanaf het moment van de aanvang van de consultancy opdracht tot 12 maanden na het beëindigen van de laatste opdracht geen medewerkers van Cyber4Z in dienst nemen en zal zich tevens onthouden van het doen van zakelijke voorstellen of aanbiedingen aan die medewerkers. Bij overtreding van het in dit lid bepaalde is Cyber4Z gerechtigd zijn de consultancy opdracht zonder verdere verplichtingen met onmiddellijke ingang te beëindigen en verbeurt Cliënt een direct opeisbare boete van € 30.000,00 (dertigduizend euro) per maand voor de duur van de inzet.