



# Algemene voorwaarden

Nederlandse versie 



# INHOUDSOPGAVE

---

1. Algemene bepalingen	3
2. Standaardclausules voor verwerkingen	13
3. Software as a Service (SaaS)	17
4. Programmatuur	19
5. Ontwikkeling programmatuur en websites	24
6. Onderhoud van programmatuur en support	25
7. Advisering en consultancy	29
8. Detacheringsdiensten	30
9. Opleiding en trainingen	32
10. Hosting	34
11. Koop van apparatuur	36
12. Huur van apparatuur	38
13. Onderhoud van apparatuur	41

In dit document staan de algemene voorwaarden van SWYCS.

*Versie november 2024 - Nederlands.*

# 1. ALGEMENE BEPALINGEN

---

## Artikel 1: Toepasselijkheid

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten van DSP Innovation B.V., mede handelende onder de naam SWYCS (hierna: SWYCS), KvK nr. 22058501, waarbij SWYCS goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan haar wederpartij (hierna: relatie) levert.

1.2 Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden gelden slechts als deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

1.3 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van relatie wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.4 Als enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. SWYCS en relatie treden dan in overleg, met als doel nieuwe bepalingen van zoveel als mogelijk dezelfde strekking ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.

1.5 Bij tegenstrijdigheid van de tussen partijen gemaakte afspraken, geldt hetgeen is bepaald in deze algemene voorwaarden, tenzij partijen schriftelijk uitdrukkelijk en onder verwijzing naar deze voorwaarden daarvan zijn afgeweken. Bij tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit hoofdstukken van deze voorwaarden, geldt hetgeen is bepaald in een eerder hoofdstuk, tenzij uitdrukkelijk daarvan is afgeweken.

## Artikel 2: Aanbiedingen

2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van SWYCS zijn vrijblijvend, tenzij door SWYCS schriftelijk anders is aangegeven. Relatie staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens haar aan SWYCS verstrekte gegevens waarop SWYCS haar aanbieding heeft gebaseerd, met uitzondering van evidente typefouten.

## Artikel 3: Prijs en betaling

3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere product- of dienstspecifieke door de overheid opgelegde heffingen. Alle door SWYCS kenbaar gemaakte prijzen zijn in euro's, in welke valuta relatie dient te betalen.

3.2 Aan een door SWYCS afgegeven voorcalculatie of begroting kan relatie geen rechten of verwachtingen ontleen, tenzij partijen schriftelijk anders overeengekomen. Een door relatie kenbaar gemaakt budget geldt alleen als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs als dit schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen.

3.3 Bestaat relatie volgens de overeenkomst uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, dan is elk van die (rechts-)personen tegenover de SWYCS hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.

3.4 Inzake de door SWYCS verrichte prestaties en de daarvoor door relatie verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van SWYCS volledig bewijs op.

3.5 Bij een periodieke betalingsverplichting van relatie mag SWYCS schriftelijk en conform de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf geldende prijzen en tarieven aanpassen op de in de overeenkomst genoemde termijn. Voorziet de overeenkomst niet uitdrukkelijk in de mogelijkheid tot aanpassing van prijzen of tarieven, dan mag SWYCS schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste twee maanden de geldende prijzen en tarieven aanpassen. Als relatie in dat laatste geval niet akkoord gaat met de aanpassing, is relatie gerechtigd binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking treden.

3.6 Partijen leggen in de overeenkomst de datum of data vast waarop SWYCS de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan relatie in rekening brengt. Verschuldigde bedragen worden door relatie betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Relatie is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.

3.7 Betaalt relatie de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig, dan is relatie, zonder dat aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd. Blijft relatie na aanmaning of ingebrekestelling nalatig de vordering te voldoen, dan kan SWYCS de vordering uit handen geven en is relatie naast dat verschuldigde totale bedrag ook gehouden tot vergoeding van alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen. Dit laat de overige wettelijke en contractuele rechten van SWYCS onverlet.

#### **Artikel 4: Duur van de overeenkomst**

4.1 Als en voor zover de overeenkomst tussen partijen een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.

4.2 De duur van een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd met een maximum van 1 jaar, tenzij relatie of SWYCS de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

#### **Artikel 5: Vertrouwelijkheid**

5.1 Relatie en SWYCS dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze vertrouwelijk zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet als en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een wettelijk gegeven (overheids-)bevel of voor de goede uitvoering van de overeenkomst. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt,

zal deze alleen gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd als deze door één der partijen als zodanig zijn bestempeld.

5.2 Relatie erkent dat de door of via SWYCS ter beschikking gestelde programmatuur altijd een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van SWYCS, haar toeleveranciers of producent van de programmatuur bevat.

#### **Artikel 6: Privacy en gegevensverwerking**

6.1 Als dit voor de uitvoering van de overeenkomst naar het oordeel van SWYCS relevant is, informeert relatie SWYCS desgevraagd schriftelijk over de wijze waarop relatie uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.

6.2 Relatie vrijwaart SWYCS voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn of worden verwerkt waarvoor relatie op grond van de wet verantwoordelijk is, tenzij relatie bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan SWYCS toerekenbaar zijn.

6.3 De verantwoordelijkheid voor gegevens, die met gebruikmaking van een dienst van SWYCS door relatie worden verwerkt, ligt bij relatie. Relatie staat er tegenover SWYCS 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. Relatie vrijwaart SWYCS tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

6.4 Als SWYCS 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 relatie, haar medewerkers of gebruikers, kunnen alle daaraan verbonden kosten aan relatie in rekening worden gebracht.

6.5 Als SWYCS als verwerker, als bedoeld in de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens, prestaties verricht voor relatie, dan is tevens hoofdstuk 2 'Standaardclausules voor verwerkingen' van toepassing.

#### **Artikel 7: Beveiliging**

7.1 Als SWYCS op grond van de overeenkomst gehouden is te voorzien in informatiebeveiliging, zal deze beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. SWYCS staat er niet voor in dat informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Als een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aan SWYCS 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.

7.2 Door of vanwege SWYCS aan relatie verstrekte toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen zijn vertrouwelijk en zullen door relatie als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van relatie kenbaar worden gemaakt. SWYCS is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen. Relatie is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en het verstrekken en tijdig intrekken van toegangs- en identificatiecodes.

7.3 Als de beveiliging of het testen daarvan betrekking heeft op programmatuur, apparatuur of infrastructuur die niet door SWYCS zelf aan relatie is geleverd, staat relatie ervoor in dat alle benodigde licenties of goedkeuringen zijn verkregen om bedoelde dienstverlening te mogen uitvoeren. SWYCS is niet aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met de uitvoering van deze dienstverlening. Relatie vrijwaart SWYCS tegen elke rechtsvordering uit welke hoofde dan ook, in verband met de uitvoering van deze dienstverlening.

7.4 SWYCS is gerechtigd beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd aan te passen als dit noodzakelijk is als gevolg van veranderende omstandigheden.

7.5 Relatie zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en adequaat beveiligd houden.

7.6 SWYCS kan aanwijzingen geven aan relatie met betrekking tot de beveiliging welke tot doel hebben om incidenten of de gevolgen van incidenten die de beveiliging kunnen aantasten te voorkomen of te minimaliseren. Als relatie dergelijke aanwijzingen van SWYCS of een relevant overheidsorgaan niet of niet tijdig opvolgt, is SWYCS niet aansprakelijk en vrijwaart relatie SWYCS voor de schade die daardoor mocht ontstaan.

7.7 Het is SWYCS steeds gerechtigd technische en organisatorische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur of andere werken waartoe aan relatie (direct of indirect) toegang wordt verschaft, ook in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Relatie zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

#### **Artikel 8: Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting**

8.1 Alle aan relatie geleverde zaken blijven eigendom van SWYCS totdat alle bedragen die relatie aan SWYCS op grond alle tussen partijen gesloten overeenkomsten verschuldigd is, volledig aan SWYCS zijn voldaan. Een relatie die als wederverkoper optreedt, zal zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van SWYCS mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van haar bedrijf.

8.2 De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming, als dat recht ter zake voor SWYCS gunstigere bepalingen bevat.

8.3 Rechten worden in voorkomend geval aan relatie verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat relatie alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.

8.4 SWYCS kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat relatie alle aan SWYCS verschuldigde bedragen heeft voldaan.

#### **Artikel 9: Risico-overgang**

9.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder 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 relatie, gaat over op relatie op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van relatie of een hulppersoon van relatie zijn gebracht.

#### **Artikel 10: Intellectuele eigendom**

10.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan relatie ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, databanken, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij SWYCS, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Relatie verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en dwingendrechtelijk in de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan relatie toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

Het is relatie dus uitdrukkelijk niet toegestaan aan haar toekomstige of toegekende rechten op welke wijze dan ook te verpanden dan wel te bezwaren met enig ander (zakelijk) recht.

10.2 Als SWYCS bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan deze verbintenis slechts uitdrukkelijk en schriftelijk worden aangegaan. Als partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor relatie ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, know how of andere werken of materialen, over zal gaan op relatie, tast dit het recht of de mogelijkheid van SWYCS 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. SWYCS 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 SWYCS aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van relatie zijn of worden gedaan.

10.3 Relatie zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.

10.4 SWYCS zal relatie assisteren bij een aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat door SWYCS zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat relatie SWYCS onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en SWYCS op haar eerste verzoek de mogelijkheid biedt de zaak af te handelen, waaronder het treffen van eventuele schikkingen. Relatie zal desgevraagd de nodige volmachten, informatie en medewerking aan SWYCS verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot assistentie en tevens elke mogelijke aansprakelijkheid van SWYCS vervalt in elk geval als de verweten inbreuk verband houdt (i) met door relatie ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan SWYCS ter beschikking gestelde werken of materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die relatie zonder schriftelijke toestemming van SWYCS in de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere werken of materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Als in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door SWYCS zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of als naar het oordeel van SWYCS een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal SWYCS zich ervoor inspannen dat relatie het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande verplichting van SWYCS wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.

10.5 Relatie staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan SWYCS van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen, ontwerpen, en/of andere werken met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie, waaronder het beschikken over de juiste licenties.

Relatie vrijwaart SWYCS 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.

10.6 SWYCS is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met relatie is overeengekomen.

10.7 SWYCS is desgevraagd gerechtigd het beeldmerk, logo of naam van relatie te gebruiken in zijn externe communicatie.

### **Artikel 11: Uitvoering diensten**

11.1 SWYCS zal zich naar beste kunnen inspannen diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met relatie schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van SWYCS worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst SWYCS uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.

11.2 SWYCS is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van SWYCS.

11.3 Als de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is SWYCS steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.

11.4 SWYCS is niet gehouden bij de uitvoering van haar diensten aanwijzingen van relatie op te volgen, in het bijzonder niet als dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Als dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, worden de desbetreffende werkzaamheden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van SWYCS.

## **Artikel 12: Informatie- en overige medewerkingsverplichtingen**

12.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Relatie zal steeds tijdig alle redelijke medewerking verlenen.

12.2 Relatie staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens haar aan SWYCS verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Als de door relatie verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor de SWYCS kenbare onjuistheden bevatten, zal de SWYCS hierover navraag doen bij relatie.

12.3 In verband met continuïteit zal relatie een (deskundige) contactpersoon aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van SWYCS als zodanig fungeert.

12.4 Relatie draagt het risico van de selectie van de door SWYCS te leveren zaken, goederen en/of diensten. Relatie neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen aan de prestatie juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor SWYCS niet bindend, behoudens als door SWYCS uitdrukkelijk anders is vermeld.

12.5 Als relatie bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zullen deze beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van SWYCS op locatie van relatie werkzaamheden verrichten, draagt relatie tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. SWYCS is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij relatie bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van SWYCS.

12.6 Relatie draagt er zorg voor dat werkruimte en faciliteiten voldoen aan alle wettelijke eisen. Relatie vrijwaart SWYCS voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van SWYCS, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg van de instellingen, het gebruik van de door SWYCS geleverde producten en/of verrichte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Relatie is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.

12.7 Relatie zal zorg dragen voor de benodigde apparatuur, infrastructuur en ondersteunende programmatuur en de op haar eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en als nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door relatie gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

## **Artikel 13: Projectgroep**

13.1 Relatie staat ervoor in dat de personen die door haar zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gerechtigd zijn voor relatie bindende besluiten te nemen.

## **Artikel 14: Termijnen**

14.1 SWYCS spant zich ervoor in de door haar genoemde of tussen partijen overeengekomen (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door SWYCS genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden de SWYCS niet en hebben een indicatief karakter.

14.2 Als overschrijding van enige termijn dreigt, zullen SWYCS en relatie in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.



14.3 In alle gevallen - derhalve ook als partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt SWYCS wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat relatie haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij relatie SWYCS 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, opdat SWYCS in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren. SWYCS zal nimmer enige schadevergoeding aan relatie verschuldigd zijn.

14.4 Als is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is SWYCS gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen, totdat relatie de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

14.5 SWYCS is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties, etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of als relatie haar 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 relatie nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

#### **Artikel 15: Ontbinding en opzegging van de overeenkomst**

15.1 Aan beide partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe als 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 relatie en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking

door relatie of een door relatie in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

15.2 Als relatie op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij relatie bewijst dat SWYCS ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die SWYCS vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

15.3 Als een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Als tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. SWYCS zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

15.4 Relatie is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, dan wel een overeenkomst die door volbrenging eindigt, tussentijds op te zeggen.

15.5 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen als de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, als ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, als de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. SWYCS kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen als de beslissende zeggenschap over de onderneming van relatie direct of indirect wijzigt.

15.6 SWYCS is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval relatie onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van relatie tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van relatie tot toegang en/of gebruik van de diensten van SWYCS, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van SWYCS vereist is. In geval van ontbinding of opzegging of beëindiging door SWYCS als bedoeld in het vorige lid, zullen alle vorderingen van SWYCS in een keer volledig opeisbaar zijn, zonder dat ingebrekestelling noodzakelijk is.

#### **Artikel 16: Aansprakelijkheid van SWYCS**

16.1 SWYCS aanvaardt ter zake door haar geleverde producten en door haar geleverde diensten geen aansprakelijkheid en is op generlei wijze aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit tekortkomingen in de nakoming van haar verplichtingen, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen.

16.2 SWYCS is in elk geval nimmer gehouden tot vergoeding van kosten, schade en interessen, op welke wijze ook ontstaan, zoals schade in verband met brand, ontploffing, gebreken aan roerende of onroerende zaken, bedrijfsschade, direct of indirect veroorzaakt bij de relatie of derden, fouten van personen, een en ander in de ruimste zin des woords, verband houdende met werkzaamheden die door, voor of namens SWYCS zijn verricht. Ook indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van relatie, schade verband houdende met het gebruik van door relatie aan SWYCS voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door relatie aan SWYCS voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten aansprakelijkheid van SWYCS verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten. De SWYCS is slechts aansprakelijk voor schade indien deze schade een gevolg van opzet of grove schuld is aan de zijde van SWYCS.

16.3 Indien, voor zover en zolang de relatie niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting die voor haar uit de met de SWYCS gesloten overeenkomst of uit een daarmee samenhangende overeenkomst voortvloeit, is SWYCS met betrekking tot geen van deze overeenkomsten gehouden tot nakoming van eventueel op zich genomen verplichtingen, waaronder garantieverplichtingen.

16.4 SWYCS kan eveneens niet worden aangesproken tot vergoeding van eventueel geleden schade, van welke aard dan ook, indien zaken zijn geleverd onder fabrieks- of importeursgarantie. De afhandeling van een beroep op deze garantie is in dit geval geheel ter beoordeling van de betrokken fabrikant of importeur.

16.5 De relatie dient SWYCS te vrijwaren voor alle schade, kosten en interessen welke voor SWYCS zijn ontstaan als gevolg van vorderingen van derden in verband met door SWYCS geleverde productie en verrichte diensten.

16.6 Door SWYCS verstrekte adviezen, in welke vorm dan ook en tot wie dan ook gericht, zijn vrijblijvend. De toepassing, verwerking en het gebruik van geleverde producten en adviezen komt voor rekening van relatie.

16.7 SWYCS is niet aansprakelijk voor kosten, schade of interessen die ontstaan als direct of indirect gevolg van schending van octrooien, licenties of andere industriële of intellectuele eigendomsrechten of andere rechten van derden als gevolg van gebruik van door of vanwege c.q. namens de relatie verstrekte gegevens of daden of werken en nalatigheden van toeleveranciers van SWYCS, hun ondergeschikten dan wel andere personen die door of vanwege haar te werk zijn gesteld.

16.8 De totale aansprakelijkheid van SWYCS wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met relatie overeengekomen garantie- of vrijwaringsverplichting, zal te allen tijde beperkt zijn tot het bedrag van een door SWYCS afgesloten aansprakelijkheidsverzekering minus de kosten van het eigen risico van SWYCS. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van SWYCS voor schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 50.000 (vijftigduizend euro) bedragen.

16.9 De in dit artikel beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van SWYCS laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van SWYCS welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.

16.10 Iedere mogelijke vordering tot enige schadevergoeding tegen SWYCS vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering.

16.11 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 SWYCS en diens toeleveranciers zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

#### **Artikel 17: Overmacht**

17.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, als hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van SWYCS wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van SWYCS, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door relatie aan SWYCS zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door relatie aan SWYCS is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring,

(vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) (cyber)crime, (cyber) vandalisme, epidemieën, oorlog of terrorisme en (viii) algemene vervoersproblemen.

17.2 Als een overmachtssituatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

#### **Artikel 18: Service Level Agreement**

18.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Relatie zal SWYCS steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.

18.2 Als afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door SWYCS aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van SWYCS zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door relatie te leveren tegenbewijs zal de door SWYCS gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

### **Artikel 19: Back-up**

19.1 Als de dienstverlening aan relatie op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van relatie omvat, zal SWYCS met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per maand, een back-up maken van de bij haar in bezit zijnde gegevens van relatie. Bij gebreke van afspraken over de bewaartermijn bewaart SWYCS de back-up gedurende de bij SWYCS gebruikelijke termijn. SWYCS zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.

19.2 Relatie blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor nakoming van alle voor haar geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

### **Artikel 20: Wijziging en meerwerk**

20.1 Als SWYCS op verzoek of met voorafgaande instemming van relatie werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door relatie worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van SWYCS. SWYCS is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

20.2 Relatie realiseert zich dat wijzigingen en meerwerk (kunnen) leiden tot het verschuiven van (leverings)termijnen en (oplever)data. Door SWYCS aangegeven nieuwe (leverings)termijnen en (oplever)data vervangen de eerdere.

20.3 Voor zover voor de overeenkomst een vaste prijs is overeengekomen, zal SWYCS relatie desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

### **Artikel 21: Overdracht van rechten en verplichtingen**

21.1 Relatie zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van een overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden. SWYCS is daar als leverancier wel toe gerechtigd.

21.2 SWYCS is gerechtigd haar aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

### **Artikel 22: Toepasselijk recht en geschillen**

22.1 De overeenkomsten tussen SWYCS en relatie worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

22.2 Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden (in eerste aanleg) beslecht door de Rechtbank Zeeland-West-Brabant, locatie Middelburg.

## 2. STANDAARDCLAUSULES VOOR VERWERKINGEN

---

De in hoofdstuk 2 opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing als SWYCS in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke(n) als (sub)verwerker (data processor) als bedoeld in de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens. Deze standaardclausules voor verwerkingen vormen tezamen met praktische afspraken over verwerkingen in de overeenkomst of een separate bijlage (bijvoorbeeld een Data Pro Statement) een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28, lid 3 Algemene verordening gegevensbescherming (Avg).

### Artikel 23: Algemeen

23.1 SWYCS verwerkt de persoonsgegevens in opdracht van relatie overeenkomstig de met SWYCS overeengekomen schriftelijke instructies van relatie.

23.2 Relatie, dan wel haar opdrachtgever, is verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Avg, heeft zeggenschap over de verwerking van persoonsgegevens en heeft het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vastgesteld.

23.3 SWYCS is verwerker in de zin van de Avg en heeft daarom geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens en neemt derhalve geen beslissingen over onder meer het gebruik van de persoonsgegevens.

23.4 SWYCS geeft uitvoering aan de Avg zoals neergelegd in dit hoofdstuk (2) en in de overeenkomst. Het is aan relatie om op basis van deze informatie te beoordelen of SWYCS afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de verwerking aan de vereisten van de Avg voldoet en de bescherming van de rechten van betrokkenen voldoende zijn gewaarborgd.

23.5 Relatie staat er tegenover SWYCS voor in dat zij conform de Avg handelt, dat zij haar systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligt en dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.

23.6 Relatie is niet gerechtigd een door de toezichthouder aan haar opgelegde bestuurlijke boete op welke rechtsgrond dan ook op SWYCS te verhalen. Onder 'toezichthouder' wordt in dit hoofdstuk (2) bedoeld een toezichthoudende autoriteit zoals bedoeld in de Avg.

### Artikel 24: Beveiliging

24.1 SWYCS treft technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zoals omschreven in de overeenkomst. Bij het treffen van deze maatregelen heeft SWYCS rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de aard van haar producten en diensten, de verwerkingsrisico's en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen die SWYCS gezien het door haar beoogd gebruik van haar producten en diensten mocht verwachten.

24.2 Tenzij expliciet anders vermeld in de overeenkomst is het product of de dienst van SWYCS niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten.

24.3 SWYCS streeft ernaar dat de door haar te treffen beveiligingsmaatregelen passend zijn voor het door SWYCS beoogde gebruik van het product of de dienst.

24.4 De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de relatie, rekening houdend met de in artikel 24.1 genoemde factoren een op het risico van de verwerking van de door haar gebruikte of verstrekte persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.

24.5 SWYCS kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen als dat naar haar oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. SWYCS zal belangrijke wijzigingen vastleggen en zal relatie waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.

24.6 Relatie kan SWYCS verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. SWYCS is niet verplicht om op een dergelijk verzoek wijzigingen door te voeren in haar beveiligingsmaatregelen. SWYCS kan de kosten verband houdende met de op verzoek van relatie doorgevoerde wijzigingen in rekening brengen bij relatie. Pas nadat de door relatie gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen door partijen, heeft SWYCS de verplichting deze beveiligingsmaatregelen daadwerkelijk te implementeren.

#### **Artikel 25: Inbreuken in verband met persoonsgegevens**

25.1 SWYCS staat er niet voor in dat beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Als SWYCS een inbreuk in verband met persoonsgegevens ontdekt, zal zij relatie zonder onredelijke vertraging informeren. In de overeenkomst is vastgelegd op welke wijze SWYCS relatie informeert over inbreuken in verband met persoonsgegevens. Als geen specifieke afspraken zijn gemaakt, dan zal SWYCS op de gebruikelijke wijze contact opnemen met de contactpersoon bij relatie.

25.2 Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (relatie, of haar opdrachtgever) om te beoordelen of de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarover SWYCS heeft geïnformeerd gemeld moet worden aan de toezichthouder of betrokkene. Het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke (relatie of haar

opdrachtgever). SWYCS is niet verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de toezichthouder en/of de betrokkene.

25.3 SWYCS zal, als nodig, nadere informatie verstrekken over de inbreuk in verband met persoonsgegevens en zal haar medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan relatie ten behoeve van een melding aan de toezichthouder of betrokkenen.

25.4 SWYCS kan de redelijke kosten die zij in dit kader maakt in rekening brengen bij relatie tegen haar dan geldende tarieven.

#### **Artikel 26: Geheimhouding**

26.1 SWYCS waarborgt dat de personen die onder haar verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken een geheimhoudingsplicht hebben.

26.2 SWYCS is gerechtigd de persoonsgegevens te verstrekken aan derden, als en voor zover verstrekking noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de overeenkomst.

#### **Artikel 27: Verplichtingen bij beëindiging**

27.1 SWYCS zal, in geval van einde van de verwerkersovereenkomst, alle onder zich zijnde en van relatie ontvangen persoonsgegevens binnen de in de overeenkomst opgenomen termijn verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible), of, als overeengekomen, in een machine leesbaar formaat terugbezorgen aan relatie.

27.2 SWYCS kan eventuele kosten die zij maakt in het kader van het in het vorige lid gestelde in rekening brengen bij relatie. Hierover kunnen nadere afspraken worden neergelegd in de overeenkomst.

27.3 Het bepaalde in artikel 27.1 geldt niet als een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van de persoonsgegevens door SWYCS belet. In een dergelijk geval zal SWYCS de persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van haar wettelijke verplichtingen. Het bepaalde in artikel 27.1 geldt eveneens niet als SWYCS verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Avg is ten aanzien van de persoonsgegevens.

#### **Artikel 28: Rechten betrokkenen, Data Protection Impact Assessment (DPIA) en auditrechten**

28.1 SWYCS zal, waar mogelijk, medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van relatie die verband houden met bij relatie door betrokkenen ingeroepen rechten van betrokkenen. Als SWYCS direct door een betrokkene wordt benaderd, zal zij deze waar mogelijk doorverwijzen naar relatie.

28.2 Als relatie daartoe volgens de Avg verplicht is, zal SWYCS na een daartoe redelijk gegeven verzoek haar medewerking verlenen aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een daarop volgende voorafgaande raadpleging.

28.3 SWYCS zal op verzoek van relatie alle informatie ter beschikking stellen die in redelijkheid nodig is om nakoming van de in de overeenkomst gemaakte afspraken met betrekking tot verwerking van persoonsgegevens aan te tonen, bijvoorbeeld door middel van een geldig Data Pro Certificate of daaraan ten minste gelijkwaardig certificaat, een door een onafhankelijke deskundige in opdracht van SWYCS opgesteld auditrapport (Third Party Memorandum) of door middel van andere door haar te verstrekken informatie. Als relatie desondanks aanleiding heeft aan te nemen dat de verwerking van persoonsgegevens niet conform de overeenkomst plaatsvindt, dan kan zij maximaal éénmaal per jaar door een onafhankelijke, gecertificeerde, externe deskundige, die aantoonbaar ervaring heeft met het soort verwerkingen dat op basis van de overeenkomst wordt uitgevoerd, op kosten van de relatie hiernaar een audit laten uitvoeren. SWYCS heeft het recht een

deskundige te weigeren als deze volgens SWYCS diens concurrentiepositie aantast. De audit zal beperkt zijn tot het controleren van de naleving van de afspraken met betrekking tot verwerking van de persoonsgegevens zoals neergelegd in de overeenkomst. De deskundige zal een geheimhoudingsplicht hebben ten aanzien van hetgeen zij aantreft en zal alleen datgene rapporteren aan relatie dat een tekort-koming oplevert in de nakoming van verplichtingen die SWYCS heeft op grond van de overeenkomst. De deskundige zal een afschrift van zijn rapport aan SWYCS verstrekken. SWYCS kan een deskundige, audit of instructie van de deskundige weigeren als deze naar zijn mening in strijd is met de Avg of andere wetgeving of een ontoelaatbare inbreuk vormt op de door haar getroffen beveiligingsmaatregelen.

28.4 Partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Partijen zullen de voorgestelde verbetermaatregelen die in het rapport zijn neergelegd opvolgen voor zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. SWYCS zal voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar haar oordeel passend zijn rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan haar product of dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin zij opereert en het beoogd gebruik van het product of de dienst.

28.5 SWYCS heeft het recht om de kosten die zij maakt in het kader van het in dit artikel gestelde in rekening te brengen bij relatie.

### **Artikel 29: Subverwerkers**

29.1 SWYCS heeft in de overeenkomst vermeld of, en zo ja welke derde partijen (subverwerkers) SWYCS inschakelt bij de verwerking van persoonsgegevens.

29.2 Relatie geeft toestemming aan SWYCS om andere subverwerkers in te schakelen ter uitvoering van haar verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst.

29.3 SWYCS zal relatie informeren over een wijziging in de door de SWYCS ingeschakelde derde partijen. Relatie heeft het recht bezwaar te maken tegen voornoemde wijziging door SWYCS.



# 3. SOFTWARE AS A SERVICE (SAAS)

---

De in dit hoofdstuk 'Software-as-a-Service (SaaS)' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing als SWYCS diensten verricht onder de naam of op het gebied van Software-as-a-Service (ook wel aangeduid als: SaaS). Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden wordt onder SaaS verstaan: het door SWYCS 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van functionaliteit aan relatie via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan relatie een fysieke drager of download met de desbetreffende onderliggende programmatuur ter beschikking wordt gesteld.

## Artikel 30: Uitvoering SaaS-dienst

30.1 SWYCS verricht de SaaS-dienst in opdracht van relatie. Relatie mag de SaaS-dienst uitsluitend ten behoeve van haar eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het door SWYCS beoogde gebruik. Het staat relatie niet vrij derden gebruik te laten maken van de door SWYCS verleende SaaS-dienst.

30.2 SWYCS kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrenge. Als dergelijke wijzigingen substantieel zijn en een verandering van de bij relatie geldende procedures tot gevolg heeft, zal SWYCS relatie hierover zo tijdig mogelijk inlichten. De kosten van deze verandering komen voor rekening van relatie. In dat geval kan relatie 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 SWYCS de kosten van deze wijziging voor haar rekening neemt.

30.3 SWYCS kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende programmatuur. SWYCS is niet gehouden specifiek voor relatie bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

30.4 SWYCS kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. SWYCS 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.

30.5 SWYCS is nimmer gehouden relatie een fysieke drager of download te verstrekken van de onderliggende programmatuur.

30.6 Bij gebreke van nadere afspraken hieromtrent zal relatie de SaaS-dienst zelf nader inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden en, als nodig, de gebruikte apparatuur en gebruikersomgeving aanpassen.

## Artikel 31: Garantie

31.1 SWYCS staat er niet voor in dat de SaaS-dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. SWYCS zal zich naar beste vermogen inspannen fouten als bedoeld in artikel 36.3 in de onderliggende programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen als en voor zover het onderliggende programmatuur betreft die door SWYCS zelf is ontwikkeld en de desbetreffende fouten door relatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij SWYCS zijn gemeld. SWYCS kan in voorkomend geval het herstel van de fouten uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende programmatuur in gebruik wordt genomen. SWYCS staat er niet voor in dat fouten in de SaaS-dienst die niet door SWYCS zelf is ontwikkeld, zullen worden verholpen. SWYCS is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de SaaS-dienst aan te brengen. Als (een onderdeel van) de SaaS-dienst in opdracht van relatie is ontwikkeld, kan SWYCS volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan relatie in rekening brengen. SWYCS is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel.

In het geval SWYCS bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is SWYCS gerechtigd hiervoor een aparte vergoeding in rekening te brengen.

31.2 Relatie zal op basis van de door SWYCS 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 haar organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. SWYCS verklaart zich bereid om op verzoek van relatie naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door relatie te nemen maatregelen, tegen door SWYCS te stellen (financiële) voorwaarden. SWYCS is niet 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.

31.3 SWYCS staat er niet voor in dat de SaaS-dienst tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

#### **Artikel 32: Aanvang van de dienstverlening; vergoeding**

32.1 De door SWYCS te verlenen SaaS-dienst (en eventueel bijbehorend support) vangt aan binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Als niet anders overeengekomen vangt de SaaS-dienst aan door terbeschikkingstelling door SWYCS van de middelen om toegang te verkrijgen tot de SaaS-dienst door SWYCS. Relatie draagt er zorg voor dat zij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.

32.2 Relatie is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst.

#### **Artikel 33: Aanvullende bepalingen**

33.1 De volgende artikelen zijn van overeenkomstige toepassing op de SaaS-dienst: 34.3, 34.5, 34.8, 36.1 (met uitzondering van verwijzing naar artikel 40), 36.11, 48.4, 49.1, 49.2, 62.2 en 62.4 en 63. In deze artikelen dienen de woorden 'programmatuur' gelezen te worden als 'SaaS-dienst' en 'aflevering' als 'aanvang van de dienstverlening'.

## 4. PROGRAMMATUUR

---

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

### Artikel 34: Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

34.1 SWYCS stelt aan relatie op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen programmatuur gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

34.2 De verplichting tot terbeschikkingstelling door SWYCS en het gebruiksrecht van relatie strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van relatie strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie worden niet aan relatie ter beschikking gesteld, ook niet als relatie bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.

34.3 Relatie zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.

34.4 Als partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is relatie gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.

34.5 SWYCS kan verlangen dat relatie de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat relatie bij SWYCS, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen.

34.6 Relatie mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van haar eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Relatie zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.

34.7 Het is relatie nimmer toegestaan de programmatuur, de bijbehorende codes voor gebruik en de dragers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal relatie een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet als de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van relatie gebruikt.

34.8 Relatie zal desgevraagd onverwijld haar medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van SWYCS uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Relatie zal op eerste verzoek van SWYCS toegang tot haar gebouwen en systemen verlenen. SWYCS zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij relatie verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

34.9 Partijen houden het ervoor dat de tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.

34.10 SWYCS is niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur. Als in afwijking van het vorenstaande SWYCS gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan SWYCS verlangen dat relatie daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

### **Artikel 35: Aflevering en installatie**

35.1 SWYCS zal, te harer keuze, de programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door SWYCS te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de programmatuur online aan relatie voor aflevering beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van de SWYCS in papieren dan wel digitale vorm in een door SWYCS bepaalde taal verstrekt.

35.2 Uitsluitend als zulks is overeengekomen, zal SWYCS de programmatuur bij relatie installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal relatie zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en als nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

### **Artikel 36: Acceptatie**

36.1 Als partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt relatie de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van SWYCS zoals bedoeld in artikel 40. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, als een door SWYCS uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door relatie.

36.2 Als tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 36.3 tot en met 36.10 van toepassing.

36.3 Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door SWYCS schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake als relatie deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Relatie is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. SWYCS heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere onvolkomenheden in of aan de programmatuur anders dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.

36.4 Als een acceptatietest is overeengekomen, draagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, als een door SWYCS uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de test-periode is relatie niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Relatie zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.

36.5 Als een acceptatietest is overeengekomen, is relatie verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door SWYCS schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, als en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.

36.6 Als bij het testen in opdracht van de relatie gebruik wordt gemaakt van gegevens, dan zal relatie ervoor zorgdragen dat het gebruik van deze gegevens voor dit doeleinde is toegestaan.

36.7 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

- A** als partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
- B** als SWYCS vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 36.8 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 36.9 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel
- C** als relatie enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.

36.8 Als bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal relatie uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan SWYCS rapporteren. SWYCS zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij SWYCS gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te brengen.

36.9 Relatie mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van SWYCS om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 40 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.

36.10 Als de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.

36.11 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat SWYCS gekwet is voor de nakoming van haar verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, als tevens de installatie van de programmatuur door SWYCS is overeengekomen, van haar verplichtingen betreffende de installatie.

36.12 Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van relatie op grond van artikel 36.9 betreffende kleine fouten en artikel 40 betreffende de garantie.

### **Artikel 37: Beschikbaarstelling**

37.1 SWYCS zal de programmatuur binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aan relatie ter beschikking stellen.

37.2 Onverwijld nadat de overeenkomst is geëindigd, zal relatie alle in haar bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan SWYCS retourneren. Als is overeengekomen dat relatie bij het einde van de overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal relatie van zodanige vernietiging SWYCS onverwijld schriftelijk melding maken. SWYCS is bij of na het einde van de overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door relatie gewenste dataconversie.

### **Artikel 38: Gebruiksrechtvergoeding**

38.1 De voor het recht tot gebruik door relatie te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:

- A** als partijen niet zijn overeengekomen dat SWYCS zorgdraagt voor installatie van de programmatuur:
  - bij aflevering van de programmatuur;
  - of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;
- B** als partijen zijn overeengekomen dat SWYCS zorgdraagt voor installatie van de programmatuur:
  - bij voltooiing van die installatie;
  - of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

### **Artikel 39: Wijzigingen in de programmatuur**

39.1 Behoudens dwingendrechtelijke uitzonderingen in de wet bepaald, is relatie niet gerechtigd programmatuur geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SWYCS. SWYCS is gerechtigd haar toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Relatie draagt het volle risico van alle door of in opdracht van relatie door derden - al dan niet met toestemming van SWYCS - aangebrachte wijzigingen.

### **Artikel 40: Garantie**

40.1 SWYCS zal zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 36.3 binnen een redelijke termijn te herstellen als deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, als een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij SWYCS zijn gemeld. SWYCS staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. SWYCS garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van relatie is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval SWYCS volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.

40.2 SWYCS kan volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen als sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van relatie of van andere niet aan SWYCS toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt als relatie zonder schriftelijke toestemming van SWYCS wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.

40.3 Herstel van fouten geschiedt op een door SWYCS te bepalen locatie en wijze. SWYCS is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.

40.4 SWYCS is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

40.5 SWYCS heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 40.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

# 5. ONTWIKKELING PROGRAMMATUUR EN WEBSITES

---

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Ontwikkeling programmatuur en websites' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing als SWYCS programmatuur zoals omschreven in hoofdstuk 4 en/of websites ten behoeve van relatie ontwerpt en/of ontwikkelt en eventueel de programmatuur en/of websites installeert.

## **Artikel 41: Specificaties en ontwikkeling van programmatuur en/of websites**

41.1 Ontwikkeling vindt steeds plaats op basis van een overeenkomst van opdracht. Als niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur en/of website aan SWYCS zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur en/of website ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.

41.2 SWYCS zal de programmatuur en/of website met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met relatie schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan SWYCS verlangen dat relatie zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.

41.3 Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal SWYCS de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door haar te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.

41.4 Desgevraagd zal relatie SWYCS in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van relatie te verrichten.

41.5 In de prestatieverplichtingen van SWYCS voor de ontwikkeling van een website is niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content managementsysteem'.

41.6 Als partijen overeenkomen dat SWYCS naast de ontwikkeling tevens opleiding, onderhoud en/of ondersteuning verleent en/of door SWYCS tevens een domeinnaam wordt aangevraagd, kan SWYCS verlangen dat relatie daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van SWYCS in rekening gebracht.

41.7 Als SWYCS diensten voor relatie verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dient relatie de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal SWYCS een schriftelijk exemplaar van die regels aan relatie verstrekken. SWYCS aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door relatie beoogde resultaten. Relatie is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven de bij SWYCS gebruikelijke tarieven, verschuldigd. SWYCS staat er niet voor in dat een door relatie gewenste domeinnaam aan relatie wordt toegekend.



## **Artikel 42: Agile ontwikkeling van programmatuur/websites**

42.1 Als partijen een iteratieve ontwikkelmethode gebruiken (bijvoorbeeld scrum), aanvaarden partijen: (i) dat de werkzaamheden bij aanvang niet worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties; en (ii) dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort.

42.2 Partijen zullen voor aanvang van de uitvoering van de overeenkomst een of meer teams samenstellen, die bestaan uit afgevaardigden van zowel relatie als SWYCS. Het team draagt er zorg voor dat de communicatielijnen kort en direct blijven en dat regelmatig wordt overlegd. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen van de zijde van relatie conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is SWYCS gerechtigd - doch niet verplicht - de naar haar oordeel passende beslissingen te nemen.

42.3 Als partijen een of meerdere testmomenten overeenkomen zal uitsluitend getest worden op basis van objectieve, meetbare en vooraf overeengekomen criteria (zoals het conformeren aan ontwikkelstandaarden). Fouten of andere onvolkomenheden worden slechts hersteld als het verantwoordelijke team daartoe besluit en worden binnen een volgende iteratie uitgevoerd. Als hiervoor een extra iteratie nodig blijkt, dan zijn de kosten daarvoor voor de relatie. SWYCS is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot het uitvoeren van herstelactiviteiten ten aanzien van fouten of andere onvolkomenheden, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

## **Artikel 43: Aflevering, installatie en acceptatie**

43.1 Het bepaalde in artikel 35 inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.

43.2 Tenzij SWYCS op grond van de overeenkomst de programmatuur en/of website op haar eigen computersysteem ten behoeve van relatie zal 'hosten', zal SWYCS de programmatuur en/of website op een door haar te bepalen informatiedrager en in een door haar te bepalen vorm aan relatie afleveren dan wel online aan relatie voor aflevering beschikbaar stellen.

43.3 Het bepaalde in artikel 36 van deze algemene voorwaarden inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.

43.4 Als partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in artikel 42, dan is het bepaalde in artikel 36.1, 36.2 artikel 36.4 tot en met 36.9, 36.12 en artikel 40.1 en 40.5 niet van toepassing. Relatie aanvaardt de programmatuur en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is').

## **Artikel 44: Gebruiksrecht**

44.1 SWYCS stelt de in opdracht van relatie ontwikkelde programmatuur en/of website en de eventueel daarbij ontwikkelde gebruikersdocumentatie voor gebruik aan relatie ter beschikking.

44.2 Slechts als dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan relatie ter beschikking worden gesteld, in welk geval relatie gerechtigd zal zijn wijzigingen in de programmatuur aan te brengen.

44.3 SWYCS is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur en/of website benodigde hulp-programmatuur en programma- of databibliotheken.

44.4 Het bepaalde in artikel 34 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.

44.5 Slechts als uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten van door SWYCS specifiek voor relatie ontwikkelde programmatuur volledig en uitsluitend door relatie worden gedragen, gelden - zulks in afwijking van het bepaalde in artikel 44.4 - voor relatie geen beperkingen in het recht tot gebruik van de ter beschikking gestelde en door relatie betaalde programmatuur en/of website.

#### **Artikel 45: Vergoeding**

45.1 Bij gebreke van een overeengekomen betalings-schema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur en/of websites telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

45.2 Inbegrepen in de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden is tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de programmatuur en/of website gedurende de looptijd van de overeenkomst.

45.3 In de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur en/of website is niet begrepen een vergoeding voor de door relatie benodigde hulp-programmatuur en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur en/of website. Evenmin is in de vergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers ervan.

#### **Artikel 46: Garantie**

46.1 Het bepaalde in artikel 40 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.

46.2 SWYCS staat er niet voor in dat de door haar ontwikkelde programmatuur en/of website goed werken in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur en/of websites. SWYCS staat er evenmin voor in dat de programmatuur en/of website goed werken in samenhang met alle soorten apparatuur.

# 6. ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR EN SUPPORT

---

De in dit hoofdstuk 'Onderhoud van programmatuur en support' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing als SWYCS diensten verricht op het gebied van onderhoud van programmatuur en ondersteuning (support) bij het gebruik van die programmatuur.

## Artikel 47: Onderhoudsdiensten

47.1 Indien overeengekomen verricht SWYCS onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur in de zin van artikel 36.3 en - zults uitsluitend als dit schriftelijk is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 48.

47.2 Relatie zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal SWYCS zich overeenkomstig haar gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspinnen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van SWYCS op de door SWYCS te bepalen wijze en termijn aan relatie ter beschikking worden gesteld. SWYCS is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Relatie zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en als nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. SWYCS is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval SWYCS bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is SWYCS gerechtigd hiervoor een separate vergoeding in rekening te brengen.

47.3 Het bepaalde in de artikelen 40.3 en 40.4 is van overeenkomstige toepassing.

47.4 Als SWYCS het onderhoud online verricht, zal relatie tijdig zorg dragen voor een deugdelijke en adequaat beveiligde infrastructuur en netwerk-faciliteiten.

47.5 Relatie zal alle door SWYCS verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.

47.6 Als het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door SWYCS zelf aan relatie is geleverd, zal relatie, als SWYCS dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen data-modellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Relatie staat ervoor in dat zij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Relatie verleent SWYCS het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-) documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.

## Artikel 48: Nieuwe versies van programmatuur

48.1 Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend als en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Als het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van SWYCS.

48.2 Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is SWYCS niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.

48.3 SWYCS kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit relatie een nadere schriftelijke overeenkomst met SWYCS aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald.

SWYCS kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. SWYCS is niet gehouden specifiek voor relatie bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

48.4 SWYCS kan van relatie verlangen dat zij haar systeem (apparatuur, webbrowser, programmatuur e.d.) aanpast als dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

#### **Artikel 49: Supportdiensten**

49.1 Als de dienstverlening van SWYCS op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur omvat, zal SWYCS online, telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. Relatie zal meldingen in het kader van support zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijven, opdat SWYCS in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren. SWYCS kan voorwaarden stellen aan de wijze van melden, kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. SWYCS zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij haar gebruikelijke procedures. SWYCS staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van SWYCS.

49.2 Als de dienstverlening van SWYCS op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby diensten' omvat, zal SWYCS één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is relatie gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen als er sprake is van ernstige storingen, fouten en andere ernstige onvolkomenheden in het functioneren van de programmatuur. SWYCS staat er niet voor in dat deze tijdig zullen worden verholpen.

49.3 Het onderhoud en de andere overeengekomen diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

#### **Artikel 50: Vergoeding**

50.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.

50.2 Bedragen ter zake het onderhoud van de programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk zijn verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd ongeacht of relatie de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

# 7. ADVISERING EN CONSULTANCY

---

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

## **Artikel 51: Uitvoering advies en consultancydiensten**

51.1 SWYCS zal de advies- en consultancydiensten geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en niet onder toezicht en leiding van de relatie uitvoeren.

51.2 SWYCS is niet gebonden aan een doorlooptijd van de opdracht omdat de doorloop van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering afhankelijk is van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die relatie verstrekt en de medewerking van relatie en relevante derden.

51.3 De dienstverlening van SWYCS wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van SWYCS.

51.4 Het gebruik dat relatie maakt van een door SWYCS afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van relatie. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam SWYCS mag worden verwacht, berust geheel bij relatie, onverminderd het recht van SWYCS met alle middelen tegenbewijs te leveren.

51.5 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SWYCS is relatie niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van SWYCS en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van SWYCS. Relatie zal de adviezen of rapportages van SWYCS niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

## **Artikel 52: Rapportage**

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

## **Artikel 53: Vergoeding**

53.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door SWYCS verleende diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

## 8. DETACHERINGSDIENSTEN

---

De in dit hoofdstuk 'Detacheringsdiensten' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing als SWYCS een of meer medewerkers aan relatie ter beschikking stelt ten einde onder toezicht en leiding van relatie werkzaam te zijn.

### **Artikel 54: Detacheringsdiensten**

54.1 SWYCS zal de in de overeenkomst genoemde medewerker aan relatie ter beschikking stellen om onder leiding en toezicht van relatie werkzaamheden te verrichten. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van relatie. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal de medewerker veertig uur per week tijdens de voor SWYCS gebruikelijke werkdagen aan relatie ter beschikking worden gesteld.

54.2 Relatie kan de ter beschikking gestelde medewerker slechts inzetten voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden als SWYCS daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd.

54.3 Het is relatie slechts toegestaan de ter beschikking gestelde medewerker aan een derde door te lenen om onder leiding en toezicht van die derde werkzaam te zijn als dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.

54.4 SWYCS zal zich ervoor inspannen dat de ter beschikking gestelde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen, behoudens bij ziekte of uitdiensttreding van de medewerker. Ook als de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is SWYCS steeds gerechtigd na overleg met relatie deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde kwalificaties.

54.5 Relatie is gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde medewerker te verzoeken (i) als de ter beschikking gestelde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en relatie dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden gemotiveerd aan SWYCS kenbaar maakt, dan wel (ii) in geval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de ter beschikking gestelde medewerker.

SWYCS zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. SWYCS staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Als vervanging niet of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van relatie op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van relatie wegens nietnakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van relatie betreffende de verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

### **Artikel 55: Duur van de detacheringsovereenkomst**

55.1 In afwijking van hetgeen bepaald is in artikel 4 van deze algemene voorwaarden geldt dat als partijen omtrent de duur van detachering niets zijn overeengekomen, de overeenkomst een looptijd heeft voor onbepaalde duur, in welk geval voor elk der partijen een opzegtermijn van één kalendermaand geldt na de eventuele initiële looptijd. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

### **Artikel 56: Arbeidsduur, werktijden en arbeidsomstandigheden**

56.1 De werk-, vakantie- en rusttijden, arbeidsduur en overige relevante arbeidsvoorwaarden van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan die gebruikelijk zijn bij relatie. Relatie staat ervoor in dat de werk-, vakantie- en rusttijden, arbeidsduur en overige relevante arbeidsomstandigheden voldoen aan de ter zake relevante wet- en regelgeving.

56.2 Relatie zal SWYCS informeren omtrent een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van haar bedrijf of organisatie.

### **Artikel 57: Overwerkvergoeding en reistijd**

57.1 Als de ter beschikking gestelde medewerker in opdracht of op verzoek van relatie per dag langer werkt dan het overeengekomen of gebruikelijke aantal werkuren dan wel werkzaam is buiten de bij SWYCS gebruikelijke werkdagen, is relatie voor deze uren het overeengekomen overwerktaarif of, bij gebreke van een overeengekomen overwerktaarif, het bij SWYCS gebruikelijke overwerktaarif verschuldigd. Desgevraagd zal SWYCS relatie informeren over de geldende overwerktaariefen.

57.2 Kosten en reistijd zullen aan relatie in rekening worden gebracht overeenkomstig de bij SWYCS gebruikelijke regels en maatstaven. Desgevraagd zal SWYCS relatie informeren over de daarvoor gebruikelijke regels en maatstaven.

### **Artikel 58: Inlenersaansprakelijkheid en overige aansprakelijkheid**

58.1 SWYCS zal zorg dragen voor de tijdige en volledige afdracht van de voor de ter beschikking gestelde medewerker in verband met de overeenkomst te betalen loonbelasting, premies volksverzekeringen, premies werknemersverzekeringen, inkomensafhankelijke bijdrage op grond van de zorgverzekeringswet en omzetbelasting. SWYCS vrijwaart relatie voor alle vorderingen van de Belastingdienst dan wel van de instanties voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving die vanwege de overeenkomst met relatie verschuldigd zijn, onder de voorwaarde dat relatie SWYCS onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan SWYCS. Relatie zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan SWYCS verlenen om zich, als nodig in naam van relatie, tegen deze vorderingen te verweren.

58.2 SWYCS aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de kwaliteit van de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding van relatie tot stand zijn gekomen.

## 9. OPLEIDING EN TRAININGEN

---

De in dit hoofdstuk 'Opleiding en trainingen' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing als SWYCS diensten, onder welke naam en op welke wijze dan ook (bijv. in elektronische vorm), verleent op het gebied van onderwijs, opleidingen, cursus, workshops, trainingen, seminars en dergelijke (hierna te noemen: opleiding).

### Artikel 59: Aanmelding en annulering

59.1 Een aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door SWYCS.

59.2 Relatie draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer doet niets af aan de verplichtingen van relatie op grond van de overeenkomst. Het is relatie toegestaan een deelnemer voor een opleiding te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van SWYCS.

59.3 Als het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van SWYCS aanleiding geeft, is SWYCS gerechtigd de opleiding te annuleren, te combineren met één of meerdere opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. SWYCS behoudt zich het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen. SWYCS is gerechtigd organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen.

59.4 De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding door relatie of deelnemers worden beheerst door de bij SWYCS gebruikelijke regels. Een annulering dient altijd schriftelijk en voorafgaand aan de opleiding of het desbetreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of niet-verschijning doen niets af aan de betaalverplichtingen die relatie op grond van de overeenkomst heeft.

### Artikel 60: Uitvoering opleiding

60.1 Relatie aanvaardt dat SWYCS de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.

60.2 Relatie zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door SWYCS voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding.

60.3 Als SWYCS bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat SWYCS er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Als SWYCS de opleiding uitvoert op locatie van relatie, zal relatie zorg dragen voor de beschikbaarheid van deugdelijke lesruimte en werkende apparatuur en programmatuur. Als de faciliteiten bij relatie niet blijken te voldoen en de kwaliteit van de opleiding daardoor niet kan worden gewaarborgd, dan is SWYCS gerechtigd de opleiding niet te starten, in te korten of te staken.

60.4 Het afnemen van een examen of een toets maakt niet deel uit van de overeenkomst.

60.5 Voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, opleidingsmaterialen of -middelen is relatie een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.

60.6 Als de opleiding op basis van e-learning wordt aangeboden, zijn de bepalingen van Hoofdstuk 3 'Software-as-a-Service (SaaS)' zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.



## **Artikel 61: Prijs en betaling**

61.1 SWYCS kan verlangen dat relatie vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. SWYCS kan deelnemers uitsluiten van deelname als relatie heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van SWYCS.

61.2 Als SWYCS een vooronderzoek ten behoeve van een opleidingsplan of opleidingsadvies heeft uitgevoerd, dan kunnen de hieraan verbonden kosten separaat in rekening gebracht worden.

61.3 Tenzij SWYCS uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de opleiding is vrijgesteld van btw in de zin van artikel 11 van de Wet op de omzetbelasting 1968, is relatie over de vergoeding tevens btw verschuldigd. SWYCS is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd zijn prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van btw voor opleidingen.

# 10. HOSTING

---

De in dit hoofdstuk 'Hosting' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing als SWYCS diensten, onder welke naam dan ook verleent op het gebied van 'hosting' en aanverwante diensten.

## Artikel 62: Hostingdiensten

62.1 SWYCS zal de met relatie overeengekomen hostingdiensten verrichten.

62.2 Als de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal relatie de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor relatie gereserveerde server alleen als dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door relatie niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal SWYCS een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.

62.3 Relatie is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal relatie zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en als nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door relatie gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. SWYCS is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

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

62.5 SWYCS kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. SWYCS zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met relatie.

62.6 Als SWYCS op grond van de overeenkomst diensten voor relatie verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient relatie de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal SWYCS een schriftelijk exemplaar van die regels aan relatie verstrekken. SWYCS aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door relatie beoogde resultaten. Relatie is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven de bij SWYCS gebruikelijke tarieven, verschuldigd. SWYCS staat er niet voor in dat een door relatie gewenste domeinnaam aan relatie wordt toegekend.

### **Artikel 63: Notice en takedown**

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

63.2 Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is SWYCS steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van relatie. Relatie zal op eerste schriftelijk verzoek van SWYCS data en/of informatie onverwijld van de systemen van SWYCS verwijderen, bij gebreke waarvan SWYCS gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. SWYCS is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 63.1 aan relatie onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontfagen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door SWYCS jegens relatie. SWYCS is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens relatie aansprakelijk te zijn.

63.3 Van SWYCS kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van relatie te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en relatie. Relatie zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en SWYCS schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

# 11. KOOP VAN APPARATUUR

---

De in dit hoofdstuk 'Koop van apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing als SWYCS apparatuur van welke aard dan ook en/of andere zaken (stoffelijke objecten) aan relatie verkoopt.

## Artikel 64: Koop en verkoop

64.1 SWYCS verkoopt de apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen.

64.2 SWYCS staat er niet voor in dat de apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door relatie beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.

64.3 In de verkoopverplichting van SWYCS, tenzij anders schriftelijk overeengekomen, zijn niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt (cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.

64.4 SWYCS staat er niet voor in dat de bij de apparatuur en/of zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvorschriften foutloos zijn en dat de apparatuur en/of zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

## Artikel 65: Aflevering

65.1 De door SWYCS aan relatie verkochte apparatuur en/of zaken zullen aan relatie af-magazijn worden geleverd. SWYCS zal de aan relatie verkochte zaken (laten) afleveren op een door relatie aan te wijzen plaats als dit schriftelijk is overeengekomen. In dat geval zal SWYCS relatie, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop zij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur en/of zaken af te leveren.

65.2 De kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d. zijn, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, niet inbegrepen in de koopprijs en worden in voorkomend geval aan relatie in rekening gebracht.

65.3 Als relatie SWYCS verzoekt tot verwijdering of vernietiging van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur of gegevens op apparatuur) dan wel als SWYCS daartoe wettelijk verplicht is, kan SWYCS dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij haar gebruikelijke tarieven. Als en voor zover het SWYCS wettelijk niet is toegestaan betaling van een vergoeding te verlangen (bijv. in het kader van de zogeheten 'oud-voor-nieuw regeling'), zal zij deze vergoeding in voorkomend geval niet van relatie vragen.

65.4 Als partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal SWYCS de apparatuur en/of zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door SWYCS is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software. SWYCS is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.

65.5 SWYCS is steeds gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

## Artikel 66: Proefopstelling

66.1 Slechts als dit schriftelijk is overeengekomen, zal SWYCS gehouden zijn tot het plaatsen van een proefopstelling met betrekking tot de apparatuur waarvoor relatie belangstelling heeft. SWYCS mag aan een proefopstelling (financiële) voorwaarden verbinden. Een proefopstelling behelst het tijdelijk op zicht plaatsen van apparatuur in een standaarduitvoering, exclusief accessoires, in een door relatie ter beschikking te stellen ruimte, alvorens relatie definitief besluit de desbetreffende apparatuur wel of niet te kopen.

Relatie is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van apparatuur die onderdeel uitmaakt van een proefopstelling.

#### **Artikel 67: Omgevingseisen**

67.1 Relatie draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door SWYCS gespecificeerde vereisten voor de apparatuur en/of zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.

67.2 Relatie draagt er zorg voor dat door derden uit te voeren werkzaamheden, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

#### **Artikel 68: Garantie**

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

68.2 Ieder ander of verdergaand beroep van relatie op non conformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken dan het bepaalde in artikel 68.1 is uitgesloten.

68.3 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door SWYCS in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.

68.4 SWYCS heeft uit hoofde van de koopovereenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in artikel 68.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

## 12. HUUR VAN APPARATUUR

---

De in dit hoofdstuk 'Huur van apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing als SWYCS apparatuur van welke aard dan ook aan relatie verhuurt.

### Artikel 69: Huur en verhuur

69.1 SWYCS verhuurt aan relatie de in de huurovereenkomst genoemde apparatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie.

69.2 In de verhuur is niet begrepen de terbeschikkingstelling van programmatuur op separate gegevensdragers en de gebruiks en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de apparatuur, zoals batterijen, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.

69.3 De huur vangt aan op de dag van terbeschikkingstelling van de apparatuur aan relatie.

### Artikel 70: Voorinspectie

70.1 SWYCS kan vóór of bij gelegenheid van de terbeschikkingstelling bij wijze van voorinspectie in aanwezigheid van relatie een beschrijving van de staat van de apparatuur opstellen, met vermelding van geconstateerde gebreken. SWYCS kan verlangen dat relatie het opgestelde rapport met deze beschrijving voor akkoord ondertekent voordat SWYCS de apparatuur aan relatie in gebruik verstrekt. De in dat rapport vermelde gebreken in de apparatuur komen voor rekening van SWYCS. Partijen spreken bij constatering van gebreken af, of en zo ja op welke wijze en op welke termijn de in het rapport genoemde gebreken worden hersteld.

70.2 Als relatie niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in artikel 70.1, heeft SWYCS het recht om deze inspectie buiten aanwezigheid van relatie uit te voeren en het rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor relatie.

70.3 Als geen voorinspectie wordt uitgevoerd, wordt relatie geacht de apparatuur in goede en onbeschadigde staat te hebben ontvangen.

### Artikel 71: Gebruik van de apparatuur

71.1 Relatie zal de apparatuur uitsluitend in overeenstemming met de op grond van de overeenkomst beoogde bestemming en op de in die overeenkomst genoemde locaties gebruiken in en ten behoeve van haar eigen organisatie of bedrijf. Gebruik van de apparatuur door of ten behoeve van derden is niet toegestaan. Het recht tot gebruik van de apparatuur is niet overdraagbaar. Het is relatie niet toegestaan de apparatuur aan een derde in onderhoud te geven of een derde anderszins het (mede)gebruik ervan te geven.

71.2 Relatie zelf zal de apparatuur installeren, configureren, aansluiten en gebruiksgereed maken.

71.3 Het is relatie niet toegestaan de apparatuur of enig deel daarvan op welke wijze dan ook te gebruiken als onderpand of zekerheidsobject, of op andere wijze daarover te beschikken.

71.4 Relatie zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en als goed huisvader onder zich houden. Relatie zal voldoende maatregelen nemen ter voorkoming van schade. Bij schade aan de apparatuur zal relatie SWYCS daarvan onverwijld in kennis stellen. In alle gevallen is relatie jegens SWYCS aansprakelijk in geval van schade aan of diefstal, verlies of verduistering van de apparatuur tijdens de duur van de huur.

71.5 Relatie zal de apparatuur niet geheel of gedeeltelijk veranderen of daaraan iets toevoegen. Als in voorkomend geval toch veranderingen of toevoegingen zijn aangebracht, zal relatie deze uiterlijk bij het einde van de huurovereenkomst ongedaan maken of verwijderen.

71.6 Tussen partijen geldt dat gebreken aan de door of in opdracht van relatie aan de apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen en alle uit die veranderingen of toevoegingen voortvloeiende gebreken van de apparatuur geen gebreken in de zin van artikel 7:204 BW zijn. Relatie heeft ter zake van deze gebreken geen enkele aanspraak jegens SWYCS. SWYCS is niet gehouden tot herstel of onderhoud van deze gebreken.

71.7 Relatie heeft geen aanspraak op enige vergoeding in verband met door relatie aangebrachte veranderingen van, dan wel toevoegingen aan, de gehuurde apparatuur die bij of na het einde van de huurovereenkomst, om welke reden dan ook, niet ongedaan gemaakt of verwijderd zijn.

71.8 Relatie zal SWYCS terstond schriftelijk in kennis stellen van een eventueel beslag op de apparatuur, onder opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. Relatie zal de beslagleggende deurwaarder onverwijld inzage geven in de huurovereenkomst.

#### **Artikel 72: Onderhoud van gehuurde apparatuur**

72.1 Relatie zal de gehuurde apparatuur niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.

72.2 Relatie zal door haar geconstateerde gebreken in de gehuurde apparatuur terstond schriftelijk kenbaar maken. SWYCS zal zich naar beste kunnen inspannen om bij wijze van correctief onderhoud de gebreken in de apparatuur die voor zijn rekening komen, binnen een redelijke termijn te herstellen. SWYCS is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de apparatuur. Relatie zal SWYCS desgevraagd in de gelegenheid stellen correctief en/of preventief onderhoud uit te voeren. Partijen zullen tevoren in goed overleg de dagen en tijdstippen waarop onderhoud plaatsvindt met elkaar bespreken. Gedurende de periode van onderhoud heeft relatie geen recht op vervangende apparatuur.

72.3 Uitgesloten van de verplichting tot herstel van gebreken zijn:

- gebreken die relatie bij het aangaan van de huurovereenkomst heeft aanvaard;
- het herstel van gebreken als gevolg van oorzaken die van buitenaf komen;
- gebreken die aan relatie, haar personeelsleden en/of door relatie ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend;
- gebreken die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik of gebruik in strijd met de documentatie;
- gebreken gerelateerd aan het gebruik van niet geadviseerde of geautoriseerde onderdelen of verbruiksartikelen;
- gebreken die het gevolg zijn van gebruik van de apparatuur in strijd met de gebruiksbestemming;
- gebreken die het gevolg zijn van ongeautoriseerd aan de apparatuur aangebrachte wijzigingen of toevoegingen.

72.4 Als SWYCS de in het vorige lid bedoelde gebreken herstelt of laat herstellen, is relatie de daaraan verbonden kosten volgens de gebruikelijke tarieven van SWYCS verschuldigd.

72.5 SWYCS is steeds gerechtigd ervoor te kiezen herstel van gebreken achterwege te laten en de apparatuur door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur te vervangen.

72.6 SWYCS is nimmer gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane gegevens.

### **Artikel 73: Eindinspectie en teruggave**

73.1 Relatie zal de apparatuur bij het einde van de huurovereenkomst in de oorspronkelijke staat aan SWYCS teruggeven. Relatie zal daartoe tevens eventuele gegevens van de apparatuur verwijderen. Kosten van vervoer in verband met de teruggave zijn voor rekening van relatie.

73.2 Relatie zal vóór of uiterlijk op de laatste werkdag van de huurtermijn zijn medewerking verlenen aan een gezamenlijke eindinspectie van de staat van de apparatuur. Van de bevindingen daarbij wordt door partijen gezamenlijk een rapport opgemaakt, dat door beide partijen moet worden ondertekend. Als relatie niet meewerkt aan deze eindinspectie, is SWYCS gerechtigd om deze inspectie buiten aanwezigheid van relatie uit te voeren en het bedoelde rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor relatie.

73.3 SWYCS is gerechtigd om de gebreken die zijn vermeld in het rapport van de eindinspectie en die redelijkerwijs voor rekening en risico van relatie komen, op kosten van relatie te doen herstellen. Relatie is aansprakelijk voor schade van SWYCS wegens tijdelijke onbruikbaarheid dan wel verdere onverhuurbaarheid van de apparatuur.

73.4 Als relatie bij het einde van de huur een door haar aan de apparatuur aangebrachte verandering niet ongedaan heeft gemaakt of een toevoeging daaraan niet heeft verwijderd, geldt tussen partijen dat relatie geacht wordt afstand te hebben gedaan van ieder recht op die veranderingen en/of toevoegingen.



# 13. ONDERHOUD VAN APPARATUUR

---

De in dit hoofdstuk 'Onderhoud van apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing als SWYCS apparatuur van welke aard dan ook ten behoeve van relatie onderhoudt.

## Artikel 74: Onderhoudsdiensten

74.1 SWYCS verricht het onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst genoemde apparatuur, mits de apparatuur in Nederland is opgesteld.

74.2 Gedurende de tijd dat SWYCS de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft relatie geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.

74.3 De inhoud en omvang van de te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is SWYCS verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door relatie schriftelijk bij SWYCS zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in dit hoofdstuk van de algemene voorwaarden verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen van de apparatuur aan de door SWYCS schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van die apparatuur. Van een storing is alleen sprake als relatie deze storing kan aantonen en de desbetreffende storing bovendien kan worden gereproduceerd. SWYCS is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot preventief onderhoud.

74.4 Relatie zal, onmiddellijk nadat zich een storing aan de apparatuur voordoet, SWYCS daarvan in kennis stellen door middel van een gedetailleerde schriftelijke omschrijving.

74.5 Relatie zal alle door SWYCS verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, zoals de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. Relatie is gehouden het personeel van SWYCS of door SWYCS aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan SWYCS ten behoeve van het onderhoud ter beschikking te stellen.

74.6 Voordat relatie de apparatuur aan SWYCS voor onderhoud aanbiedt zorgt relatie ervoor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende back-up is gemaakt.

74.7 Op verzoek van SWYCS zal een ter zake kundige medewerker van relatie voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn.

74.8 Relatie is bevoegd niet door SWYCS geleverde apparatuur en systemen op de apparatuur aan te sluiten en daarop programmatuur te installeren.

74.9 Als het naar het oordeel van SWYCS voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere apparatuur of met programmatuur worden getest, zal relatie de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van SWYCS stellen.

74.10 Het voor het onderhoud benodigde testmateriaal dat niet tot de normale outillage van SWYCS behoort, dient door relatie ter beschikking te worden gesteld.

74.11 Relatie draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat SWYCS deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft. Het wordt aan relatie overgelaten dit risico te verzekeren.

## **Artikel 75: Onderhoudsvergoeding**

75.1 In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen: kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, stempels, inkt(cartridges), toner-artikelen, kabels en accessoires;

- kosten van (het vervangen van) onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan SWYCS;
- werkzaamheden ten behoeve van revisie van de apparatuur;
- modificaties aan de apparatuur;
- verplaatsing, verhuizing, herinstallatie of kosten van vervoer ter reparatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

75.2 De vergoeding voor onderhoud is verschuldigd ongeacht of relatie de apparatuur in gebruik heeft (genomen) of van de mogelijkheid tot onderhoud gebruik maakt.

## **Artikel 76: Uitsluitingen**

76.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in internet, datanetwerk-verbindingen, spanningsvoorzieningen of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhouds-overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van SWYCS op grond van de onderhoudsovereenkomst.

76.2 Tot de onderhoudsverplichtingen van SWYCS behoren niet: het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de apparatuur anders dan door of namens SWYCS;

- het gebruik van de apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van relatie om de apparatuur tijdig te laten onderhouden.

Onder de onderhoudsverplichtingen van SWYCS vallen evenmin onderzoek of herstel van storingen die verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur.

76.3 Kosten van onderhoud en/of onderzoek uitgevoerd in verband met het in artikel(en) 76.1 en/of 76.2 bepaalde kan SWYCS volgens haar gebruikelijke tarieven (aanvullend) in rekening brengen.

76.4 SWYCS is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.



Heerlijkheidsweg 13  
4332 SN Middelburg  
Nederland

+31 (0) 118 567 197

[info@swycs.com](mailto:info@swycs.com)  
[swycs.com](http://swycs.com)