



## Voorwaarden Software-as-a-Service (SaaS), Programmatuur, Ontwikkeling programmatuur en websites, Onderhoud van programmatuur en support, Advisering en consultancy

De laatste wijziging van deze voorwaarden 'Voorwaarden Software-as-a-Service (SaaS), Programmatuur, Ontwikkeling programmatuur en websites, Onderhoud van programmatuur en support, Advisering en consultancy' heeft plaatsgevonden op 21 december 2022.

### Hoofdstuk 1 Software-as-a-Service (SaaS)

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

#### Artikel 1 Uitvoering SaaS-dienst

- 1.1 RvH Hosting verricht de SaaS-dienst in opdracht van de klant. De klant mag de SaaS-dienst uitsluitend ten behoeve van de klant eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het door RvH Hosting beoogde gebruik. Het staat de klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door RvH Hosting verleende SaaS-dienst.
- 1.2 RvH Hosting kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen substantieel zijn en een verandering van de bij de klant geldende procedures tot gevolg heeft, zal RvH Hosting de klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten. De kosten van deze verandering komen voor rekening van de klant. In dat geval kan de klant de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of als RvH Hosting de kosten voor deze wijziging voor zijn rekening neemt.



- 1.3 RvH Hosting kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende programmatuur. RvH Hosting is niet gehouden specifiek voor de klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 1.4 RvH Hosting kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. RvH Hosting 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.
- 1.5 RvH Hosting is nimmer gehouden de klant een fysieke drager of download te verstrekken van de onderliggende programmatuur. Bij gebreke van nadere afspraken hieromtrent zal de klant de SaaS-dienst zelf nader inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden en, indien nodig, de gebruikte apparatuur en gebruikersomgeving aanpassen.

## Artikel 2 Garantie SaaS-diensten

- 2.1 RvH Hosting staat er niet voor in dat de SaaS-dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. RvH Hosting zal zich naar beste vermogen inspannen om fouten als bedoeld in artikel 7.3 in de onderliggende programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het onderliggende programmatuur betreft die door RvH Hosting zelf is ontwikkeld en de desbetreffende fouten door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij RvH Hosting zijn gemeld. RvH Hosting kan in voorkomend geval het herstel van de fouten uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende programmatuur in gebruik wordt genomen. RvH Hosting staat er niet voor in dat fouten in de SaaS-dienst die niet door RvH Hosting zelf is ontwikkeld, zullen worden verholpen. RvH Hosting is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de SaaS-dienst aan te brengen. Indien (een onderdeel van) de SaaS-dienst in opdracht van de klant is ontwikkeld, kan RvH Hosting volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan de klant in rekening brengen. RvH Hosting is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval RvH Hosting bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is RvH Hosting gerechtigd hiervoor een aparte vergoeding in rekening te brengen.
- 2.2 De klant zal op basis van de door RvH Hosting verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, fouten en andere onvolkomenheden in de SaaS-dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo



nodig aanvullende maatregelen treffen. RvH Hosting verklaart zich bereid om op verzoek van de klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door de klant te nemen maatregelen, tegen door RvH Hosting te stellen (financiële) voorwaarden. RvH Hosting is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens anders dan het terugplaatsen van de - waar mogelijk - laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende gegevens.

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

### Artikel 3 Aanvang van de SaaS dienstverlening: vergoeding

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

3.2 De klant is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door RvH Hosting verleende SaaS- dienst telkens per kwartaal achteraf verschuldigd.

### Artikel 4 Aanvullende bepalingen SaaS dienstverlening

4.1 De volgende artikelen zijn van overeenkomstige toepassing op de SaaS-dienst: 5.3, 5.5, 5.8, 7.1 (met uitzondering van verwijzing naar artikel 11), 7.11, 19.4, 20.1, 20.2, 25.1, 25.2. In deze artikelen dienen de woorden 'programmatuur' gelezen te worden als 'SaaS-dienst' en 'aflevering' als 'aanvang van de dienstverlening'.

## Hoofdstuk 2 Programmatuur

De in dit hoofdstuk 'Programmatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen in de Algemene Voorwaarden van RvH Hosting, van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten indien RvH Hosting programmatuur, apps, bijbehorende data(banken) en/of gebruikersdocumentatie (in deze voorwaarden gezamenlijk te noemen 'programmatuur') anders dan op basis van een SaaS-dienst voor gebruik van de klant ter beschikking stelt.



## Artikel 5 Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

- 5.1 RvH hosting stelt aan de klant 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.
- 5.2 De verplichting tot terbeschikkingstelling door RvH Hosting en het gebruiksrecht van de klant strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van klant 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 klant ter beschikking gesteld, ook niet indien klant bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.
- 5.3 De klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.
- 5.4 Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is klant gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
- 5.5 RvH Hosting kan verlangen dat klant de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat klant bij RvH Hosting, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen.
- 5.6 De klant mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. De klant zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.
- 5.7 Het is de klant 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 de klant een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van klant gebruikt.
- 5.8 De klant zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van RvH Hosting uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. De klant zal op eerste verzoek van RvH Hosting toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. RvH Hosting zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij de klant verkrijgt,



voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

- 5.9 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.
- 5.10 RvH Hosting is niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande RvH Hosting gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan RvH Hosting verlangen dat de klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

## Artikel 6 Aflevering en installatie

- 6.1 RvH Hosting zal, te zijner keuze, de programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door RvH Hosting te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de programmatuur online aan Klant voor aflevering beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van de RvH Hosting in papieren dan wel digitale vorm in een door RvH Hosting bepaalde taal verstrekt.
- 6.2 Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal RvH Hosting de programmatuur bij klant installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal klant zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

## Artikel 7 Acceptatie

- 7.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt klant 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 RvH Hosting zoals bedoeld in artikel 11. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door RvH Hosting uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door klant.
- 7.2 Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 7.3 tot en met 7.10 van toepassing.
- 7.3 Daar waar in deze voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door RvH Hosting 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 indien klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. RvH Hosting 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.

- 7.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door RvH Hosting uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is klant niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
- 7.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is klant verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door RvH Hosting schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
- 7.6 Indien bij het testen in opdracht van de klant gebruik wordt gemaakt van gegevens, dan zal klant ervoor zorgdragen dat het gebruik van deze gegevens voor dit doeleinde is toegestaan. De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
  - indien RvH Hosting voor het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 7.1 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 7.8 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel
  - indien klant enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.
- 7.7 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal klant uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan RvH Hosting rapporteren. RvH Hosting zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij RvH Hosting gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te brengen.
- 7.8 Klant 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 RvH Hosting om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 11 te herstellen.

- 7.9 Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
- 7.10 Indien 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.
- 7.11 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat RvH Hosting gekwetend is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door RvH Hosting is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie.
- 7.12 Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van klant op grond van artikel 7.8 betreffende kleine fouten en artikel 11 betreffende de garantie.

## Artikel 8 Beschikbaarstelling

- 8.1 RvH Hosting zal de programmatuur binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aan klant ter beschikking stellen.
- 8.2 Onverwijld nadat de overeenkomst is geëindigd, zal klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan RvH Hosting retourneren. Indien is overeengekomen dat klant bij het einde van de overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal klant van zodanige vernietiging RvH Hosting onverwijld schriftelijk melding maken. RvH Hosting is bij of na het einde van de overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door klant gewenste dataconversie.

## Artikel 9 Gebruiksrechtvergoeding

- 9.1 De voor het recht tot gebruik door klant te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
- 1) indien partijen niet zijn overeengekomen dat RvH Hosting zorg draagt voor installatie van de programmatuur:
    - i) bij aflevering van de programmatuur;
    - ii) of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;



- 2) indien partijen zijn overeengekomen dat RvH Hosting zorg draagt voor installatie van de programmatuur:
- i) bij voltooiing van die installatie;
  - ii) of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

## Artikel 10 Wijzigingen in de programmatuur

10.1 Behoudens dwingendrechtelijke uitzonderingen in de wet bepaald, is klant niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RvH Hosting. RvH Hosting is gerechtigd zijn toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Klant draagt het volle risico van alle door of in opdracht van klant door derden - al dan niet met toestemming van RvH Hosting - aangebrachte wijzigingen.

## Artikel 11 Garantie

- 11.1 RvH Hosting zal zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 7.3 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij RvH Hosting zijn gemeld. RvH Hosting staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. RvH Hosting 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 klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval RvH Hosting volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
- 11.2 RvH Hosting kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van klant of van andere niet aan RvH Hosting toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien klant zonder schriftelijke toestemming van RvH Hosting wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.
- 11.3 Herstel van fouten geschiedt op een door RvH Hosting te bepalen locatie en wijze. RvH Hosting is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 11.4 RvH Hosting is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.





11.5 RvH Hosting heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 11.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

## Hoofdstuk 3 Ontwikkeling programmatuur en websites

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Ontwikkeling programmatuur en websites' zijn, naast de bepalingen in de Algemene Voorwaarden van RvH Hosting, van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten indien RvH Hosting programmatuur zoals omschreven in hoofdstuk 2 en/of websites ten behoeve van de klant ontwerpt en/of ontwikkelt en eventueel de programmatuur en/of websites installeert.

### Artikel 12 Specificaties en ontwikkeling van programmatuur en/of websites

- 12.1 Ontwikkeling vindt steeds plaats op basis van een overeenkomst van opdracht. Indien niet reeds voor of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur en/of website aan RvH Hosting 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.
- 12.2 RvH Hosting 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 klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan RvH Hosting verlangen dat klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
- 12.3 Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal RvH Hosting de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.
- 12.4 Desgevraagd zal klant RvH Hosting in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van klant te verrichten.
- 12.5 In de prestatieverplichtingen van RvH Hosting voor de ontwikkeling van een website is niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content management systeem'.
- 12.6 Indien partijen overeenkomen dat RvH Hosting naast de ontwikkeling tevens opleiding, onderhoud en/of ondersteuning verleent en/of door RvH Hosting tevens een domeinnaam wordt aangevraagd, kan RvH Hosting verlangen dat klant daarvoor een



separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van RvH Hosting in rekening gebracht.

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

## Artikel 13 Agile ontwikkeling van programmatuur/websites.

- 13.1 Als partijen een iteratieve ontwikkelmethode gebruiken (bijvoorbeeld scrum), aanvaarden partijen:
- dat de werkzaamheden bij aanvang niet worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties; en
  - 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.
- 13.2 Partijen zullen voor aanvang van de uitvoering van de overeenkomst een of meer teams samenstellen, die bestaan uit afgevaardigden van zowel klant als RvH Hosting. Het team draagt er zorg voor dat de communicatielijnen kort en direct blijven en dat regelmatig wordt overlegd. Partijen voorzien in de inzet van door ieder van hen overeengekomen capaciteit (FTE's) aan teamleden in de rollen en met de kennis en ervaring en beslissingsbevoegdheid die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst. Partijen aanvaarden dat voor het slagen van het project de overeengekomen capaciteit minimaal nodig is. Partijen spannen zich ervoor in om eenmaal ingezette sleutelpersonen zo veel als redelijkerwijs mogelijk beschikbaar te houden tot het einde van het project, tenzij zich omstandigheden voordoen die buiten de macht van de betrokken partij liggen. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking tot de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'time-box') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Klant aanvaardt het risico dat de



programmatuur en/of website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties beantwoordt. Klant draagt zorg voor een permanente, actieve en door de organisatie van klant gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Klant waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbepalingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen van de zijde van klant conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is RvH Hosting gerechtigd - doch niet verplicht - de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.

- 13.3 Indien 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 indien het verantwoordelijke team daartoe besluit en worden binnen een volgende iteratie uitgevoerd. Indien hiervoor een extra iteratie nodig blijkt, dan zijn de kosten daarvoor voor de klant. RvH Hosting 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 14 Aflevering, installatie en acceptatie

- 14.1 Het bepaalde in artikel 6 van deze voorwaarden inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.
- 14.2 Tenzij RvH Hosting op grond van de overeenkomst de programmatuur en/of website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van klant zal 'hosten', zal RvH Hosting de programmatuur en/of website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan klant afleveren dan wel online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen.
- 14.3 Het bepaalde in artikel 7 van deze voorwaarden inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.
- 14.4 Indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in artikel 13, dan is het bepaalde in artikel 7.1, 7.2 artikel 7.4 tot en met 7.9, 7.12 en artikel 11.1 en 11.5 niet van toepassing. Klant 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 15 Gebruiksrecht

- 15.1 RvH Hosting stelt de in opdracht van klant ontwikkelde programmatuur en/of website en de eventueel daarbij ontwikkelde gebruikersdocumentatie voor gebruik aan klant ter beschikking.
- 15.2 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval klant gerechtigd zal zijn wijzigingen in de programmatuur aan te brengen.
- 15.3 RvH Hosting is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur en/of website benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
- 15.4 Het bepaalde in artikel 5 van deze voorwaarden inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.
- 15.5 Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten van door RvH Hosting specifiek voor klant ontwikkelde programmatuur volledig en uitsluitend door klant worden gedragen, gelden - zulks in afwijking van het bepaalde in artikel 15.4 - voor klant geen beperkingen in het recht tot gebruik van de ter beschikking gestelde en door klant betaalde programmatuur en/of website.

## Artikel 16 Vergoeding

- 16.1 Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur en/of websites telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 16.2 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.
- 16.3 In de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur en/of website is niet begrepen een vergoeding voor de door klant benodigde hulpprogrammatuur 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 17 Garantie

- 17.1 Het bepaalde in artikel 11 van deze voorwaarden inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.



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

## Hoofdstuk 4 Onderhoud van programmatuur en support

De in dit hoofdstuk 'Onderhoud van programmatuur en support' opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen in de Algemene voorwaarden van RvH Hosting, van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten indien RvH Hosting diensten verricht op het gebied van onderhoud van programmatuur en ondersteuning (support) bij het gebruik van die programmatuur.

### Artikel 18 Onderhoudsdiensten

18.1 Indien overeengekomen verricht RvH Hosting 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 7.3 en - zulks uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 19.

18.2 Klant zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal RvH Hosting zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen 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 RvH Hosting op de door RvH Hosting te bepalen wijze en termijn aan klant ter beschikking worden gesteld. RvH Hosting is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Klant zal zelf de gecorrigeerde programmatuur danwel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. RvH Hosting is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval RvH Hosting bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is RvH Hosting gerechtigd hiervoor een separate vergoeding in rekening te brengen.

18.3 Het bepaalde in de artikelen 11.3 en 11.4 inzake garantie van deze voorwaarden is van overeenkomstige toepassing.



- 18.4 Indien RvH Hosting het onderhoud online verricht, zal klant tijdig zorg dragen voor een deugdelijke en adequaat beveiligde infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- 18.5 Klant zal alle door RvH Hosting 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.
- 18.6 Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door RvH Hosting zelf aan klant is geleverd, zal klant, indien RvH Hosting dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Klant staat ervoor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Klant verleent RvH Hosting 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 19 Nieuwe versies van programmatuur

- 19.1 Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van RvH Hosting.
- 19.2 Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is RvH Hosting 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.
- 19.3 RvH Hosting kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit klant een nadere schriftelijke overeenkomst met RvH Hosting aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. RvH Hosting 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. RvH Hosting is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 19.4 RvH Hosting kan van klant verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, webbrowser, programmatuur e.d.) aanpast als dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.



## Artikel 20 Supportdiensten

- 20.1 Indien de dienstverlening van RvH Hosting op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur omvat, zal RvH Hosting online, telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. Klant zal meldingen in het kader van support zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijven, opdat RvH Hosting in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren. RvH Hosting kan voorwaarden stellen aan de wijze van melden, kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. RvH Hosting zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. RvH Hosting staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van RvH Hosting.
- 20.2 Indien de dienstverlening van RvH Hosting op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal RvH Hosting één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is klant gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van ernstige storingen, fouten en andere ernstige onvolkomenheden in het functioneren van de programmatuur. RvH Hosting staat er niet voor in dat deze tijdig zullen worden verholpen.
- 20.3 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 21 Vergoeding

- 21.1 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 achteraf per kalendermaand verschuldigd.
- 21.2 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 klant de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.



## Hoofdstuk 5 Advisering en consultancy

De in dit hoofdstuk 'Advisering en consultancy' opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen opgenomen in de algemene voorwaarden van RvH Hosting, van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten indien RvH Hosting diensten verleent op het gebied van advisering en consultancy, welke niet onder leiding en toezicht van de klant worden uitgevoerd.

### Artikel 22 Uitvoering advies en consultancy diensten

- 22.1 RvH Hosting zal de advies- en consultancydiensten geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en niet onder toezicht en leiding van de klant uitvoeren.
- 22.2 RvH Hosting 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 klant verstrekt en de medewerking van klant en relevante derden.
- 22.3 De dienstverlening van RvH Hosting wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van RvH Hosting.
- 22.4 Het gebruik dat klant maakt van een door RvH Hosting afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van klant. 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 RvH Hosting mag worden verwacht, berust geheel bij klant, onverminderd het recht van RvH Hosting met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 22.5 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RvH Hosting is klant niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van RvH Hosting en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van RvH Hosting. Klant zal de adviezen of rapportages van RvH Hosting niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

### Artikel 23 Rapportage

- 23.1 RvH Hosting zal klant op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Klant zal RvH Hosting schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor RvH Hosting van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor klant aandacht wenst, prioriteitenstelling van klant, beschikbaarheid van middelen en personeel van klant en bijzondere of voor RvH Hosting mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Klant zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door RvH Hosting





verstrekke inlichtingen binnen de organisatie van klant en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en RvH Hosting hiervan op de hoogte stellen.

## Artikel 24 Vergoeding

24.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingschema zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door RvH Hosting verleende diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

## Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Overige bepalingen zijn, naast de bepalingen in de Algemene Voorwaarden van RvH Hosting, van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten indien RvH Hosting diensten, programmatuur, websites, onderhoudsdiensten, enzovoorts levert zoals beschreven in de hoofdstukken 1 t/m 5 van deze voorwaarden.

## Artikel 25 Hosting

- 25.1 Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal klant 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 klant gereserveerde server alleen indien 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 klant niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal RvH Hosting een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.
- 25.2 Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van beveiligings-, back-up-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.
- 25.3 RvH Hosting kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. RvH Hosting 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 klant.



## Artikel 26 Beveiliging

- 26.1 Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en adequaat beveiligd houden.
- 26.2 RvH Hosting kan aanwijzingen geven aan klant 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. Indien klant dergelijke aanwijzingen van RvH Hosting of een relevant overheidsorgaan niet of niet tijdig opvolgt, dan is RvH Hosting niet aansprakelijk en vrijwaart klant RvH Hosting voor de schade die daardoor mocht ontstaan.
- 26.3 Het is RvH Hosting steeds toegestaan technische en organisatorische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur of andere werken waartoe aan klant (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. Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

## Artikel 27 Riscio-overgang

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

## Artikel 28 Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting

- 28.1 Alle aan klant geleverde zaken blijven eigendom van RvH Hosting totdat alle bedragen die klant aan RvH Hosting op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan RvH Hosting zijn voldaan. Een klant die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van RvH Hosting mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.
- 28.2 De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendoms- voorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming, indien dat recht ter zake voor RvH Hosting gunstigere bepalingen bevat. Rechten worden in voorkomend geval aan klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat klant alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan. RvH Hosting



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 klant alle aan RvH Hosting verschuldigde bedragen heeft voldaan.

## Artikel 29 Intellectuele eigendommen

- 29.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, databanken, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij RvH Hosting, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en dwingendrechtelijk in de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 29.2 Indien RvH Hosting bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor klant ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, know how of andere werken of materialen, over zal gaan op klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van RvH Hosting 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. RvH Hosting 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 RvH Hosting aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van klant zijn of worden gedaan.
- 29.3 Klant 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.



- 29.4 RvH Hosting vrijwaart klant tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat door RvH Hosting zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat klant RvH Hosting onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan RvH Hosting. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan RvH Hosting verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door klant ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan RvH Hosting ter beschikking gestelde werken of materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die klant zonder schriftelijke toestemming van RvH Hosting in de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere werken of materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door RvH Hosting zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van RvH Hosting een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal RvH Hosting, indien mogelijk, zorg dragen dat klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van RvH Hosting wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.
- 29.5 Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan RvH Hosting 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. Klant vrijwaart RvH Hosting 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.
- 29.6 RvH Hosting is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met klant is overeengekomen.
- 29.7 RvH Hosting is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van klant te gebruiken in zijn externe communicatie.



## Artikel 30 Vertrouwelijkheid

- 30.1 Klant en RvH Hosting dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet indien 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 bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de overeenkomst. 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 één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 30.2 Klant erkent dat de door of via RvH Hosting ter beschikking gestelde programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van RvH Hosting, zijn toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.

## Artikel 31 Overmacht

- 31.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van RvH Hosting wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van RvH Hosting, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan RvH Hosting zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan RvH Hosting is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) (cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme en (viii) algemene vervoersproblemen.
- 31.2 Indien een overmachtsituatie 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 32 Service level Agreement

- 32.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Klant zal RvH Hosting steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
- 32.2 Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat



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

## Artikel 33 Backup

- 33.1 Indien de dienstverlening aan klant op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van klant omvat, zal RvH Hosting met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van klant. Bij gebreke van afspraken over de bewaartermijn bewaart RvH Hosting de back-up gedurende de bij RvH Hosting gebruikelijke termijn. RvH Hosting zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.
- 33.2 Klant zelf blijft verantwoordelijk voor nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

## Artikel 34 Wijzigingen en meerwerk

- 34.1 Indien RvH Hosting op verzoek of met voorafgaande instemming van klant 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 klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van RvH Hosting. RvH Hosting is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 34.2 Klant realiseert zich dat wijzigingen en meerwerk (kunnen) leiden tot het verschuiven van (leverings)termijnen en (oplever)data. Door RvH Hosting aangegeven nieuwe (leverings)termijnen en (oplever)data vervangen de eerdere. Voor zover voor de overeenkomst een vaste prijs is overeengekomen, zal RvH Hosting klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.