



SUE B.V.

Algemene Voorwaarden

Date: juni 2024
Version: 1.0

Voorwoord

Dit zijn de Algemene Voorwaarden van SUE B.V., SUE Academy B.V., SUE Capacity B.V. en SUE Consultancy B.V., gevestigd aan De Ooyen 9, 4191 PB te Geldermalsen (hierna zowel gezamenlijk als afzonderlijk aangeduid als “SUE”). De Algemene Voorwaarden zijn opgedeeld in verschillende modules, welke zijn toegespitst op de diverse vormen van dienstverlening van SUE, namelijk:

- Module 1. Algemeen
- Module 2. Consultancy
- Module 3. Projecten
- Module 4. Software as a Service

Gegevens van SUE

Naam	KvK-nummer	BTW-nummer	IBAN
SUE B.V.	17101631	(NL) (0) 8103.07.625.B01	NL27ABNA0458297623
SUE Academy B.V.	58253378	(NL) (0) 8529.47.884.B01	NL47ABNA0491149611
SUE Capacity B.V.	30165494	(NL) (0) 8094.65.541.B01	NL02ABNA0458297976
SUE Consultancy B.V.	58253149	(NL) (0) 8529.47.732.B01	NL73ABNA0491021879

Inhoudsopgave

Module 1: Algemeen	4
Artikel 1.1. Toepasselijkheid	4
Artikel 1.2. Totstandkoming van de Overeenkomst	5
Artikel 1.3. Prijzen en betalingsvoorwaarden	5
Artikel 1.4. Geheimhouding	6
Artikel 1.5. Gegevensverwerking	6
Artikel 1.6. Beveiliging	7
Artikel 1.7. Voorbehoud van eigendom en opschorting	8
Artikel 1.8. Risico-overgang	8
Artikel 1.9. Intellectuele eigendom	8
Artikel 1.10. Uitvoering van diensten	9
Artikel 1.11. Informatieverstrekking en medewerkingsverplichting	10
Artikel 1.12. Termijnen	10
Artikel 1.13. Beëindiging en ontbinding	11
Artikel 1.14. Aansprakelijkheid van SUE	12
Artikel 1.15. Storingen en overmacht	13
Artikel 1.16. Meerwerk en wijzigingen	14
Artikel 1.17. Overdracht van rechten en verplichtingen	14
Artikel 1.18. Toepasselijk recht en geschillen	14
Module 2: Consultancy	15
Artikel 2.1. Consultancy	15
Artikel 2.2. Evaluatie	15
Artikel 2.3. Duur en opzegging	16
Artikel 2.4. (Overwerk)vergoeding, reistijd en stand-bydiensten	16
Artikel 2.5. Arbeidsomstandigheden	17
Artikel 2.6. Inlenersaansprakelijkheid en overige aansprakelijkheid	17
Module 3: Projecten	17
Artikel 3.1. Totstandkoming en uitvoering project	17
Artikel 3.2. Voortgang	18
Artikel 3.3. Specificaties & programmatuur	18
Artikel 3.4. Oplevering, aanvaarding en afkeuring	19
Artikel 3.5. Prijs en facturatie	19

Artikel 3.6. Meerwerk en wijzigingen	20
Artikel 3.7. Duur, beëindiging en opzegging	20
Module 4: Software as a Service	20
Artikel 4.1. Uitvoering SaaS-dienst	21
Artikel 4.2. Garantie	22
Artikel 4.3. Aanvang van de dienstverlening; vergoeding	22
Artikel 4.4. Aanvullende bepalingen	23
Artikel 4.5. Notice en Takedown	24

Module 1: **Algemeen**

Artikel 1.1. Toepasselijkheid

- 1.1.1. Deze voorwaarden zijn de algemene leveringsvoorwaarden van SUE B.V., SUE Academy B.V., SUE Capacity B.V. en SUE Consultancy B.V. (hierna: SUE) en zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij SUE, goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan klant levert.
- 1.1.2. Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden gelden slechts als deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.1.3. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.1.4. Indien en voor zover SUE producten of diensten van derden aan klant ter beschikking stelt of daartoe toegang verleent, gelden voor wat betreft die producten of diensten de (licentie- of verkoop)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen SUE en klant met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden.
- 1.1.5. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen klant en SUE om welke reden dan ook niet van toepassing blijken te zijn of buiten toepassing worden verklaard, gelden onverkort deze algemene voorwaarden.
- 1.1.6. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. SUE en klant treden in dat geval in overleg, met het doel nieuwe bepalingen zoveel als mogelijk dezelfde strekking ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.
- 1.1.7. Onverminderd het bepaalde in artikel 1.4, geldt in geval van tegenstrijdigheid van bepalingen in de overeenkomst en deze algemene voorwaarden, de volgende rangorde:
1. de overeenkomst
 2. de eventuele bijlagen en/of addendums
 3. deze algemene voorwaarden

Indien een specifieke module in deze algemene voorwaarden van toepassing is, prevaleert deze boven de Module 1 Algemeen. Voor zover Module 1 Algemeen niet in strijd is met de toepasselijke bepalingen uit een specifieke module, is Module 1 Algemeen steeds tevens van toepassing.

Artikel 1.2. Totstandkoming van de Overeenkomst

- 1.2.1. Alle aanbiedingen en andere uitingen van SUE zijn vrijblijvend, tenzij door SUE schriftelijk anders is aangegeven.
- 1.2.2. Aanbiedingen en andere uitingen van vertegenwoordigers of andere personeelsleden binden SUE pas na een schriftelijke bevestiging van een daartoe bevoegd persoon. Slechts een door een tekenbevoegd persoon ondertekende overeenkomst verbindt SUE tot het uitvoeren van een overeenkomst.
- 1.2.3. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan SUE verstrekte gegevens waarop SUE zijn aanbieding heeft gebaseerd.
- 1.2.4. Onder "schriftelijk" wordt in deze algemene voorwaarden ook communicatie per e-mail verstaan.

Artikel 1.3. Prijzen en betalingsvoorwaarden

- 1.3.1. Prijzen zijn exclusief omzetbelasting BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 1.3.2. Aan een door SUE afgegeven voorcalculatie of begroting kan klant geen rechten of verwachtingen ontlelen.
- 1.3.3. Bij een periodieke betalingsverplichting van klant, is SUE gerechtigd, om haar prijzen en tarieven op 1 juni van enig jaar aan te passen met een percentage gelijk aan het CBS-indexcijfer met betrekking tot de Consumentenprijsindex CPI in het jaar daaraan voorafgaand. Indien de prijsindex in enig jaar negatief is, zal geen prijsaanpassing plaatsvinden.
- 1.3.4. SUE zal voor het door klant verschuldigde bedrag een factuur sturen aan de klant. De betalingstermijn van een factuur is 7 dagen na factuurdatum. Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 1.3.5. Betaalt klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig, dan is klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Blijft klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig de vordering te voldoen, dan kan SUE de vordering uit handen geven en is klant naast het dan verschuldigde totale bedrag ook gehouden tot vergoeding van alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door advocaten, deurwaarders en incassobureaus. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van SUE onverlet.

Artikel 1.4. Geheimhouding

- 1.4.1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde hulppersonen en/of derden ter uitvoering van de overeenkomst.
- 1.4.2. Deze verplichting geldt niet indien en voor zover verstrekking van de vertrouwelijke gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een wettelijk gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de overeenkomst.
- 1.4.3. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.

Artikel 1.5. Gegevensverwerking

- 1.5.1. Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst naar het oordeel van SUE relevant is, zal klant SUE desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ('AVG').
- 1.5.2. Klant vrijwaart SUE voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn of worden verwerkt waarvoor klant op grond van de wet verantwoordelijk is.
- 1.5.3. De verantwoordelijkheid voor de gegevens, die met gebruikmaking van een dienst van SUE door klant worden verwerkt, ligt bij klant. Klant staat er tegenover SUE voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Klant vrijwaart SUE tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 1.5.4. Indien SUE 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 klant, zijn medewerkers of gebruikers, kunnen alle daaraan verbonden kosten aan klant in rekening worden gebracht.
- 1.5.5. Indien SUE in de uitvoering van de overeenkomst als verwerker, als bedoeld in de AVG persoonsgegevens verwerkt voor klant, dan is tevens module 5 'Verwerkersovereenkomst' van toepassing. Door akkoord te gaan met deze

algemene voorwaarden gaat klant tevens akkoord met module 5 Verwerkingsovereenkomst zoals deze is terug te vinden op de website van [SUE](#).

Artikel 1.6. Beveiliging

- 1.6.1. Indien SUE 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. SUE staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.
- 1.6.2. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging van SUE voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aan SUE bekende aard, omvang en de context van de te beveiligen informatie, de doeleinden en het normale gebruik van zijn producten en diensten en de waarschijnlijkheid en ernst van voorzienbare risico's niet onredelijk is.
- 1.6.3. De door of vanwege SUE aan klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen zijn vertrouwelijk en zullen slechts aan geautoriseerde personeelsleden van de klant kenbaar worden gemaakt. SUE is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen. Klant is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en het verstrekken en tijdig intrekken van toegangs- en identificatiecodes.
- 1.6.4. Indien de beveiliging of het testen daarvan betrekking heeft op programmatuur, apparatuur of infrastructuur die niet door SUE zelf aan klant is geleverd, dan staat klant ervoor in dat alle benodigde licenties of goedkeuringen zijn verkregen om bedoelde dienstverlening te mogen uitvoeren. SUE is niet aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met de uitvoering van deze dienstverlening. Klant vrijwaart SUE tegen elke rechtsvordering uit welke hoofde dan ook, in verband met de uitvoering van deze dienstverlening.
- 1.6.5. Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en adequaat beveiligd houden.
- 1.6.6. SUE kan aanwijzingen geven aan klant met betrekking tot de beveiliging. Indien klant dergelijke aanwijzingen van SUE of een relevant overheidsorgaan niet of niet tijdig opvolgt, dan is SUE niet aansprakelijk en vrijwaart klant SUE voor de schade die daardoor ontstaat.
- 1.6.7. Het is SUE steeds toegestaan voorzieningen aan te brengen ter bescherming van werken waartoe aan klant toegang wordt verschaft. Klant zal dergelijke voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

- 1.6.8. SUE is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen.

Artikel 1.7. Voorbehoud van eigendom en opschorting

- 1.7.1. Alle aan klant geleverde zaken blijven eigendom van SUE totdat alle bedragen die klant aan SUE op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan SUE zijn voldaan.
- 1.7.2. Rechten worden in voorkomend geval aan klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat klant alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 1.7.3. Indien klant enige op hem rustende verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, heeft SUE het recht de uitvoering van alle met de betrokken klant gesloten overeenkomsten op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van SUE op vergoeding van schade, gederfde winst en rente.

Artikel 1.8. Risico-overgang

- 1.8.1. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen, maar niet beperkt tot: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden vervaardigd voor, geleverd aan of gebruikt door klant, gaat over op klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van klant of een hulppersoon van klant zijn gebracht.

Artikel 1.9. Intellectuele eigendom

- 1.9.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op werken en/of materialen die op grond van de overeenkomst zijn ontwikkeld of aan klant ter beschikking zijn gesteld, berusten uitsluitend bij SUE, diens licentiegevers of diens toeleverancier. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de overeenkomst en dwingendrechtelijk in de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 1.9.2. Indien SUE een recht van intellectuele eigendom wilt overdragen aan een klant, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht

van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor klant ontwikkelde werken en/of materialen, over zal gaan op klant, tast dit het recht van SUE niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. SUE heeft tevens het recht de algemene beginselen, ideeën en programmeertalen welke gebruikt zijn voor het vervaardigen, dan wel aan de ontwikkeling ten grondslag liggen, van enig werk zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van SUE aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van klant zijn of worden gedaan.

- 1.9.3. Klant zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende enig recht van intellectuele eigendom uit de werken en/of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 1.9.4. Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan SUE van materialen en/of werken met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie, waaronder het beschikken over de juiste licenties. Klant vrijwaart SUE tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 1.9.5. SUE is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van klant te gebruiken in zijn externe communicatie.

Artikel 1.10. Uitvoering van diensten

- 1.10.1. Alle diensten van SUE worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst SUE uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.
- 1.10.2. SUE is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van klant op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, worden de desbetreffende werkzaamheden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van SUE.

Artikel 1.11. Informatieverstrekking en medewerkingsverplichting

- 1.11.1. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan SUE verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties.
- 1.11.2. Klant draagt het risico van de selectie van de door SUE te leveren zaken, goederen en/of diensten. Klant neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen aan de prestatie juist en volledig zijn.
- 1.11.3. Ingeval medewerkers van SUE op locatie van klant werkzaamheden verrichten, draagt klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. SUE is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten.
- 1.11.4. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart SUE voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van SUE, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis-, informatie- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden kenbaar maken aan SUE.

Artikel 1.12. Termijnen

- 1.12.1. SUE spant zich er redelijkerwijs voor in de door haar genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door SUE genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, hebben steeds een indicatieve strekking en binden SUE niet.
- 1.12.2. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen SUE en klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 1.12.3. In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt SUE wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat klant haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij klant SUE een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat SUE in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 1.12.4. SUE 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 of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de

overeenkomst zijn overeengekomen, of indien klant 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 klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 1.13. Beëindiging en ontbinding

- 1.13.1. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door klant of een door klant in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 1.13.2. Indien klant op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Bedragen die SUE vóór de ontbinding heeft gefactureerd voor hetgeen zij naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven verschuldigd en worden door de ontbinding direct opeisbaar.
- 1.13.3. SUE is bevoegd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk met directe ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, schriftelijk en zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling, te ontbinden of op te schorten, indien:
1. door de vertraging aan de zijde van klant niet langer van SUE kan worden gevergd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities kan voldoen;
 2. klant overlijdt, surseance van betaling aanvraagt of aangifte tot faillietverklaring doet;
 3. het faillissement van klant wordt verleend;
 4. de activiteiten van klant worden stilgelegd of geliquideerd;
 5. op enig vermogensdeel van klant beslag wordt gelegd;
 6. indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van klant direct of indirect wijzigt;
 7. er zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk wordt of ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van SUE kan worden gevergd.

- 1.13.4. SUE is wegens de beëindiging als bedoeld in artikel 13.3 nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval klant onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt het recht van klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde werken, materialen e.d. alsmede het recht van klant tot toegang en/of gebruik van de diensten van SUE, zonder dat hiertoe een handeling van de zijde van SUE vereist is.

Artikel 1.14. Aansprakelijkheid van SUE

- 1.14.1. De totale aansprakelijkheid van SUE op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met klant overeengekomen garantie- of vrijwaringsverplichting, is beperkt tot vergoeding van schade zoals in dit artikel uitgewerkt.
- 1.14.2. Directe schade is beperkt tot maximaal de bedongen prijs in de overeenkomst (exclusief BTW). Voor duurovereenkomsten met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van SUE voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro) bedragen.
- 1.14.3. Schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken is beperkt tot € 1.000.000 (één miljoen euro).
- 1.14.4. Aansprakelijkheid van SUE voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door klant aan SUE voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan SUE voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van SUE verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 1.14.5. De in artikel 14.2 tot en met 14.4 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van SUE laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van SUE welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- 1.14.6. Tenzij nakoming door SUE blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van SUE wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien klant SUE onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en SUE 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 SUE in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

- 1.14.7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij SUE meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen SUE vervalt door het enkele verloop van twaalf maanden na het ontstaan van de schade, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- 1.14.8. Klant vrijwaart SUE voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door SUE geleverde materialen.
- 1.14.9. 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 SUE en diens toeleveranciers zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

Artikel 1.15. Storingen en overmacht

- 1.15.1. 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 SUE wordt onder meer verstaan:
- a. overmacht van toeleveranciers van SUE
 - b. het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan SUE zijn voorgeschreven
 - c. gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan SUE is voorgeschreven
 - d. overheidsmaatregelen
 - e. elektriciteitsstoring
 - f. storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten
 - g. (cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme
 - h. algemene vervoersproblemen
- 1.15.2. Indien een overmachtsituatie langer dan dertig dagen duurt, of zodra vaststaat dat de overmachtstoestand langer dan drie maanden zal duren, 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.

Artikel 1.16. Meerwerk en wijzigingen

- 1.16.1. Indien SUE werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeenkomst vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van SUE. SUE is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 1.16.2. Klant realiseert zich dat wijzigingen en meerwerk (kunnen) leiden tot het verschuiven van (leverings)termijnen en (oplever)data. Door SUE aangegeven nieuwe (leverings)termijnen en (oplever)data vervangen de eerdere.
- 1.16.3. Voor zover voor de overeenkomst een vaste prijs is overeengekomen, zal SUE klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

Artikel 1.17. Overdracht van rechten en verplichtingen

- 1.17.1. Klant zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van een overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.
- 1.17.2. SUE is gerechtigd haar aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

Artikel 1.18. Toepasselijk recht en geschillen

- 1.18.1. De overeenkomsten tussen SUE en klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 1.18.2. Geschillen welke tussen SUE en klant mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen SUE en klant gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechter van de rechtbank in het arrondissement waarin SUE is gevestigd.

Module 2: **Consultancy**

De in deze module 'Consultancy' opgenomen bepalingen zijn, naast Module 1. Algemeen van toepassing indien SUE diensten verleent op het gebied van consultancy.

Artikel 2.1. Consultancy

- 2.1.1. De overeenkomst komt door ondertekening van een werkopdracht van SUE tot stand.
- 2.1.2. SUE zal consultancydiensten geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en onder leiding van een teamleider van SUE uitvoeren.
- 2.1.3. De in de overeenkomst genoemde medewerker van SUE zal werkzaamheden verrichten voor de klant. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van klant.
- 2.1.4. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal de medewerker veertig uur per week voor de klant werkzaamheden verrichten.
- 2.1.5. Klant kan de medewerker van SUE slechts inzetten voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden indien SUE daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd.
- 2.1.6. SUE zal zich ervoor inspannen dat haar medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen, behoudens bij ziekte, uitdiensttreding, opleiding en/of vakantie van de medewerker.
- 2.1.7. Het gebruik dat klant maakt van een door SUE afgegeven rapport is steeds voor risico van klant. De bewijslast dat (de wijze van) consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam IT-leverancier mag worden verwacht, berust geheel bij klant, onverminderd het recht van SUE met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 2.1.8. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SUE is klant niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van SUE en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van SUE. Klant zal de adviezen of rapportages van SUE niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

Artikel 2.2. Evaluatie

- 2.2.1. SUE en klant zullen de uitvoering van de consultancydienst periodiek evalueren.
- 2.2.2. Klant zal SUE schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor SUE van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor klant aandacht wenst, prioriteitenstelling van klant,

beschikbaarheid van middelen en personeel van klant en bijzondere of voor SUE mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden.

Artikel 2.3. Duur en opzegging

- 2.3.1. Indien partijen omtrent de duur van consultancydiensten niets zijn overeengekomen, geldt dat de overeenkomst een looptijd heeft voor onbepaalde duur, in welk geval voor elk der partijen een opzegtermijn van één kalendermaand. Opzegging dient schriftelijk te geschieden. SUE zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 2.3.2. Klant is niet gerechtigd een overeenkomst met een looptijd van bepaalde tijd, tussentijds op te zeggen.

Artikel 2.4. (Overwerk)vergoeding, reistijd en stand-bydiensten

- 2.4.1. Het in de overeenkomst vermelde tarief is exclusief BTW en inclusief reiskosten woon-werkverkeer. Voor overige reiskosten in opdracht van de klant geldt een km-vergoeding van € 0,50 exclusief BTW.
- 2.4.2. Klant zal wekelijks de urenstaat van SUE voor akkoord ondertekenen. De ondertekening van de urenstaat geldt tevens als toestemming voor het daarop vermelde overwerk. Bij een verschil van mening is klant niet gehouden de urenstaat voor akkoord te ondertekenen en volgt omgaand nader overleg. Komen partijen er niet uit, dan hebben zij beiden het recht van opschorting van hun verplichtingen, met uitzondering van de verplichting tot betaling van door klant reeds (gedeeltelijk) goedgekeurde facturen.
- 2.4.3. Maandelijks verstuurt SUE op basis van de geaccordeerde urenstaten een factuur aan klant die binnen 7 dagen na afloop van de kalendermaand waarop de uren betrekking hebben, betaald dient te zijn.
- 2.4.4. Indien de medewerker van SUE in opdracht of op verzoek van klant per dag langer werkt dan het overeengekomen of gebruikelijke aantal werkuren dan wel werkzaam is buiten de bij SUE gebruikelijke werkdagen, gelden, tenzij anders overeengekomen, de volgende toeslagen:
- 25% vóór 8.00 uur en na 18.00 uur op werkdagen
 - 25% boven 40 uur per week
 - 50% op zaterdagen
 - 100% op zon- en feestdagen
- 2.4.5. Voor stand-bydiensten bedraagt het tarief 15% van het basis uurtarief. Ingeval van een oproep geldt het normale uurtarief, inclusief eventuele overwerktoeslagen, en wordt tenminste 1 uur in rekening gebracht.

- 2.4.6. Reistijd in verband met oproepen tijdens stand-bydiensten wordt beschouwd als werktijd.

Artikel 2.5. Arbeidsomstandigheden

- 2.5.1. Klant staat ervoor in dat de werk-, vakantie- en rusttijden, arbeidsduur en relevante arbeidsomstandigheden voldoen aan de ter zake relevante wet- en regelgeving.
- 2.5.2. Klant zal SUE tijdig informeren omtrent een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van zijn bedrijf of organisatie.

Artikel 2.6. Inlenersaansprakelijkheid en overige aansprakelijkheid

- 2.6.1. SUE zal zorg dragen voor de tijdige en volledige afdracht van haar medewerker in verband met de overeenkomst te betalen loonbelasting, premies volksverzekeringen, premies werknemersverzekeringen, niet-inkomensafhankelijke bijdrage op grond van de Zorgverzekeringswet en omzetbelasting.

Module 3: Projecten

De in deze module 'Projecten' opgenomen bepalingen zijn, naast Module 1 Algemeen van toepassing op (maat)werk geleverd door SUE op projectbasis.

Artikel 3.1. Totstandkoming en uitvoering project

- 3.1.1. De overeenkomst komt door ondertekening van een statement of work van SUE tot stand.
- 3.1.2. Tenzij anders schriftelijk overeengekomen worden de werkzaamheden door werknemers van SUE verricht op normale werkdagen tussen 08:30 uur en 17:00 uur lokale tijd. Indien toegang tot specifieke locaties nodig is, is klant verantwoordelijk voor het tijdig regelen van toegang voor de werknemers van SUE.
- 3.1.3. Alle documentatie en informatie t.b.v. de systemen betreffende de overeenkomst is accuraat en up-to-date. SUE is niet verantwoordelijk voor het verifiëren van de juistheid van informatie verstrekt door de klant, eindgebruiker of andere leveranciers.
- 3.1.4. SUE is niet verantwoordelijk voor het oplossen van verstoringen op externe applicaties welke ontstaan zijn door de werkzaamheden zoals beschreven in de overeenkomst.

- 3.1.5. SUE is niet verantwoordelijk voor het gedrag of de prestaties van derden alsmede vertragingen veroorzaakt door de klant, de eindgebruiker of andere derden partijen.

Artikel 3.2. Voortgang

- 3.2.1. SUE en klant komen in onderling overleg de voor het project specifieke fases, opleverdata en termijnen overeen in de overeenkomst.
- 3.2.2. SUE houdt klant periodiek op de hoogte van de voortgang van het project.

Artikel 3.3. Specificaties & programmatuur

- 3.3.1. Partijen zullen schriftelijk in de overeenkomst specificeren welke werken ontwikkeld zullen worden, aan welke eisen deze moeten voldoen en op welke manier dit zal geschieden.
- 3.3.2. Een schriftelijke specificatie zoals genoemd in artikel 3.1 is niet vereist indien klant en SUE schriftelijk zijn overeengekomen dat SUE het ontwikkelen van de werken en de wijze waarop dat plaatsvindt zelf mag bepalen.
- 3.3.3. Indien door klant aan SUE verstrekte (bron)programmatuur zijn beschermd door enig recht van intellectueel eigendom, staat klant er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door SUE in het kader van de overeenkomst.
- 3.3.4. Tenzij anders is overeengekomen, heeft SUE het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief open source software, bij de ontwikkeling van de werken. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde werken bij klant. Kosten die gemoeid zijn met de licenties, welke noodzakelijk zijn voor uitvoering van de overeenkomst, zullen in rekening worden gebracht bij klant. Dit staat gespecificeerd in de offerte.
- 3.3.5. Klant is er zelf verantwoordelijk voor om diens eigen applicaties, diensten en infrastructuur up-to-date te houden voor interoperabiliteit met de producten en de dienst van SUE.
- 3.3.6. SUE is niet aansprakelijk voor het onbruikbaar zijn van het werk indien de onbruikbaarheid wordt veroorzaakt doordat klant niet tijdig heeft gemigreerd (op aanwijzing van SUE) naar actuele standaarden of gebruik maakt van standaarden die in de industrie niet meer worden ondersteund. Een standaard welke 12 maanden geleden is geïntroduceerd, wordt door SUE niet langer als actueel beschouwd.

Artikel 3.4. Oplevering, aanvaarding en afkeuring

- 3.4.1. SUE spant zich in het werk overeenkomstig de overeenkomst ter acceptatie aan klant op te leveren.
- 3.4.2. Door acceptatie verleent klant decharge aan SUE ten aanzien van al haar verplichtingen met betrekking tot het werk.
- 3.4.3. Indien klant niet binnen drie dagen het werk (geheel of gedeeltelijk) schriftelijk en gemotiveerd afkeurt, worden deze geacht te zijn geaccepteerd en opgeleverd. Klant wordt verondersteld het werk tevens te hebben geaccepteerd, indien klant tot ingebruikname van het werk is overgegaan dan wel wanneer klant niet uiterlijk binnen drie dagen na oplevering schriftelijk aan SUE heeft meegedeeld dat en om welke reden(en) hij het werk niet accepteert.
- 3.4.4. Indien het werk niet wordt geaccepteerd, zal SUE specificeren welke aanpassingen zullen worden verricht, met daarbij de bijbehorende tijd of eventuele kosten. Klant zal vervolgens aangeven of hij met de genoemde aanpassingen en de bijbehorende tijd en kosten akkoord gaat of dat hij afziet van de afkeuring. SUE zal zich ervoor inspannen de door klant vastgestelde en reproduceerbare gebreken binnen de door partijen overeengekomen termijn, en bij gebreke daarvan binnen een redelijke termijn, te verhelpen.
- 3.4.5. De gebreken, waartoe gerekend worden gebreken die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname van het werk redelijkerwijs niet in de weg staan, zullen geen reden tot onthouding van acceptatie zijn, onverminderd de verplichting van SUE zodanige gebreken te herstellen. Partijen treden hiertoe met elkaar in overleg.
- 3.4.6. Indien het project in fasen wordt verricht, dient klant na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het werk van die fase te geven en geldt eveneens de bovenvermelde procedure. SUE heeft het recht te wachten met de aanvang van een nieuwe fase totdat klant de oude fase expliciet heeft geaccepteerd.
- 3.4.7. SUE garandeert niet dat hetgeen klant met de door SUE te ontwikkelen of ontwikkelde werken beoogt ook daadwerkelijk wordt behaald.
- 3.4.8. SUE spant zich in haar producten/werken zo goed en zo foutvrij mogelijk te ontwikkelen en beschikbaar te stellen.

Artikel 3.5. Prijs en facturatie

- 3.5.1. SUE voert de werkzaamheden op projectbasis uit tegen een al dan niet overeengekomen projectbedrag.
- 3.5.2. Additionele of onvoorziene werkzaamheden die het gevolg zijn van onvolledige documentatie, onvolledige toegang, niet voldoen aan de gestelde vereisten en/of vertraagde leveringen van hardware of software

kunnen extra kosten met zich meebrengen. Partijen zullen hierover tijdig in overleg treden.

- 3.5.3. Indien een overeenkomst in fasen wordt geleverd, is SUE gerechtigd per geleverde fase of maandelijks te factureren.
- 3.5.4. Betaling van het totale projectbedrag vindt plaats in twee gelijke delen, waarvan het eerste deel voor aanvang van het project en het tweede deel na oplevering van het project. Alle genoemde prijzen zijn exclusief BTW en reiskosten.
- 3.5.5. Facturen dienen binnen 7 dagen na factuurdatum betaald te worden. Voor reiskosten in opdracht van de klant geldt een km-vergoeding van € 0,50 exclusief BTW.

Artikel 3.6. Meerwerk en wijzigingen

- 3.6.1. Overeenkomstig het bepaalde in artikel 16.1 uit Module 1 Algemeen kan SUE in geval van meerwerk en/of wijzigingen verlangen dat een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 3.6.2. Het wijzigen van de overeenkomst en/of sluiten van een afzonderlijke overeenkomst acht SUE onder meer noodzakelijk indien:
- Klant is verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt die onder meer een wijziging in de scope van de overeenkomst, de planning of locatie van de dienst tot gevolg hebben.
 - Er is sprake van vertragingen veroorzaakt door derden, waardoor SUE de aangeboden dienst niet conform de overeenkomst kan uitvoeren.
 - Onvoorziene factoren doen zich voor, zoals maar niet beperkt tot, nieuwe klant eisen, nieuwe informatie over het netwerk, verzoeken voor niet-standaard werktijden, versnelde projectplanning en vertragingen in de toegang tot en beschikbaarheid van de voor het project benodigde middelen.

Artikel 3.7. Duur, beëindiging en opzegging

- 3.7.1. Indien de duur niet in de overeenkomst is omschreven, wordt de overeenkomst als beëindigd beschouwd wanneer de prestaties daaruit over en weer zijn geleverd.
- 3.7.2. Klant is niet gerechtigd de overeenkomst tussentijds op te zeggen.

Module 4: Software as a Service

De in deze module 'Software as a Service' opgenomen bepalingen zijn, naast Module 1 Algemeen van toepassing op software geleverd door SUE op basis van Software as a

Service, ook wel aangeduid als SaaS, het via internet op afstand beschikbaar stellen en houden van functionaliteit zonder dat de onderliggende software ter beschikking wordt gesteld.

Artikel 4.1. Uitvoering SaaS-dienst

- 4.1.1. Leverancier verricht de SaaS-dienst in opdracht van klant. Klant mag de SaaS-dienst uitsluitend ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het door leverancier beoogde gebruik. Het staat klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door leverancier verleende SaaS-dienst.
- 4.1.2. Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen substantieel zijn en een verandering van de bij klant geldende procedures tot gevolg heeft, zal leverancier klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten. De kosten van deze verandering komen voor rekening van klant. In dat geval kan klant 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 leverancier de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 4.1.3. Leverancier kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende programmatuur. Leverancier is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 4.1.4. Leverancier kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk op momenten laten plaatsvinden waarop de SaaS-dienst doorgaans het minst intensief gebruikt wordt.
- 4.1.5. Leverancier is nooit gehouden klant toegang tot, inzicht in of een versie van de onderliggende programmatuur te verschaffen.
- 4.1.6. Bij ontbreken van afspraken daaromtrent zal klant de SaaS-dienst zelf verder inrichten, configureren, tunen, eventuele data converteren en uploaden en, indien nodig, de gebruikte apparatuur en gebruikersomgeving aanpassen.

Artikel 4.2. Garantie

- 4.2.1. Leverancier staat er niet voor in dat de SaaS-dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten in de onderliggende programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het onderliggende programmatuur betreft die door leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende fouten door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de fouten uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende programmatuur in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat fouten in de SaaS-dienst die niet door leverancier zelf is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel workarounds of probleem vermijdende beperkingen in de SaaS-dienst aan te brengen. Indien (een onderdeel van) de SaaS-dienst in opdracht van klant is ontwikkeld, kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan klant in rekening brengen. Leverancier is nooit gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval leverancier bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is leverancier gerechtigd hiervoor een aparte vergoeding in rekening te brengen.
- 4.2.2. Klant zal op basis van de door leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, fouten en andere onvolkomenheden in de SaaS-dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door klant te nemen maatregelen, tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens anders dan het terugplaatsen van de - waar mogelijk - laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende gegevens.
- 4.2.3. Leverancier staat er niet voor in dat de SaaS-dienst tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

Artikel 4.3. Aanvang van de dienstverlening; vergoeding

- 4.3.1. De door leverancier te verlenen SaaS-dienst (en eventueel bijbehorende ondersteuning) vangt aan binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Indien niet anders overeengekomen, vangt de SaaS-dienst aan door terbeschikkingstelling door leverancier van de middelen om toegang te verkrijgen tot de SaaS-dienst door leverancier. Klant 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.

- 4.3.2. Klant 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 leverancier verleende SaaS-dienst telkens per jaar vooraf verschuldigd.

Artikel 4.4. Aanvullende bepalingen

- 4.4.1. Klant zal de overeengekomen beperkingen op het recht tot gebruik van de SaaS-dienst steeds stipt naleven.
- 4.4.2. Klant zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van leverancier uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van leverancier toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. Leverancier zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de SaaS-dienst zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 4.4.3. Klant aanvaardt de SaaS-dienst in de staat waarin deze zich op het moment van ingebruikname bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken.
- 4.4.4. Leverancier kan van klant verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, webbrowser, programmatuur e.d.) aanpast als dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de SaaS-dienst.
- 4.4.5. Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de SaaS-dienst omvat, zal leverancier online, telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde SaaS-dienst. Klant zal meldingen in het kader van support zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijven, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de wijze van melden, kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Leverancier zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Leverancier staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van leverancier.
- 4.4.6. Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal leverancier één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat

geval is klant gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van ernstige storingen, fouten en andere ernstige onvolkomenheden in het functioneren van de SaaS-dienst. Leverancier staat er niet voor in dat deze tijdig zullen worden verholpen.

- 4.4.7. Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van beveiligings-, back-up-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.

Artikel 4.5. Notice en Takedown

- 4.5.1. Klant zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen. Klant zal de privacy van derden respecteren, niet in strijd met de wet gegevens verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data verspreiden en zich onthouden van strafbare feiten en schending van enige andere wettelijke verplichting.
- 4.5.2. Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is leverancier steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van klant. Klant zal op eerste schriftelijk verzoek van leverancier data en/of informatie onverwijld van de systemen van leverancier verwijderen, bij gebreke waarvan leverancier gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Leverancier is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 4.7.1 aan klant onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontfeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door leverancier jegens klant. Leverancier is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens klant aansprakelijk te zijn.
- 4.5.3. Van leverancier kan niet verlangd worden zich een oordeel over de gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van klant te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en klant. Klant zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en leverancier schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.



Tot slot

Heeft u vragen over deze algemene voorwaarden? Dan mag u altijd contact opnemen met SUE. Dit kan door te bellen naar 0345656666 of een e-mail te sturen naar legal@sue.nl