

CUR 202001479

COPY

Opname
03/6/2020
ter Griffie van het
Gerecht in Zaken van
Van Oorzaak
De Griffier

**Algemene Voorwaarden
voor het leveren van producten en diensten
door CORE N.V.**

Titel : Algemene Voorwaarden
Datum : 1 juni 2020
Versie : 2
dd : 4
Referentienummer : 2020/242

CORE N.V. heeft de volgende Algemene Voorwaarden vastgesteld en gedeponerd bij de Griffie van het Gerecht in Eerste Aanleg van Curaçao.

In de leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtgever: de partij die de opdracht geeft.

Opdrachtnemer: CORE N.V.

Hoofdstuk I Algemene Bepalingen

Artikel 1 Definities

- a. **1st lijn support Service Desk:** de ontvangst, registratie, analyse en afhandeling van incidenten en verzoeken door de Service Desk.
- b. **2^e lijn support Service Desk:** de analyse en afhandeling van incidenten waarbij specialistische kennis is vereist.
- c. **Applicatiebeheer:** het in stand houden van de applicatie programmatuur en de gegevensbanken (database).
- d. **Application Hosting:** gelijk aan Hosting Services.
- e. **Back-up:** een kopie van de opgeslagen gegevens op de harde schijf van een Server, gemaakt met een speciaal daarvoor bestemd programma. De kopie wordt gemaakt om gegevens veilig te stellen voor het geval er zich problemen voordoen en gegevens teruggeschreven moeten worden.
- f. **Bewaren Back-up** bewaren van Back-up media van Opdrachtgever, die zijn Back-up op locatie maakt en deze Back-up als voorzorgsmaatregel op een veilige plek binnen het datacenter van Opdrachtnemer bewaart.
- g. **Beheer en onderhoud programmatuur** gelijk aan Applicatiebeheer.
- h. **Beschikbaarheid:** de infrastructuur van Opdrachtnemer is zeven (7) dagen per week en 24 uren per dag beschikbaar, uitgezonderd het moment van geplande back-up of geplande onderhoud of storingen binnen de infrastructuur.
- i. **Bewerker:** overeenkomstig de betekenis die daaraan in de Landsverordening bescherming persoonsgegevens (AB 2010, no 84) is toegekend.
- j. **Business Continuity Management:** acties en strategieën ter bescherming en herstel van de kritische bedrijfsprocessen die in geval van een traag herstel tot aanzienlijke schade van de organisatie van Opdrachtgever kunnen leiden.
- k. **Business Continuity Services (BCS):** de dienstverlening waarbij Opdrachtnemer de mogelijkheid aan Opdrachtgever geeft om de beschikbaarheid van zijn kritieke IT-diensten te vergroten, om zodoende de continuïteit van zijn bedrijfsprocessen te waarborgen.
- l. **Calamiteit:** een niet voorziene en ongewenste gebeurtenis van dusdanige omvang dat hierdoor de normale dienstverlening van Opdrachtnemer wordt belemmerd.
- m. **Call-order:** de afhandeling van een incident dat buiten het overeengekomen servicegebied valt of het uitvoeren van kleine opdrachten waarbij voor de uitvoering geen offerte of SLA ten grondslag ligt.
- n. **Cloud Services Back-up as a Service (BaaS):** de activiteiten gericht op het opslaan van data van Opdrachtgever, om op een beveiligde manier, via het Internet of via een leased line de data op te slaan in het datacenter van Opdrachtnemer of in de Verenigde Staten. Opdrachtgever heeft hier de keuze van eigen beheer van de Back-ups of Opdrachtnemer te laten zorgdragen voor het beheer en het terugschrijven (restore) van de Back-up.
- o. **Cloud Services Data Storage as a Service:** op een beveiligde manier, via het Internet of via een leased line de data van Opdrachtgever, opslaan in het datacenter van Opdrachtnemer.

- p. **Cloud Services Desktop as a Service (DaaS):** het voorzien van het kantoorautomatisering park voor Opdrachtgever in het datacenter van Opdrachtnemer waarbij Fileservers en Terminal servers, worden ingezet om een virtuele desktop met de nodige functionaliteit te creëren voor de gebruikers. Hierbij staat alle software centraal op de terminal servers. Opdrachtgever (dan wel de gebruiker) maakt via remote desktopprotocol een verbinding met de server en krijgt dan per gebruiker elk zijn persoonlijke omgeving gepresenteerd.
- q. **Cloud Services Disaster Recovery as a Service: (DRaaS)** het voorzien van een Disaster recovery plan en de hot stand-by omgeving in het datacenter van Opdrachtnemer. De data op de servers van Opdrachtgever worden gerepliceerd naar servers van Opdrachtnemer in een door Opdrachtgever te bepalen x-aantal intervallen per dag. In het geval van een calamiteit kan Opdrachtgever via VPN, leased line of op locatie van de Opdrachtnemer gebruik maken van de servers bij Opdrachtnemer.
- r. **Co-Location:** het beschikbaar stellen van faciliteiten binnen het datacenter van Opdrachtnemer t.b.v. computerapparatuur van Opdrachtgever, met alle bijbehorende voorzieningen zoals power management, koeling, brandpreventie en beveiliging.
- s. **Co-Location Services:** services die betrekking hebben op of verband houden met Co-Location.
- t. **Connectivity Services:** datacommunicatie tussen het datacenter van Opdrachtnemer en de locatie van Opdrachtgever.
- u. **Connectivity Services VPN Verbinding** de op een beveiligde manier via het Internet toegang bieden tot de infrastructuur van de Opdrachtgever via of SSL/VPN of IPSEC/VPN.
- v. **Contactpersoon:** de door Opdrachtgever aangewezen vertegenwoordigers t.b.v. de Overeenkomst.
- w. **Data Back-up:** zie Back-up.
- x. **Directe schade:** onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - a. redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Opdrachtnemer aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van Opdrachtgever wordt ontbonden;
 - b. redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Opdrachtnemer op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
 - c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
 - d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- y. **E-mail Services** zie Hosting Services.
- z. **E-mail & Web Browsing Services** het leveren van beveiligde Internet toegang gebaseerd op toegang via bepaalde categorieën via de proxy server en het leveren van e-mail waar zoveel als in redelijkheid mogelijk de benodigde spam- en antivirus controles op worden uitgevoerd.
- aa. **Ethical Penetration Test** beveiligingsassessment waarbij een of meer computersystemen/applicaties op kwetsbaarheden wordt gecontroleerd. Deze kwetsbaarheden zullen niet gebruikt worden om op computersystemen/applicaties (van anderen dan Opdrachtgever) in te breken.

- bb. **Fallback Server:** een tweede server, naast de primaire productie server, die in staat moet zijn de functie van de primaire productie server over te nemen in geval er zich problemen voordoen met de primaire productie server en deze buiten werking gesteld moet worden.
- cc. **Firewall Services:** het beheer van de firewall van Opdrachtgever vanuit het datacenter van Opdrachtnemer.
- dd. **Fouten:** het substantieel niet voldoen aan de door Opdrachtgever schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval van maatwerkprogrammatuur en websites, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is.
- ee. **Functioneel beheer:** het in stand houden en sturen van de informatievoorziening.
- ff. **Hosting Services:** het onderbrengen van een applicatie, een website of e-mails van Opdrachtgever op de technische infrastructuur in het datacenter van Opdrachtnemer.
- gg. **Incident:** elke gebeurtenis afwijkend van de verwachte standaardwerking van een systeem, die heeft invloed op de werking van het systeem. Deze invloed kan klein of zelfs transparant zijn voor de gebruikersorganisatie van dit systeem. Een calamiteit valt niet onder de definitie van een incident. gelijk aan **Co-Location Services**.
- hh. **Infrastructure as a service (IaaS)**
- ii. **Infrastructuur:** het geheel aan technische componenten, systeem- en toepassings-programmatuur benodigd voor het beschikbaar stellen voor één of meerdere diensten door Opdrachtnemer.
- jj. **Internet** wereldwijd computernetwerk dat een verscheidenheid aan informatie- en communicatiefaciliteiten biedt, bestaande uit onderling verbonden netwerken die gebruik maken van gestandaardiseerde communicatieprotocollen.
- kk. **Internet Services** een dienstverlening van Opdrachtnemer om een beveiligde en op categorie gebaseerde toegang naar het internet te bieden.
- ll. **Intranet** gesloten netwerk bestaande uit WAN verbindingen beheerd door Opdrachtnemer.
- mm. **Meerwerk:** werkzaamheden die buiten het servicegebied en/of de normale werkdagen en/of de normale kantooruren worden verricht, worden als meerwerk beschouwd.
- nn. **Melding:** alle vragen, wensen en problemen die, telefonisch, per e-mail of via het helpdesksysteem van Opdrachtnemer binnenkomen bij de Service Desk.
- oo. **Netwerk:** serie computers die met elkaar verbonden zijn en daardoor gebruik kunnen maken van programma's en diensten op de server of van randapparatuur zoals een printer.
- pp. **Network Management:** Een dienstverlening van Opdrachtnemer, voor het beheren van lokale netwerken (Local Area Networks), bestaande uit onder meer servers, werkstations, switches en printers. De service biedt ook advies aan Opdrachtgever voor verbeteringen die nodig zijn voor optimalisatie van het netwerk.
- qq. **Nationale vrije dag:** een dag waarop bij wet is vastgesteld dat de werknemer vrijaf heeft.
- rr. **Normale kantooruren:** maandag tot en met donderdag van 07:30 - 12:00 uur en 13:30 - 17:00 uur en vrijdag van 07:30 -12:00 uur en 13:30 - 16:30 uur, met uitzondering van nationale vrije dagen. De 1ste lijn support is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 07:30 - 17:00 uur, met uitzondering nationale vrije dagen.
- ss. **Normale werkdagen:** maandag tot en met vrijdag.

tt.	Officiële feestdagen:	gelijk aan Nationale vrije dag.
uu.	Ontwikkeling van Programmatuur	gelijk aan Software Engineering.
vv.	Opdrachtgever:	de natuurlijke of rechtspersoon met wie de Overeenkomst tot levering van diensten wordt gesloten.
ww.	Oplostijd:	de tijdspanne waarbinnen getracht wordt de normale dienstverlening te herstellen met minimale impact voor Opdrachtgever.
xx.	Overeenkomst:	een rechtshandeling waarbij Opdrachtnemer en Opdrachtgever een verbintenis aangaan in de vorm van een offerte of Service Level Agreement.
yy.	Platform as a Service (PaaS)	platform, connectiviteit, beveiliging en technisch beheer ten behoeve van Hosting Services en Cloud Services die Opdrachtnemer aanbiedt in het datacenter.
zz.	Probleem:	een conditie van de technische infrastructuur of applicatie geïdentificeerd uit incidenten van eenzelfde aard of een significant incident, indicatief voor een fout waarvan de oorzaak nog onbekend is.
aaa.	Recovery Point Objective (RPO)	is de beoogde tijdsduur en een serviceniveau waarbinnen een bedrijfsproces moet worden hersteld na een ramp (of verstoring) om onaanvaardbare gevolgen te voorkomen die gepaard gaan met een onderbreking van de bedrijfscontinuïteit. RPO wordt uitgedrukt in de tijd vanaf het moment waarop de storing optreedt en kan worden uitgedrukt in seconden, minuten, uren of dagen
bbb.	Recovery Time Objective (RTO)	maximaal toelaatbare tijdsduur dat een computer, systeem, netwerk of applicatie kan uitvallen na een storing of ramp. RTO is een functie van de mate waarin de onderbreking de normale bedrijfsvoering verstoort en de hoeveelheid inkomsten die per tijdseenheid verloren gaat als gevolg van de onderbreking. Deze factoren zijn op hun beurt afhankelijk van de betreffende apparatuur en applicatie(s).
ccc.	Responsetijd:	de tijd tussen het melden van een Incident door Opdrachtgever bij de Service Desk en het moment waarop de Service Desk contact met Opdrachtgever opneemt om de resultaten van de eerste analyse door te geven. De Service Desk hanteert een standaard responsetijd van maximaal vijftien (15) minuten.
ddd.	Server:	computer die binnen een netwerk zorgt voor de afhandeling van bepaalde taken (bijvoorbeeld het verzenden en ontvangen van elektronische post) en die programma's bevat die door andere computers in het netwerk kunnen worden gebruikt.
eee.	Server beheer:	preventief beheer uitvoeren zodat de server geen onderbrekingen ervaart en indien nodig problemen oplossen.
fff.	Servicegebied:	de omschrijving van de door Opdrachtnemer te leveren diensten.
ggg.	SLA:	een tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen overeenkomst van de te leveren diensten, het kwaliteitsniveau en de omstandigheden waaronder de diensten geleverd worden.
hhh.	Service Desk:	het eerste en enige aanspreekpunt van Opdrachtnemer voor het aanmelden van incidenten, het indienen van verzoeken of wijzigingsvoorstellen aangaande een overeengekomen servicegebied.
iii.	Service Level Agreement:	gelijk aan SLA.
jjj.	Servicetijden:	de periode waarin bij Opdrachtnemer personeel aanwezig is om meldingen te ontvangen en te verwerken en ervoor te zorgen dat, in het geval dat de werking verstoord is, er weer ongestoord verder gewerkt kan worden.
kkk.	Software as a service (SaaS)	software die Opdrachtnemer als een online dienst aanbiedt. Opdrachtgever hoeft de software niet aan te schaffen, maar sluit een SLA per maand per gebruiker voor gebruik van de software af.
lll.	Storing:	gelijk aan Incident.

mm	Systeem:	gelijk aan Server.
nn	Systeembeheer:	gelijk aan Technisch beheer.
oo	Software Engineering	software engineering is het geheel van activiteiten gericht op de ontwikkeling van programmatuur, vanaf de analyse tot de invoering en het beheer en onderhoud van de programmatuur.
pp	Technisch advies:	voorstellen uitbrengen tot verbetering van de technische infrastructuur van of ten behoeve van Opdrachtgever en het tijdig signaleren van mogelijke knelpunten.
qq	Technisch beheer:	de werkzaamheden voor het in stand houden van de technische infrastructuur.
rr	Technische infrastructuur:	gelijk aan Infrastructuur.
ss	Technische ondersteuning:	gelijk aan 2 ^e lijn support.
tt	Uptime:	de tijd dat de technische infrastructuur in het datacenter van Opdrachtnemer beschikbaar zal zijn.
uu	User account:	de identificatie gegevens waarmee de eindgebruiker (lees: Opdrachtgever) toegang krijgt tot een systeem.
vv	Verantwoordelijke:	overeenkomstig de betekenis die daaraan in de Landsverordening bescherming persoonsgegevens (AB 2010, no 84) is toegekend.
ww	Voice over IP services	IP-Telefonie, Voice Over Internet Protocol of VoIP is een techniek die het mogelijk maakt om telefoongesprekken te voeren over een IP-netwerk ofwel datanetwerk.
xx	Virtual LAN:	een netwerk bestaande uit een groep servers, workstation(s) en switches die logisch maar niet per se fysiek één LAN vormen.
yy	WAN Management:	het leveren en onderhouden van een Point to Point of Point to Multipoint verbinding voor Opdrachtgever waarbij via een beveiligde VPN-verbinding, twee of meerdere locatie aan elkaar verbonden kunnen worden. Hierbij kan er via verschillende providers ook netwerk redundancy opgebouwd worden. Verbindingen kunnen via leased lines en via Office Internet opgezet worden.
zz	Webhosting Services:	gelijk aan Hosting Services.
aaaa	Website:	een of meerdere geïntegreerde internetpagina's, voorafgegaan door een homepage.
bbbt	Wijziging:	een verandering die onder normale omstandigheden de werkwijze c.q. beschikbaarheid m.b.t. de overeengekomen dienstverlening beïnvloedt.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij Opdrachtnemer diensten aan Opdrachtgever levert.
- 2.2 Afwijkingen en aanvullingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.3 Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt van de hand gewezen.
- 2.4 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven.

Artikel 3 Prijs, betaling, voorbehoud van eigendom en rechten en retentie

- 3.1 Alle prijzen zijn inclusief omzetbelasting (O.B.) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 3.2 In de Overeenkomst dan wel separaat in een brief van Opdrachtnemer wordt de datum waarop Opdrachtnemer de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Opdrachtgever in rekening brengt, vastgelegd.
- 3.3 Facturen worden door Opdrachtgever betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Opdrachtgever binnen dertig (30) dagen na factuurdatum betalen.

- 3.4 Alle aan Opdrachtgever geleverde prestaties blijven eigendom van Opdrachtnemer totdat alle vergoedingen die Opdrachtgever verschuldigd is voor de krachtens de Overeenkomst geleverde prestaties volledig aan Opdrachtnemer zijn voldaan.
- 3.5 Rechten worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
- 3.6 Opdrachtnemer kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, gegevens, documenten en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van Opdrachtnemer onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat Opdrachtgever alle aan Opdrachtnemer verschuldigde vergoedingen betaald heeft.
- 3.7 Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.
- 3.8 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Opdrachtnemer verleende diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 3.9 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de programmatuur, verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Opdrachtnemer uit te voeren opdracht schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de opdracht.

Artikel 4 Vertrouwelijke gegevens en privacy

- 4.1 Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 4.2 Medewerkers in dienst van, dan wel werkzaam ten behoeve van Opdrachtnemer zijn verplicht tot geheimhouding met betrekking tot de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde gegevens, programmatuur of informatie waarvan zij kennis kunnen nemen, behoudens voor zover een bij, of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht. Medewerkers van Opdrachtnemer tekenen hiertoe een geheimhoudingsverklaring bij indiensttreding. Indien gewenst is Opdrachtnemer bereid een geheimhoudingsovereenkomst met Opdrachtgever te tekenen.
- 4.3 Opdrachtnemer zal deze gegevens, programmatuur en informatie niet zonder daarvoor vooraf schriftelijke toestemming van Opdrachtgever te hebben gekregen aan derden kenbaar maken, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking gebiedt.
- 4.4 Indien van toepassing dienen Opdrachtgever en Opdrachtnemer ingevolge de Landsverordening bescherming persoonsgegevens, artikel 14 lid 2 een bewerkersovereenkomst aan te gaan.

Artikel 5 Rechten van intellectuele eigendom

- 5.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van Opdrachtgever tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.
- 5.2 Indien in afwijking van artikel 5.1 Opdrachtnemer bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op Opdrachtgever, dan laat dit de bevoegdheid van Opdrachtnemer onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele eigendom het recht van Opdrachtnemer aan om

ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van Opdrachtgever zijn of worden gedaan.

- 5.3 Het is Opdrachtnemer toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de programmatuur. Het is Opdrachtgever niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken.

Artikel 6 Medewerking door Opdrachtgever

- 6.1 Opdrachtgever zal Opdrachtnemer steeds tijdig alle voor een gedegen uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens of informatie verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen.
- 6.2 Indien Opdrachtgever de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Opdrachtnemer stelt of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Opdrachtnemer het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft Opdrachtnemer het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Opdrachtnemer tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.
- 6.3 Ingeval medewerkers van Opdrachtnemer op locatie van Opdrachtgever structureel werkzaamheden verrichten, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte.
- 6.4 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder Internet, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan.

Artikel 7 Leveringstermijnen

- 7.1 Alle door Opdrachtnemer genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan Opdrachtnemer bekend waren. Opdrachtnemer spant zich er naar behoren in overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt Opdrachtnemer niet in verzuim.
- 7.2 In geval partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt Opdrachtnemer wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Opdrachtnemer is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege omstandigheden buiten zijn macht gelegen en ontstaan na het aangaan van de Overeenkomst, niet meer gehaald kunnen worden.
- 7.3 Opdrachtnemer is niet gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.

Artikel 8 Ontbinding of beëindiging overeenkomst

- 8.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 8.2 Opdrachtgever kan een Overeenkomst van dienstverlening slechts vroegtijdig opzeggen in de gevallen geregeld in deze Algemene Voorwaarden.
- 8.3 Elk der partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging

van ondernemingen. Opdrachtnemer is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.

- 8.4 Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 8.1 reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij Opdrachtgever bewijst dat Opdrachtnemer ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Vergoedingen die Opdrachtnemer vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij 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.
- 8.5 Opdrachtgever kan slechts een Overeenkomst die voor de duur van (minimaal) drie jaar is aangegaan beëindigen tegen het einde van de looptijd van de Overeenkomst. Opzegging dient schriftelijk te geschieden met inachtneming van een opzeggingstermijn van minimaal drie maanden voor het einde van looptijd. Beëindiging van de Overeenkomst leidt niet tot enige vorm van terugbetaling en betekent slechts dat voor de eerstvolgende periode geen Overeenkomst wordt afgesloten.

Artikel 9 Aansprakelijkheid Opdrachtnemer; vrijwaring

- 9.1 De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer zal, beperkt blijven tot vergoeding van Directe schade en dan tot maximaal het bedrag van NAF 5.000,- (vijf duizend Antilliaanse guldens), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
Indien de Overeenkomst een Service Level Agreement is met een looptijd van meer dan één jaar en de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voort vloeit uit deze Service Level Agreement, wordt de voor de Overeenkomst afgesproken prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief Omzetbelasting) voor één (1) jaar, zijnde het jaar waarin de schade zich heeft voorgedaan, met een maximum van NAF 5.000,- (exclusief Omzetbelasting).
- 9.2 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade wegens materiele beschadiging bedraagt maximaal NAF 5.000,- (vijf duizend Antilliaanse guldens).
- 9.3 Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, verminking of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 9.1 uit welchen hoofde dan ook, is uitgesloten.
- 9.4 De in voorgaande leden van dit artikel genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.
- 9.5 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Opdrachtgever Opdrachtnemer onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.
- 9.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Opdrachtnemer meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Opdrachtnemer vervalt door het enkele verloop van vier weken na het ontstaan van de schade.
- 9.7 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Opdrachtnemer zich ter uitvoering van de Overeenkomst bedient.

Artikel 10 Overmacht

- 10.1 Onder overmacht wordt verstaan:
- 1) een omstandigheid die niet te wijten is aan schuld en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van een partij kan komen;

- 2) alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop een partij geen invloed kan uitoefenen, zoals onder meer, doch niet uitsluitend, storingen in de verbinding met internet, storing in de telecommunicatie infrastructuur, storingen in netwerken.
- 10.2 In geval van overmacht wordt de nakoming van desbetreffende, en de daarmee samenhangende, verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van zodanige overmacht, zonder dat de partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn.
- 10.3 Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op overmacht beroepen indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de wederpartij schriftelijk van een dergelijk beroep op overmacht in kennis stelt. Een dergelijke schriftelijke mededeling kan ook middels e-mailbericht plaatsvinden.
- 10.4 Voor de gevolgen van overmacht, direct of indirect, waaronder in ieder geval mede begrepen zijn beschikkingen en maatregelen van overheidswege, internationale conflicten, gewelddadige, terroristische of andersoortige gewapende acties, arbeidsongeregeldheden en baldadigheden ook onder haar eigen personeel, storingen in bedrijven van wier diensten gebruik wordt gemaakt, uitsluitingen en boycot, is Opdrachtnemer niet aansprakelijk. Indien een omstandigheid als voormeld zich voordoet zal Opdrachtnemer, ten einde daaruit voor Opdrachtgever voortvloeiende nadelige gevolgen te beperken, die maatregelen treffen die in redelijkheid van haar gevegd kunnen worden.

Artikel 11 Duur Overeenkomst

- 11.1 Indien de Overeenkomst betrekking heeft op het uitvoeren van werkzaamheden in het kader van een project waar een offerte ten grondslag ligt, wordt de Overeenkomst aangegaan voor de duur van het project.
- 11.2 Indien de Overeenkomst betrekking heeft op werkzaamheden die in het kader van een Service Level Agreement worden uitgevoerd, wordt de Overeenkomst aangegaan voor de duur van één, twee of drie jaar nader vastgelegd in de betreffende Service Level Agreement.

Artikel 12 Geschillen

- 12.1 Er is sprake van een geschil tussen partijen indien een der partijen de aanwezigheid van een aan de uitvoering van de Overeenkomst op normale wijze in de weg staande omstandigheid aanwezig veronderstelt en zulks als zodanig schriftelijk kenbaar maakt aan de andere partij, waarna binnen een redelijke termijn geen oplossing voor dat geschil in onderling overleg wordt bereikt.
- 12.2 Bij een geschil tussen partijen in vorenstaande zin zal de volgende procedure worden gehanteerd:
 - 1) de contactpersoon van Opdrachtnemer overlegt met de contactpersoon van Opdrachtgever;
 - 2) indien het overleg niet leidt tot een voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer aanvaardbare oplossing, zal het overleg vervolgd worden op directieniveau;
 - 3) indien ook dit overleg niet leidt tot overeenstemming tussen partijen, dan zal het geschil worden voorgelegd aan een arbitragecommissie, bestaande uit drie leden: Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen elk afzonderlijk een arbitrage lid aanwijzen, terwijl het derde lid gezamenlijk door beide partijarbiters wordt aangewezen;
 - 4) indien binnen een maand na de dag dat het geschil is ontstaan geen overeenstemming is bereikt met betrekking tot de benoeming van het laatstgenoemde arbitrage lid door de andere arbitrageleden, zal hij worden aangewezen door het Gerecht in Eerste Aanleg te Curaçao, op verzoek van de meest gereede partij. Tegen de uitspraak van de arbiters staat voor partijen geen andere rechtsgang of hogere voorziening open;
 - 5) de meerderheidsbeslissing van deze arbitragecommissie is bindend voor beide partijen;
 - 6) de hieruit voortvloeiende kosten zullen als volgt worden verdeeld: iedere partij zal 100% van de kosten betalen van het eigen gekozen lid, terwijl de kosten van het derde lid en/of door de arbitragecommissie ingeschakelde derde(n), dan wel niet tot de persoon van de arbiter te herleiden redelijke kosten ten behoeve van het geraken tot een beslissing, gelijkmatig verdeeld worden over de partijen.
- 12.3 Op de arbitrage is ingevolge artikel 1020 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering de UNCITRAL Model Law on International Commercial Arbitration van toepassing.

Artikel 13 Beveiliging, privacy en bewaartermijnen

- 13.1 Opdrachtnemer voldoet aan de verplichtingen die uit hoofde van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens als bewerker op haar rusten.
- 13.2 Opdrachtgever staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de verwerking van persoonsgegevens, daaronder begrepen de voorschriften die bij of krachtens de Landsverordening bescherming persoonsgegevens zijn gegeven, in acht worden genomen en dat en de vereiste toestemmingen tot verwerking van persoonsgegevens zijn verkregen.
- 13.3 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden die jegens Opdrachtnemer mochten worden ingesteld wegens een niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen schending van de Landsverordening bescherming persoonsgegevens en/of andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.
- 13.4 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden die jegens Opdrachtnemer mochten worden ingesteld wegens schending van wetgeving inzake de wettelijke bewaartermijnen.

Artikel 14 Acceptatie Overeenkomst

- 14.1 De Overeenkomst tussen de partijen wordt geacht te zijn overeengekomen indien aan één van de volgende voorwaarden is voldaan:
 - 1) de Overeenkomst is zowel door Opdrachtgever als door Opdrachtnemer ondertekend;
 - 2) er is met schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever een aanvang gemaakt met de dienstverlening of de dienst wordt reeds door Opdrachtgever afgenomen, in afwachting van de formalisatie van de Overeenkomst.

Artikel 15 Rechtskeuze

- 15.1 Op deze Algemene Voorwaarden is bij uitsluiting van ieder ander recht slechts het recht van Curaçao van toepassing. Indien een der bepalingen van deze Algemene Voorwaarden in strijd is met de wet dan wel anderszins onverbindend is, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht, en zal voor de alsdan desbetreffende onverbindende bepaling aansluiting worden gezocht bij een regeling die het meest recht doet aan en aansluit bij de rede van meer bedoelde onverbindende bepaling.

Hoofdstuk II Dienstverlening door Opdrachtnemer

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening door Opdrachtnemer" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Opdrachtnemer diensten verleent, zoals Hosting Services, Cloud services (Back up as a Service, Desktop as a Service, Disaster Recovery as a Service) advisering, projectmanagement, consultancy, trainingen en dienstverlening met betrekking tot het beheer van netwerken.

Artikel 16 Uitvoering werkzaamheden door Opdrachtnemer

- 16.1 Opdrachtnemer zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van manuren, machine capaciteit, schijfcapaciteit, ter beschikking gestelde faciliteiten binnen het datacenter of capaciteit van de datacommunicatie. Afspraken betreffende een serviceniveau worden schriftelijk overeengekomen.
- 16.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Opdrachtnemer gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 16.3 Slechts indien dit schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen, is Opdrachtnemer gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Opdrachtnemer is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 17.
- 16.4 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde medewerker van Opdrachtnemer, is Opdrachtnemer gerechtigd na overleg met Opdrachtgever deze medewerker te vervangen door een of meer medewerkers met dezelfde kwalificaties.

Artikel 17 Wijziging en meerwerk

- 17.1 Indien Opdrachtnemer op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer. Van meerwerk is eveneens sprake indien de eisen en wensen, een ontwerp of specificaties van een te ontwikkelen applicatie c.q. informatiesysteem worden uitgebreid of gewijzigd.
- 17.2 Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 17.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen worden beïnvloed.
- 17.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

Artikel 18 Training

- 18.1 Voor zover de dienstverlening van Opdrachtnemer bestaat uit het verzorgen van een training, kan Opdrachtnemer steeds vóór aanvang van de training de ter zake verschuldigde betaling verlangen. Annulering is mogelijk tot maximaal vijf (5) dagen voor aanvang van de training. Daarna worden 100% van de kosten in rekening gebracht met de mogelijkheid dat de training op een nader overeen te komen datum alsnog gevolgd kan worden binnen een periode van een (1) jaar.
- 18.2 Bij ziekte en/of verhindering van een cursist is verschuiving na overleg met Opdrachtnemer mogelijk.
- 18.3 Bij ziekte of verhindering van een docent zal Opdrachtnemer voor gelijkwaardige vervanging zorgdragen. Indien vervanging binnen de gestelde termijn niet mogelijk blijkt te zijn, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen. Indien Opdrachtnemer voor gelijkwaardige vervanging zorg draagt kan Opdrachtgever geen recht doen gelden op vergoeding van schade, kosten of vermindering van de overeengekomen vergoeding.
- 18.4 Opdrachtgever krijgt geen recht van intellectuele eigendom met betrekking tot de trainingen, dan wel de ter beschikking gestelde materialen, zulks ongeacht de vraag of die intellectuele eigendomsrechten bij Opdrachtnemer dan wel bij een ander berusten.

Artikel 19 Verhuur lokaliteit t.b.v. training

- 19.1 Voor zover de dienstverlening van Opdrachtnemer bestaat uit het verhuren van de lokaliteit ten behoeve van het verzorgen van training door Opdrachtgever, kan Opdrachtnemer vóór aanvang van de training de ter zake verschuldigde betaling verlangen.
- 19.2 Annulering is tot uiterlijk drie dagen voor aanvang kosteloos. Bij annulering tussen twee dagen of één dag voor aanvang van de training wordt 25% van de afgesproken kosten voor in rekening gebracht.

Artikel 20 1^{ste} lijn support Service Desk

- 20.1 De werkzaamheden die onder de 1^{ste} lijn support Service Desk vallen, zijn:
- 1) het aannemen, registreren en afhandelen van alle binnenkomende incidenten, verzoeken, wijzigingsvoorstellen en vragen van Opdrachtgever;
 - 2) het uitvoeren van 1^{ste} lijn support bij incidenten;
 - 3) het bewaken van de voortgang van de behandeling van gemelde incidenten, verzoeken, wijzigingsvoorstellen en vragen;
 - 4) het informeren van Opdrachtgever over de voortgang van de behandeling van openstaande incidenten, verzoeken, wijzigingsvoorstellen en vragen;
 - 5) het (eventueel) inschakelen en coördineren van/met derden voor ondersteuning bij het oplossen van incidenten.
- 20.2 De 1^{ste} lijn Support Service Desk hanteert een standaard responsetijd van maximaal vijftien (15) minuten.

Artikel 21 Technische Ondersteuning of te wel 2^e lijn support

- 21.1 De werkzaamheden die onder technische ondersteuning vallen, zijn:

- 1) het aannemen en afhandelen van alle binnenkomende incidenten, verzoeken, wijzigingsvoorstellen en vragen die afkomstig zijn van de 1^{ste} lijn Support Service Desk;
- 2) het informeren van de 1^{ste} lijn Support Service Desk over de voortgang van de behandeling van openstaande incidenten, verzoeken, wijzigingsvoorstellen en vragen;
- 3) het eventueel inschakelen van derden voor het oplossen van incidenten en het coördineren van de werkzaamheden.

Artikel 22 Oplossingsnormen

- 22.1 Afhankelijk van de impact op de continuïteit van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever c.q. de complexiteit van het incident wordt in overleg met Opdrachtgever een prioriteitscode aan het incident toegekend.
- 22.2 De volgende target-oplostijden worden per prioriteitscode gehanteerd:
- a) **High** met een maximale oplostijd van twee (2) uren;
 - b) **Medium** met een maximale oplostijd van vier (4) uren;
 - c) **Low** met een maximale oplostijd van één (1) werkdag.
- 22.3 De maximale oplostijd gaat in op het moment van melding bij de Service Desk. De maximale tijd heeft betrekking op en wordt berekend over normale kantooruren
- 22.4 Problemen en wijzigingen vallen niet onder de oplossingstijden genoemd onder lid 2.

Artikel 23 Technisch beheer

Onder de werkzaamheden van Technisch beheer vallen:

- 23.1 Beveiligingsbeheer:
- a) het controleren van security log bestanden;
 - b) het creëren en modifieren van systeem en user account;
 - c) het creëren en beheren van security groepen;
 - d) het beheren van de security database (toekennen van rechten).
 - e) het creëren en modifieren van systeem policies
- 23.2 Services en monitoring:
- a) het monitoren van de performance van het besturingssysteem;
 - b) het opschonen van systeem log bestanden;
 - c) het implementeren van updates en nieuwe versies van de systeemprogrammatuur;
 - d) het monitoren van virus ontwikkelingen en indien nodig direct acties ondernemen;
 - e) het updaten van de virus definition files op de "windows based" servers (minimaal één keer per week).
- 23.3 Job-scheduling:
- a) het beschrijven, maken en onderhouden van login-, logout-, start- en stopscripts;
 - b) het zetten van "traps", "alerts" en logs indien nodig.
- 23.4 Data Back-up beheer:
- a) het beschrijven en onderhouden van data back-up en "restore" procedures;
 - b) het controleren van back-ups op volledigheid en betrouwbaarheid;
 - c) het op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever "restoren" (herstellen) van (data) bestanden en/of programmatuur;
 - d) het "restoren" (herstellen) van volledig systeem back-up indien noodzakelijk.
- 23.5 Beschikbaarheid- en capaciteitsbeheer:
- a) het adviseren en implementeren van methoden en technieken om de beschikbaarheid van de service te waarborgen;
 - b) het controleren van de beschikbare capaciteit en het plannen van upgrades, uitbreidingen en vernieuwingen.
- 23.6 Configuratiebeheer:
- a) het documenteren en bijhouden van de onderdelen (configuraties) van de infrastructuur.
- 23.7 Wijzigingsbeheer:
- a) het controleren, plannen, ontwikkelen en testen van voorstellen tot wijziging aan het systeem.
- 23.8 Probleembeheer:
- a) het identificeren, analyseren en oplossen van problemen.

- 23.9 Systeemdokumentatie beheer:
- a) het documenteren van systeemprogrammatuur en procedures;
 - b) het bijhouden van een actuele systeemdokumentatie.

Artikel 24 Rapportage

- 24.1 Afhankelijk van de dienstverlening ontvangt Opdrachtgever periodiek een rapportage m.b.t. de naleving van de Overeenkomst.
- 24.2 De rapportage zal dienen als input voor een SLA review meeting.

Artikel 25 Onderbreking Dienstverlening

- 25.1 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de dienstverlening tijdelijk te onderbreken zonder dat Opdrachtgever aanspraak kan maken op enige schadevergoeding over de periode waarover de dienstverlening niet beschikbaar was, indien:
- 1) Opdrachtgever een betalingsachterstand heeft van meer dan negentig (90) dagen en ondanks een schriftelijke aanmaning deze nog steeds niet binnen de gestelde termijn heeft voldaan;
 - 2) Opdrachtnemer heeft geconstateerd dat Opdrachtgever zich niet houdt aan de richtlijnen voor het gebruik van de infrastructuur van Opdrachtnemer en zodoende in strijd handelt met de Algemene Voorwaarden;
 - 3) Opdrachtnemer heeft geconstateerd dat niet door eigen schuld of toedoen er ontwikkelingen gaande zijn (b.v. virussen of netwerk attacks) die zowel de technische infrastructuur van Opdrachtnemer en/of de infrastructuur van Opdrachtgever zouden kunnen schaden.

Hoofdstuk III Ontwikkeling van Programmatuur

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van Programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en de bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening door Opdrachtnemer", van toepassing indien Opdrachtnemer in opdracht van Opdrachtgever programmatuur ontwikkelt en deze installeert. Op deze programmatuur is ook het hoofdstuk "Garantie, Beheer en onderhoud van Programmatuur" van toepassing. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie. Daar waar in dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites en Mobile Apps.

Artikel 26 Ontwikkelen van programmatuur

- 26.1 Indien niet reeds bij het aangaan van de Overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur aan Opdrachtnemer ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Opdrachtnemer zal de ontwikkeling van de programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens. Indien partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die zich er door kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen partijen tot stand komen.
- 26.2 Opdrachtnemer is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden in overleg met Opdrachtgever op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

Artikel 27 Aflevering, installatie en acceptatie

- 27.1 Opdrachtnemer zal de te ontwikkelen programmatuur voor Opdrachtgever zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren, installeren en inrichten in de hiertoe bestemde omgeving of omgevingen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Opdrachtnemer niet verplicht tot het uitvoeren van gegevensconversie.
- 27.2 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Opdrachtnemer niet verplicht tot het beschikbaar stellen van een testomgeving aan Opdrachtgever voor het uitvoeren van een acceptatietest. Indien een acceptatietest is

overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na voltooiing van de installatie van de programmatuur op een door Opdrachtgever aangewezen technische infrastructuur.

- 27.3 Gedurende de testperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Opdrachtnemer kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat Opdrachtgever met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Opdrachtnemer worden gerapporteerd.
- 27.4 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd: a). indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de voltooiing van de installatie van de programmatuur op een door Opdrachtgever aangewezen technische infrastructuur, dan wel b). indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel c). indien Opdrachtnemer vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 27.3 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten in de zin van deze algemene voorwaarden zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 27.4 acceptatie niet in de weg staan.
- 27.5 In afwijking van artikel 27.4 zal de programmatuur, indien Opdrachtgever daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- 27.6 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 27.7 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van deze Algemene Voorwaarden, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Opdrachtnemer gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen in de programmatuur aan te brengen.
- 27.8 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 28, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.
- 27.9 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 27.10 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 27.4 heeft tot gevolg dat Opdrachtnemer ten volle gekwet is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de programmatuur van zijn verplichtingen. inzake de installatie van de programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van Opdrachtgever op grond van artikel 27.8 betreffende kleine gebreken en artikel 28 betreffende garantie.
Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de programmatuur, verschuldigd bij voltooiing van de installatie van de programmatuur.

Hoofdstuk IV Garantie, Beheer en onderhoud van Programmatuur

De in dit hoofdstuk "Beheer en onderhoud van Programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing op alle door Opdrachtnemer in beheer en onderhoud genomen programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel

door Opdrachtnemer te verstrekken nieuwe versies. Daar waar in dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites en Mobile Apps.

Artikel 28 Garantieregeling

- 28.1 Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de programmatuur in de zin van deze Algemene Voorwaarden binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van vier weken na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen vier weken na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Opdrachtnemer zijn gemeld.
- 28.2 Opdrachtnemer garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Opdrachtnemer volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Opdrachtnemer kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld.
- 28.3 Herstel van niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie.
- 28.4 De garantieverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.
- 28.5 Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 28.6 Opdrachtnemer heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 28.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

Artikel 29 Onderhoud

- 29.1 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal Opdrachtgever overeenkomstig de afgesproken procedures geconstateerde fouten in de programmatuur aan Opdrachtnemer melden.
- 29.2 Na ontvangst van de melding zal Opdrachtnemer zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van deze Algemene Voorwaarden herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Opdrachtnemer te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Opdrachtnemer niet verplicht tot het uitvoeren van gegevensconversie.
- 29.3 Opdrachtnemer zal de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie installeren inrichten.
- 29.4 Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat alle fouten of andere gebreken worden verbeterd.
- 29.5 Opdrachtnemer kan de kosten van herstel volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan Opdrachtnemer is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud, indien deze niet aan Opdrachtnemer zijn toe te rekenen.
- 29.6 Indien Opdrachtgever niet gelijktijdig met het aangaan van de Overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Opdrachtnemer is aangegaan, kan Opdrachtnemer niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

Artikel 30 Programmatuur van toeleverancier

- 30.1 Indien en voor zover Opdrachtnemer programmatuur van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, mits dat door Opdrachtnemer schriftelijk aan Opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die

programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden

- 30.2 Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Opdrachtgever ter inzage bij Opdrachtnemer en Opdrachtnemer zal deze voorwaarden aan Opdrachtgever op zijn verzoek toezenden
- 30.3 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden onverkort.

Hoofdstuk V Gebruik technische infrastructuur of faciliteiten in datacenter Opdrachtnemer

De in dit hoofdstuk "Gebruik technische infrastructuur of faciliteiten in datacenter Opdrachtnemer" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden de bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening door Opdrachtnemer, van toepassing indien Opdrachtnemer diensten verleent, zoals Hosting Services, Cloud services (Back up as a Service, Desktop as a Service, Disaster Recovery as a Service) en dienstverlening met betrekking tot netwerken.

Artikel 31 Uitgangspunten bij gebruik technische infrastructuur of faciliteiten

- 31.1 Voor gebruik van de technische infrastructuur of de faciliteiten binnen het datacenter van Opdrachtnemer wordt, tenzij in de Overeenkomst anders overeengekomen, een meerjarig Overeenkomst met Opdrachtgever aangegaan.
- 31.2 De uitgangspunten van de Overeenkomst m.b.t. een servicegebied zijn:
- 1) Het verlenen van ondersteuning door de 1^{ste} lijn support Service Desk gedurende normale kantooruren, met inachtneming van artikel 20;
 - 2) Het verlenen van technische ondersteuning door de 2^{de} lijn support Service Desk gedurende normale kantooruren met inachtneming van artikel 21;
 - 3) Het verrichten van operationele beheerswerkzaamheden, met inachtneming van artikel 34;
 - 4) Het verrichten van technische beheerswerkzaamheden, met inachtneming van artikel 23;
 - 5) Het garanderen van een "uptime" van minimaal 99,982% per vier (4) weken, gemeten over normale werkdagen, tenzij sprake is van overmacht zoals bepaald in artikel 10;
- 31.3 De technische infrastructuur en de faciliteiten binnen het datacenter van Opdrachtnemer zijn zeven (7) dagen per week en 24 uren per dag beschikbaar, uitgezonderd het moment van geplande back-up (zie artikel 34) of geplande onderhoud (zie artikel 35) of storingen binnen de infrastructuur (zie artikel 36).

Artikel 32 Back-up as a Service

- 32.1 Het beschikbaar stellen van een maximum effectief schijfcapaciteit. De maximum effectief schijfcapaciteit wordt in overleg met Opdrachtgever bepaald.
- 32.2 Additionele schijfcapaciteit zal per 100GB worden uitgebreid en geschiedt op verzoek van Opdrachtgever.

Artikel 33 Connectivity Services VPN Verbinding

- 33.1 Voor Connectivity Services VPN Verbinding wordt een Overeenkomst voor minimaal een jaar met Opdrachtgever aangegaan.
- 33.2 Het beschikbaar stellen van de technische infrastructuur binnen het datacenter van Opdrachtnemer t.b.v. de Connectivity Services waaronder de routers en firewalls, de Internet backbone.

Artikel 34 Data Back-up Procedure

- 34.1 De back-up t.b.v. de systemen binnen de datacenter van Opdrachtnemer wordt uitgevoerd op normale werkdagen tussen 19:00- 04:00 uur.
- 34.2 Ieder schriftelijk verzoek van Opdrachtgever voor het maken van een back-up buiten normale werkdagen en/of buiten de in lid 1 genoemde tijden zal door Opdrachtnemer in overweging worden genomen en zal bij inwilliging als meerwerk worden beschouwd (zie artikel 17), tenzij dit anders in de Overeenkomst is geregeld. Het verzoek moet minimaal één normale werkdag van tevoren bij Opdrachtnemer zijn ingediend.
- 34.3 Alle back-up media worden op normale werkdagen offsite bewaard.
- 34.4 In geval van een calamiteit is het maximale dataverlies één normale werkdag

- 34.5 De standaard back-up schedules t.b.v. de verschillende platformen zijn als volgt.
- a) *Windows platform:*
 - i) van maandag t/m vrijdag wordt een volledige (full) back-up gemaakt. Deze back-up wordt gedurende één maand bewaard;
 - ii) de back-up van de laatste werkdag van de maand, ook wel de maand back-up genoemd, wordt één jaar bewaard.
 - iii) de back-up van de laatste werkdag van het jaar, ook wel de jaar back-up genoemd, wordt 5 jaar bewaard.
 - b) *P-serie platform:*
 - i) op elke normale werkdag wordt een volledig systeem back-up gemaakt. Deze back-up wordt gedurende één maand bewaard.
 - ii) de back-up van de laatste werkdag van de maand, ook wel de maand back-up genoemd, wordt één jaar bewaard.
 - iii) de back-up van de laatste werkdag van jaar, ook wel de jaar back-up genoemd, wordt 5 jaar bewaard.
- 34.6 Dit artikel is niet van toepassing voor Cloud Services Back-up as a Service (BaaS).

Artikel 35 Onderhoud

- 35.1 Onderhoudswerkzaamheden aan de technische infrastructuur of faciliteiten binnen het datacenter van Opdrachtnemer worden ingepland in het weekeinde tussen vrijdagavond 19:00 uur en zondagavond 24:00 uur.
- 35.2 Opdrachtnemer licht Opdrachtgever omtrent de betreffende onderhoudswerkzaamheden, minstens twee (2) werkdagen van tevoren in.

Artikel 36 Storingen

- 36.1 Bij storingen aan componenten, systeemprogrammatuur, datacommunicatie of Internetverbinding die tot een servicegebied behoren, verleent Opdrachtnemer 1^{ste} en 2^e lijn support. Bij het niet kunnen achterhalen van de oorzaak van de storing wordt de toeleverancier ingeschakeld.
- 36.2 Storingen m.b.t. applicaties vallen niet onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer, tenzij dit expliciet is opgenomen in de Overeenkomst.
- 36.3 Het op verzoek van Opdrachtgever verhelpen van storingen die buiten het servicegebied vallen, wordt als meerwerk beschouwd (zie artikel 17).

Artikel 37 Aanvang en Doorlooptijd Overeenkomst

- 37.1 De Overeenkomst gaat in per de 1^{ste} van de maand volgend op de operationalisering van de technische infrastructuur of de faciliteiten.
- 37.2 De partijen zullen minstens drie (3) maanden voor het verloop van de Overeenkomst bij elkaar komen om te onderhandelen over eventuele nieuwe condities van een nieuw aan te gaan Overeenkomst.

Hoofdstuk VI Network Management Services

Artikel 38 Uitgangspunten Network Management Services

- 38.1 Voor het verlenen van Network Management Services wordt, tenzij in de Overeenkomst anders overeengekomen, een meerjarig Overeenkomst met Opdrachtgever aangegaan.
- 38.2 Op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever kan ondersteuning zoals bedoeld in artikel 21 buiten normale kantooruren worden verleend als zijnde meerwerk (zie artikel 17). Het verzoek moet minimaal één (1) werkdag van tevoren bij Opdrachtnemer zijn ingediend.

Artikel 39 Data Back-up Procedure

- 39.1 De back-up van het netwerk wordt uitgevoerd op normale werkdagen tussen 19:00- 04:00 uur.
- 39.2 Ieder schriftelijk verzoek van Opdrachtgever voor het maken van een back-up buiten normale werkdagen en/of buiten de in lid 1 genoemde tijden zal door Opdrachtnemer in overweging worden genomen en zal bij inwilliging als meerwerk worden beschouwd (zie artikel 17), tenzij dit anders in de Overeenkomst is geregeld. Het verzoek moet minimaal één normale werkdag van tevoren bij Opdrachtnemer zijn ingediend.

- 39.3 Alle back-up media wordt conform de gemaakte afspraken met Opdrachtgever bewaard.
- 39.4 In geval van een calamiteit is het maximale dataverlies één normale werkdag.
- 39.5 De standaard back-up schedules voor *MS Windows* en *Linux platform* is als volgt:
 - iv) van maandag t/m vrijdag wordt een volledige (full) back-up gemaakt. Deze back-up wordt gedurende vier (4) weken bewaard;
 - v) de back-up tape van de laatste werkdag van de maand, ook wel maand back-up tape genoemd, wordt gedurende één (1) maand bewaard.

Artikel 40 Storingen

- 40.1 Bij storingen aan componenten van het netwerk die tot het servicegebied behoren, verleent Opdrachtnemer 1^{ste} en 2^e lijn support. Bij het niet kunnen achterhalen van de oorzaak van de storing wordt de Opdrachtnemer ingeschakeld.
- 40.2 Storingen m.b.t. applicaties vallen niet onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer, tenzij dit expliciet is opgenomen in de Overeenkomst.
- 40.3 Het op verzoek van Opdrachtgever verhelpen van storingen die buiten het servicegebied vallen, wordt als meerwerk beschouwd (zie artikel 17).

Artikel 41 Aanvang en Doorlooptijd Overeenkomst

- 41.1 De Overeenkomst gaat in per de in de Overeenkomst opgenomen datum.
- 41.2 De partijen zullen minstens drie (3) maanden voor het verloop van de Overeenkomst bij elkaar komen om te onderhandelen over eventuele nieuwe condities van een nieuw aan te gaan Overeenkomst.

Hoofdstuk VII IT Risico assessment, IT Audits, Ethical Penetration Test

Artikel 42 IT Risico assessment, IT Audits, Ethical Penetration Test

- 42.1 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om ter waarborging van de continuïteit van de bedrijfsvoering IT Risico assessments, IT Audits of Ethical Penetrations Tests door een onafhankelijke partij te laten uitvoeren, zonder de toestemming van Opdrachtgever.
- 42.2 Opdrachtgever heeft niet het recht om een IT Risico assessment, IT Audits of een Ethical Penetrations Tests uit te voeren of te laten uitvoeren, mits een verzoek hiertoe een wettelijke grondslag heeft of het verzoek door een daartoe bevoegde instantie wordt gedaan. Opdrachtnemer behoudt zich het recht om een dergelijk verzoek te beoordelen op motivering, of het bindend is of dat de continuïteit van de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer in het gedrang komt.