

# **Algemene Leveringsvoorwaarden**

## **QUBE ICT Solutions B.V.**

*Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34092244*

## Inhoud

A.	<b>Algemene voorwaarden QUBE</b>	2
1.	Algemeen	2
2.	Definities	2
3.	Inwerkingtreding, duur en beëindiging	3
4.	(Leverings-)termijnen	3
5.	Prijs en betalingen	4
6.	Wijziging en meerwerk	4
7.	Risico-overgang	5
8.	Voorbehoud van eigendom en rechten, zaakvorming en opschorting	5
9.	Garantie en aansprakelijkheid	5
10.	Overmacht	6
11.	Geheimhouding, overname personeel	7
12.	Intellectuele eigendom	7
13.	Privacy en gegevensverwerking	8
14.	Medewerking door Opdrachtgever	8
15.	Uitvoering van Diensten, levering van Hardware en Software van derden	9
16.	Service Level Agreement	10
17.	Consultancy	10
18.	Beveiliging	10
19.	Overdracht van rechten en verplichtingen	11
20.	Toepasselijk recht en geschillen	11
21.	Wijzigingen	12
22.	Slotbepalingen	12
B.	<b>Bijzondere Voorwaarden QUBE</b>	13
B.1.	Verwerking van persoonsgegevens	14
B.2.	Software-as-a-Service (SaaS)	18
B.3.	Levering van Software	20
B.4.	Ontwikkeling van Software	23
B.5.	Onderhoud van Software en support	27
B.6.	Advisering en consultancy	30
B.7.	Opleidingen en trainingen	32
B.8.	Detacheringsdiensten	34
B.9.	Hosting	36

## A. Algemene voorwaarden QUBE

### 1. Algemeen

- 1.1. Deze voorwaarden bestaan uit twee delen: A. Algemene Voorwaarden QUBE en B. Bijzondere Voorwaarden QUBE. Waar in het hiernavolgende sprake is van 'Algemene Voorwaarden', worden daarmee zowel de Algemene Voorwaarden als de Bijzondere Voorwaarden bedoeld, tenzij uit het zinsverband anders volgt.
- 1.2. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere Offerte en alle Overeenkomsten met QUBE.
- 1.3. Indien enige bepaling in deze Algemene Voorwaarden en/of Bijzondere Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen volledig van kracht blijven. Ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling treden partijen in overleg om een bepaling overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht wordt genomen.

### 2. Definities

Algemene Voorwaarden	deze voorwaarden, die modulair zijn opgebouwd.
Bijzondere Voorwaarden	de bijzondere voorwaarden, zoals in dit document onder B. Bijzondere Voorwaarden QUBE opgenomen.
Diensten	de door QUBE op basis van de Overeenkomst te leveren prestaties op het gebied van consultancy, verhuur, levering, installatie en/of implementatie van Hardware, Software, ontwikkeling van software, beheer, onderhoud of overige diensten, zoals vermeld in de Offerte.
Gebrek	het niet voldoen aan de Specificaties.
Gebruiker	de (eind)gebruiker die de door QUBE ten behoeve van Opdrachtgever geleverde Dienst/Project gebruikt.
Hardware	de door QUBE op basis van de Overeenkomst aan Opdrachtgever te leveren hardware van desbetreffende Leverancier en operating software die behoort bij deze hardware inclusief indien overeengekomen het daarbij behorende onderhoud van desbetreffende Leverancier.
Leverancier	(i) QUBE en/of (ii) derde partij leverancier en/of producent en/of rechthebbende van de Hardware en/of Software, die de Hardware en/of de Software levert aan QUBE ter zake de verkoop of verhuur door QUBE aan Opdrachtgever.
Licentieovereenkomst	de door de Opdrachtgever met Leverancier te sluiten licentieovereenkomst waarbij gebruiksrechten met betrekking tot de Software worden verschaft.
Offerte	de offerte waarin Opdrachtgever en QUBE hebben vastgelegd welke Hardware, Software en/of Diensten QUBE aan Opdrachtgever gaat leveren.
Opdrachtgever	een natuurlijk persoon of rechtspersoon naar Nederlands of buitenlands recht.
Opdrachtnemer	QUBE
Overeenkomst	de overeenkomst welke tot stand komt door ondertekening van de Offerte door Opdrachtgever en QUBE en waarop deze Algemene Voorwaarden en/of Bijzondere Voorwaarden van toepassing zijn.
Partij	Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Project	de werkzaamheden die QUBE ten behoeve van Opdrachtgever zal verrichten, zoals omschreven in de Offerte en/of in de Overeenkomst.
QUBE	QUBE ICT Solutions B.V. en/of QUBE MT Partners B.V.

Schriftelijk	onder Schriftelijk valt in deze Algemene Voorwaarden ook e-mail, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaat.
SLA	Service Level Agreement.
Software	de door QUBE op basis van de Overeenkomst aan Opdrachtgever te leveren software van desbetreffende Leverancier met indien overeengekomen het daarbij behorende onderhoud van desbetreffende Leverancier.
Specificaties	de functionele en technische beschrijving van het Project.

### 3. Inwerkingtreding, duur en beëindiging

- 3.1. Indien en voor zover de Overeenkomst tussen Partijen een duurovereenkomst is, geldt dat de Overeenkomst is aangegaan voor de overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.
- 3.2. De duur van een Overeenkomst voor bepaalde tijd wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd met een maximum van drie (3) jaar, tenzij Opdrachtgever of QUBE de Overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.
- 3.3. Iedere Partij is bevoegd de Overeenkomst naar keuze geheel of gedeeltelijk, met onmiddellijke ingang, te ontbinden op het moment dat:
  - 3.3.1. aan de wederpartij voorlopige of definitieve surséance van betaling is verleend of hij in staat van faillissement is verklaard;
  - 3.3.2. de wederpartij enige substantiële verplichting uit de Algemene Voorwaarden of Bijzondere Voorwaarden niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt en deze toerekenbare tekortkoming niet herstelt binnen een redelijke termijn na schriftelijke ingebrekestelling;
  - 3.3.3. nakoming door de wederpartij blijvend onmogelijk is, zonder dat sprake is van overmacht.
- 3.4. In gevallen zoals hiervoor beschreven onder 3.3.1 en 3.3.3 is het geven van een termijn als in 3.3.2 niet nodig.
- 3.5. Ontbinding van de Overeenkomst op grond van dit artikel geschiedt gemotiveerd per aangetekende brief.
- 3.6. Indien op het moment van ontbinding al prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst zijn geleverd, kan de Overeenkomst slechts gedeeltelijk ontbonden worden en wel uitsluitend voor dat deel dat nog niet is uitgevoerd.
- 3.7. Op het moment van ontbinding worden betalingsverplichtingen die vallen voor het tijdstip van ontbinding en/of die betrekking hebben op reeds geleverde prestaties direct opeisbaar.
- 3.8. Ontbinding en/of beëindiging van de Overeenkomst laat de verplichting tot geheimhouding als omschreven in artikel 11 en het niet-overnamebeding van artikel 11.4, alsmede artikel 9 over aansprakelijkheid onverlet.

### 4. (Leverings-)termijnen

- 4.1. Alle door Leverancier genoemde of overeengekomen (leverings-)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het sluiten van de Overeenkomst aan Leverancier bekend waren. Leverancier spant zich ervoor in de overeengekomen (leverings-)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Leverancier en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.
- 4.2. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings-)termijn brengt Leverancier niet in verzuim. In alle gevallen komt Leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld.

## 5. Prijs en betalingen

- 5.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Tenzij anders overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient cliënt alle betalingen in euro's te voldoen.
- 5.2. Alle door leverancier afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij QUBE schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door QUBE afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door Opdrachtgever nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door Opdrachtgever aan QUBE kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen Partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door QUBE te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen Partijen schriftelijk is overeengekomen is QUBE gehouden Opdrachtgever te informeren bij dreigende overschrijding van een door QUBE afgegeven voorcalculatie of begroting.
- 5.3. Indien Opdrachtgever bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die personen hoofdelijk gehouden de uit de Overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.
- 5.4. Ter zake de door Leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door Opdrachtgever verschuldigde bedragen leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van QUBE volledig bewijs op, onverminderd het recht van Opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.
- 5.5. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever, geldt dat Leverancier gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste twee (2) maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is Opdrachtgever gerechtigd binnen dertig (30) dagen na de kennisgeving de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. Opdrachtgever komt zodanig recht tot opzegging echter niet toe indien tussen Partijen is overeengekomen dat de geldende prijzen en tarieven worden aangepast met inachtneming van een tussen Partijen overeengekomen index of andere maatstaf. Indien geen andere afspraken gemaakt zijn, zal de CBS-index als leidraad gelden, met een afronding naar boven op hele procenten.
- 5.6. Partijen zullen in de Overeenkomst de datum of data waarop QUBE de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Opdrachtgever in rekening brengt vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door Opdrachtgever betaald volgens de overeengekomen, dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Opdrachtgever binnen 30 dagen na factuurdatum betalen. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 5.7. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt is Opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien Opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan QUBE de vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten brekend door externe deskundigen.

## 6. Wijziging en meerwerk

- 6.1. Indien Leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de Diensten vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van QUBE. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. QUBE is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke en schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 6.2. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als hiervoor bedoeld het overeengekomen tijdstip van voltooiing van de Diensten, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en QUBE kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Opdrachtgever nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de Overeenkomst.

## 7. Risico-overgang

- 7.1. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, Hardware, Software, databestanden of gegevens (codes, wachtwoorden, documentatie etc.) die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst vervaardigd of gebruikt worden, gaat van Leverancier op Opdrachtgever over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever zijn gebracht.

## 8. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaakvorming en opschorting

- 8.1. Alle door Leverancier geleverde zaken blijven haar eigendom tot het moment waarop alle vorderingen door Opdrachtgever, uit welke hoofde dan ook, zijn voldaan. Ook geleverde zaken die reeds door Opdrachtgever zijn betaald blijven eigendom van Leverancier, totdat alle hieraan gerelateerde vorderingen door Opdrachtgever zijn voldaan.
- 8.2. De geleverde zaken mogen, zolang het eigendom niet op Opdrachtgever is overgegaan, door Opdrachtgever slechts in het kader van diens normale bedrijfsvoering worden gebruikt.
- 8.3. Door Opdrachtgever mag op de geleverde zaken geen pandrecht worden gevestigd zolang het eigendom niet op Opdrachtgever is overgegaan.
- 8.4. Indien Opdrachtgever de verplichtingen niet nakomt of er gegronde redenen zijn om te veronderstellen dat Opdrachtgever de verplichtingen niet na zal komen, is Leverancier gerechtigd de geleverde zaken terstond en zonder voorafgaande ingebrekestelling terug te (doen) halen. Opdrachtgever is hierbij verplicht medewerking te verlenen.
- 8.5. Indien Opdrachtgever (mede) uit door Leverancier geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt Opdrachtgever die zaak slechts voor Leverancier en houdt Opdrachtgever de nieuwgevormde zaak voor Leverancier totdat Opdrachtgever alle vorderingen heeft voldaan. Leverancier heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door Opdrachtgever alle rechten als eigenaar van de nieuwgevormde zaak.
- 8.6. Rechten worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever steeds verleend of overgedragen onder de opschortende voorwaarde dat Opdrachtgever de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
- 8.7. QUBE kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen)resultaten van de Diensten van QUBE onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat Opdrachtgever alle aan QUBE verschuldigde bedragen heeft betaald.
- 8.8. Opdrachtgever is gehouden QUBE terstond te informeren indien door derdenbeslag wordt gelegd op geleverde Hardware, Software of andere zaken, alsmede indien derden, uit welke hoofde dan ook, aanspraken menen te kunnen doen gelden op de Hardware, Software of andere zaken en/of indien derden maatregelen (dreigen te) nemen waardoor de Hardware, Software of andere zaken uit de macht van Opdrachtgever dreigt te raken.

## 9. Garantie en aansprakelijkheid

- 9.1. QUBE verschaft enkel vanuit de Leverancier verstrekte garanties ter zake van de Hardware.
- 9.2. De garantie ter zake van de Software wordt bepaald door de Licentieovereenkomst.
- 9.3. Indien QUBE garantie verleent, dan zal zij zich inspannen om deze conform de in de IT-sector algemeen geldende normen uit te voeren.
- 9.4. Iedere aansprakelijkheid van QUBE voor schade samenhangend met dan wel voortvloeiend uit
- (i) (het (niet) functioneren van) de Hardware en/of Software, en
  - (ii) handelingen of omissies van de Leverancier bij het verrichten van garantie-, onderhouds- en/of andere werkzaamheden,

is uitgesloten. Tevens is de aansprakelijkheid van QUBE uitgesloten voor alle andere vormen van schade, waaronder indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, schade door bedrijfsstagnatie, uitgezonderd de schade genoemd in 9.5 en 9.6.

- 9.5. De totale aansprakelijkheid van QUBE wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de in bijgevoegde Offerte bedongen prijs (exclusief omzetbelasting). In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 100.000 (zegge: één honderduizend euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- 9.5.1. redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van QUBE aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze redelijke kosten worden echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van Opdrachtgever wordt ontbonden;
  - 9.5.2. redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat QUBE op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
  - 9.5.3. 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 de Overeenkomst;
  - 9.5.4. 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 Algemene Voorwaarden.
- 9.6. De aansprakelijkheid van QUBE voor schade door dood of lichamelijk letsel bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.000.000 (zegge: één miljoen euro).
- 9.7. De in voorgaande leden van dit artikel genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van QUBE of diens leidinggevenden.
- 9.8. De plicht op schadevergoeding door QUBE vervalt indien Opdrachtgever de aanspraak daarop niet schriftelijk en gemotiveerd heeft gemeld binnen vier (4) weken nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend had behoren te zijn met het schade toebrengende feit of feiten.
- 9.9. Opdrachtgever vrijwaart QUBE voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door QUBE geleverde Hardware, Software of andere materialen.
- 9.10. Indien QUBE in het kader van de Diensten aan Opdrachtgever heeft geconstateerd dat de door of namens Opdrachtgever gehanteerde beveiligingssystemen en/of -maatregelen deel of geheel niet of niet meer voldoen aan de door QUBE gehanteerde minimum criteria (het "Beveiligingsrisico"):
- 9.10.1. zal QUBE aan Opdrachtgever een voorstel doen voor de noodzakelijke aanpassing(en) in de Diensten, waarna Opdrachtgever aan QUBE akkoord verstrekt voor het uitvoeren hiervan; of
  - 9.10.2. indien Opdrachtgever het voorstel van QUBE deels of geheel afwijst, zal Opdrachtgever aan QUBE een schriftelijke vrijwaring, waaronder maar niet beperkt tot aanspraken van derde partijen en/of toezichthouders, verstrekken voor het Beveiligingsrisico.
- 9.11. Het bepaalde in 9.10 geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan QUBE zich ter uitvoering van de Overeenkomst bedient.

## 10. Overmacht

- 10.1 Partijen zijn niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd zijn als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van een Leverancier van QUBE, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van leverancier(s) die door Opdrachtgever aan QUBE is/zijn voorgeschreven, evenals een gebrek van zaken, materialen, hardware en/of software van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan QUBE is voorgeschreven.

- 10.2 Indien een overmacht situatie per incident langer dan negentig (90) dagen aaneengesloten heeft geduurd, hebben Partijen het recht om de Overeenkomst te ontbinden. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat er een verplichting tot schadevergoeding ontstaat.

## 11. Geheimhouding, overname personeel

- 11.1 Partijen garanderen dat aan alle van de andere Partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim te blijven, tenzij een wettelijke bepaling openbaarmaking van die gegevens verplicht. De Partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der Partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 11.2 Alle door QUBE aan Opdrachtgever verstrekte gegevens dragen een vertrouwelijk karakter.
- 11.3 De verplichting tot geheimhouding geldt zowel voor, tijdens als na het sluiten van de Overeenkomst. Partijen zullen alle noodzakelijke maatregelen nemen om het vertrouwelijke karakter en de eigendomsrechten te beschermen gelijk zij haar eigen vertrouwelijke informatie zou beschermen.
- 11.4 Partijen zullen gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na beëindiging daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij, medewerkers van de andere Partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

## 12. Intellectuele eigendom

- 12.1. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde of aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Software, databestanden, databanken, Hardware, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij QUBE of de Leverancier(s). Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en de dwingendrechtelijk in de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 12.2. Indien QUBE 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 Opdrachtgever ontwikkelde Software, databestanden, Hardware, know how of andere werken of materialen, over zal gaan op Opdrachtgever, tast dit het recht of de mogelijkheid van QUBE 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. QUBE 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 QUBE aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Opdrachtgever zijn of worden gedaan.
- 12.3. Opdrachtgever zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de Software, databestanden, Hardware of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 12.4. QUBE vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat door QUBE zelf ontwikkelde Software, databestanden, Hardware of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever QUBE 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



QUBE. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan QUBE verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt

- (i) met door Opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan QUBE ter beschikking gestelde werken of materialen, dan wel
- (ii) met wijzigingen die Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van QUBE in de Software, databestanden, Hardware of andere werken of materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen.

Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door QUBE zelf ontwikkelde Software, databestanden, Hardware of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van QUBE een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal QUBE, indien mogelijk, zorg dragen dat Opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Software, databestanden, Hardware of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van QUBE wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.

- 12.5. Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan QUBE van Hardware, Software, 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. Opdrachtgever vrijwaart QUBE 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.
- 12.6. QUBE is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met Opdrachtgever is overeengekomen.
- 12.7. QUBE is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van Opdrachtgever te gebruiken in zijn externe communicatie.

### 13. Privacy en gegevensverwerking

- 13.1. Indien in het kader van het leveren van Diensten sprake is van het verwerken van persoonsgegevens door QUBE ten behoeve van Opdrachtgever in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG"), zal QUBE deze persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met het bepaalde in de Bijzondere Voorwaarden, hoofdstuk B.1.

### 14. Medewerking door Opdrachtgever

- 14.1. Opdrachtgever zal QUBE steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen. Indien Opdrachtgever in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de Overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.
- 14.2. Opdrachtgever draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de Hardware, Software, databestanden en andere producten en materialen en van de Diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 14.3. Indien Opdrachtgever Hardware, Software, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan QUBE ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door QUBE voorgeschreven specificaties.
- 14.4. Indien Opdrachtgever de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens, Hardware, Software of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van QUBE stelt of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft QUBE het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft zij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 14.5. Ingeval medewerkers van QUBE op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en communicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften

betreffende arbeidsomstandigheden. Opdrachtgever vrijwaart QUBE voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van QUBE en/of door QUBE ingezette derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie. Opdrachtgever zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van QUBE en/of door QUBE ingezette derden kenbaar maken.

- 14.6. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van communicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van QUBE staan. QUBE is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van faciliteiten, tenzij Opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van QUBE of diens leidinggevenden. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van communicatiefaciliteiten is QUBE gerechtigd Opdrachtgever toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. QUBE kan toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. Opdrachtgever behandelt de toegangscodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. QUBE is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik van toegangs- of identificatiecodes.

## **15. Uitvoering van Diensten, levering van Hardware en Software van derden**

- 15.1. Alle Diensten van QUBE worden uitgevoerd en geleverd op basis van een inspanningsverplichting.
- 15.2. QUBE zal de Diensten verlenen op de in de Overeenkomst genoemde tijdstippen en locatie(s). De Diensten zullen worden verleend conform de in de Offerte vervatte beschrijving.
- 15.3. QUBE is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de Diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter wel worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 6.
- 15.4. QUBE behoudt zich het recht voor de in de Offerte genoemde werkzaamheden namens haar door derden te laten uitvoeren.
- 15.5. Opdrachtgever draagt het risico van de selectie van de gekochte Hardware en/of Software. QUBE staat er niet voor in dat de Hardware en/of Software geschikt is voor enig door Opdrachtgever beoogde doel.
- 15.6. Opdrachtgever draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door Leverancier in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de Hardware (bijv. betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen e.d.).
- 15.7. QUBE zal de te leveren Hardware en/of Software aan Opdrachtgever zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, indien expliciet in de Overeenkomst is vastgelegd dat QUBE de Hardware en/of Software zal (laten) installeren. In de eventuele verplichting tot installatie van Hardware door QUBE is niet inbegrepen de verplichting tot het installeren van Software of tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij schriftelijk en expliciet anders is overeengekomen. Bij het ontbreken van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever dus zelf de Software installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Hardware en gebruiksomgeving aanpassen.
- 15.8. Indien de Overeenkomst bepaalt dat QUBE de installatie van de Hardware en/of Software zal verzorgen dient Opdrachtgever vóór (af)levering van de Hardware en/of Software een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals onder andere bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking te stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van QUBE op te volgen.
- 15.9. Opdrachtgever zal QUBE voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkdagen en werkuren van QUBE.
- 15.10. Ingeval Opdrachtgever van mening is dat QUBE tekort is geschoten in de levering van Diensten op grond van de Overeenkomst dan dient Opdrachtgever dit per ommegaande aan QUBE te melden en in ieder geval binnen acht (8) dagen nadat Opdrachtgever hier mee bekend was of redelijkerwijs bekend had behoren te zijn.

## 16. Service Level Agreement

- 16.1. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Opdrachtgever zal QUBE steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
- 16.2. Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van Software, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door QUBE aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedsfeer van QUBE zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door Opdrachtgever te leveren tegenbewijs zal de door QUBE gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

## 17. Consultancy

- 17.1. Van consultancy in de zin van deze Algemene Voorwaarden is sprake als QUBE een medewerker aan Opdrachtgever ter beschikking stelt teneinde deze medewerker werkzaamheden te laten uitvoeren ten behoeve van de Opdrachtgever. QUBE spant zich ervoor in dat de medewerker gedurende de duur van de Overeenkomst beschikbaar blijft, onverminderd het gestelde inzake vervanging.
- 17.2. Opdrachtgever is gerechtigd om vervanging van de medewerker te verzoeken
- (i) indien de medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en Opdrachtgever dit binnen drie (3) werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk aan QUBE kenbaar maakt, dan wel
  - (ii) in geval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de medewerker.
- QUBE zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. QUBE staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet aanstonds mogelijk is, vervallen de aanspraken van Opdrachtgever op verdere nakoming van de Overeenkomst evenals alle aanspraken van Opdrachtgever wegens niet nakoming van de Overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever betreffende de verrichte werkzaamheden blijven in stand.
- 17.3. QUBE is gehouden tot tijdige en volledige afdracht van de voor de medewerker in verband met de Overeenkomst te betalen loonbelasting en (voorschot)premies voor sociale verzekeringen. QUBE vrijwaart Opdrachtgever voor alle wettelijke aanspraken van de belastingdienst respectievelijk sociale verzekeringsinstanties met betrekking tot belastingen en sociale verzekeringspremies welke direct samenhangen met de terbeschikkingstelling door QUBE van de medewerker (de zogenaamde inlenersaansprakelijkheid), mits Opdrachtgever de afwikkeling van de betreffende aanspraken geheel aan QUBE overlaat, hem daarbij alle medewerking verleent en hem alle benodigde informatie en, indien door QUBE gewenst, procesvolmachten verstrekt.
- 17.4. QUBE aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden.

## 18. Beveiliging

- 18.1. Indien QUBE op grond van de Overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. QUBE staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de Overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aan QUBE bekende aard, omvang en de context van de te beveiligen informatie, de doeleinden en het normale gebruik van zijn Producten en Diensten en de waarschijnlijkheid en ernst van voorzienbare risico's niet onredelijk is.
- 18.2. De door of vanwege QUBE aan Opdrachtgever verstrekte toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen zijn vertrouwelijk en zullen door Opdrachtgever als zodanig worden behandeld en slechts aan

geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. QUBE is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en het verstrekken en tijdig intrekken van toegangs- en identificatiecodes.

- 18.3. Indien de beveiliging of het testen daarvan betrekking heeft op Software, Hardware of infrastructuur die niet door QUBE zelf aan Opdrachtgever is geleverd, dan staat Opdrachtgever ervoor in dat alle benodigde licenties of goedkeuringen zijn verkregen om bedoelde Diensten te mogen uitvoeren. QUBE is niet aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met de uitvoering van deze Diensten. Opdrachtgever vrijwaart QUBE tegen elke rechtsvordering uit welke hoofde dan ook, in verband met de uitvoering van deze Diensten.
- 18.4. QUBE is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd aan te passen indien dit noodzakelijk is als gevolg van veranderende omstandigheden.
- 18.5. Opdrachtgever zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en adequaat beveiligd houden.
- 18.6. QUBE kan aanwijzingen geven aan Opdrachtgever 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 Opdrachtgever dergelijke aanwijzingen van QUBE of een relevant overheidsorgaan niet of niet tijdig opvolgt, dan is QUBE niet aansprakelijk en vrijwaart Opdrachtgever QUBE voor de schade die doordoor mocht ontstaan.
- 18.7. Het is QUBE steeds toegestaan technische en organisatorische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van Hardware, databestanden, ter beschikking gestelde Software, Software of andere werken waartoe aan Opdrachtgever (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. Opdrachtgever zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

## **19. Overdracht van rechten en verplichtingen**

- 19.1. Opdrachtgever is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.
- 19.2. QUBE is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde over te dragen.

## **20. Toepasselijk recht en geschillen**

- 20.1. Op de rechtsverhouding tussen Partijen is Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 20.2. Geschillen welke tussen Partijen mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen Partijen gesloten Overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, gevestigd te Heemstede, één en ander onverminderd het recht van elk der Partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der Partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen (zie [www.sgoa.eu](http://www.sgoa.eu)).
- 20.3. Uitsluitend indien QUBE en/of Opdrachtgever voor de beslechting van geschillen naar aanleiding van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, nog geen arbitrale procedure bij de Stichting Geschillenoplossing Automatisering aanhangig heeft of hebben gemaakt overeenkomstig het Arbitragereglement van deze stichting, is elk der Partijen gerechtigd, doch niet verplicht, om in afwijking van het bepaalde in 20.2 de zaak aanhangig te maken bij de Rechtbank, Sector Kanton Haarlem indien de zaak betrekking heeft op een geschil dat volgens de wettelijke bevoegdheidsregels behoort tot de absolute bevoegdheid van de Rechtbank, Sector Kanton Haarlem. Indien de zaak met inachtneming van de vorige volzin door één of meer der Partijen ter behandeling en beslissing bij de Rechtbank, Sector Kanton Haarlem aanhangig is gemaakt, is de Rechtbank, Sector Kanton Haarlem bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

20.4. Alvorens een arbitrale procedure als bedoeld in 20.2 aanhangig te maken, zal de meest gerede Partij een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Heemstede beginnen. Een procedure van ICT-Mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door één of meer mediators.

De wederpartij verplicht zich actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation, tot welke rechte afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van tenminste één gezamenlijke bespreking van mediators en Partijen, teneinde deze buitenrechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der Partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en Partijen de procedure van ICT-Mediation te beëindigen.

Het bepaalde in dit artikel verzet zich er niet tegen dat een Partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft (zie [www.sgoa.eu](http://www.sgoa.eu)).

## 21. Wijzigingen

21.1. QUBE behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden en/of Bijzondere Voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde Algemene en/of Bijzondere voorwaarden zijn van toepassing op overeenkomsten ingaande op of na de datum van de wijziging. De gewijzigde Algemene en/of Bijzondere voorwaarden zijn eveneens van toepassing op lopende overeenkomsten met een duur van zes (6) maanden of langer.

21.2. Indien Opdrachtgever, in het geval van een lopende Overeenkomst met een duur van zes (6) maanden of langer, binnen dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijziging door QUBE, op redelijke gronden schriftelijk bezwaar tegen de gewijzigde voorwaarden maakt, kan QUBE besluiten de wijziging niet op desbetreffende Overeenkomst van toepassing te laten zijn. Indien QUBE de wijziging niettemin wenst te handhaven, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen per de datum van ingang van de wijziging, tenzij QUBE de wijziging doorvoert om aan gewijzigde wet- en/of regelgeving te voldoen.

## 22. Slotbepalingen

22.1. Kennisgevingen die partijen op grond van deze Algemene Voorwaarden en/of Bijzondere Voorwaarden aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk plaats. Mondelinge mededelingen, toezeggingen en/of overeenstemming hebben geen rechtskracht.

22.2. Andere leverings- en/of algemene voorwaarden van (derde)partijen voor zover niet zijnde QUBE en/of enige ingeschakelde derde, zijn niet van toepassing op de Overeenkomst.

22.3. Deze algemene voorwaarden zijn in de Nederlandse taal opgesteld, gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel en gepubliceerd op de website van QUBE ([www.QUBE.nl](http://www.QUBE.nl)).

## B. Bijzondere Voorwaarden QUBE

Deze Bijzondere Voorwaarden bevatten de volgende hoofdstukken:

- B.1 Verwerking van persoonsgegevens
- B.2 Software-as-a-Service (SaaS)
- B.3 Levering van Software
- B.4 Ontwikkeling van Software
- B.5 Onderhoud van Software en support
- B.6 Advisering en consultancy
- B.7 Opleidingen en trainingen
- B.8 Detacheringsdiensten
- B.9 Hosting

De Bijzondere Voorwaarden zijn onlosmakelijk verbonden met de Algemene Voorwaarden van QUBE. Bij tegenstrijdigheid tussen een bepaling van de Bijzondere Voorwaarden en de Algemene Voorwaarden, prevaleert de eerste.

## B.1. Verwerking van persoonsgegevens

*De in dit hoofdstuk 'Verwerking van persoonsgegevens' opgenomen bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van de Algemene Voorwaarden, van toepassing indien QUBE in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke(n) als (sub)verwerker (data processor) als bedoeld in de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens. Dit hoofdstuk vormt tezamen met praktische afspraken over verwerkingen in de Overeenkomst of een separate bijlage (bijvoorbeeld een Data Pro Statement) een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28 lid 3 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).*

### 1. Toepasselijkheid

- 1.1. De bepalingen in dit hoofdstuk zijn onlosmakelijk verbonden met de Algemene Voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de Algemene Voorwaarden en de bepalingen in dit hoofdstuk, prevaleren deze laatste.

### 2. Algemeen

- 2.1. QUBE verwerkt de persoonsgegevens in opdracht van Opdrachtgever overeenkomstig de met QUBE overeengekomen schriftelijke instructies van Opdrachtgever. QUBE waarborgt dat de tot het verwerken van persoonsgegevens gemachtigde personen zich ertoe hebben verbonden vertrouwelijkheid in acht te nemen of door een passende wettelijke verplichting tot vertrouwelijkheid zijn gebonden.
- 2.2. Opdrachtgever, dan wel diens opdrachtgever, is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG, heeft de zeggenschap over de verwerking van de persoonsgegevens en heeft het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vastgesteld.
- 2.3. QUBE is verwerker in de zin van de AVG en heeft daarom geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens en neemt derhalve geen beslissingen over onder meer het gebruik van de persoonsgegevens.
- 2.4. QUBE geeft uitvoering aan de AVG zoals neergelegd in dit hoofdstuk en in de Overeenkomst. Het is aan Opdrachtgever om op basis van deze informatie te beoordelen of QUBE afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de verwerking aan de vereisten van de AVG voldoet en de bescherming van de rechten van betrokkenen voldoende zijn gewaarborgd.
- 2.5. Opdrachtgever staat er tegenover QUBE voor in dat hij conform de AVG handelt, dat hij zijn systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligt en dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.
- 2.6. Opdrachtgever is niet gerechtigd een door de toezichthouder aan hem opgelegde bestuurlijke boete op welke rechtsgrond dan ook op QUBE te verhalen. Onder 'toezichthouder' wordt in dit hoofdstuk (B.1) bedoeld een toezichthoudende autoriteit zoals bedoeld in de AVG.
- 2.7. Opdrachtgever vrijwaart QUBE voor alle aanspraken van derden, daaronder begrepen aanspraken van personen waarop de in het kader van het leveren van dienstverlening door QUBE verwerkte persoonsgegevens betrekking hebben, wegens schending van de AVG of andere regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens, schending van een tussen Partijen gesloten (sub)verwerkersovereenkomst, dan wel schending van de bepalingen van dit artikel, tenzij Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan QUBE toerekenbaar zijn.

### 3. Beveiliging

- 3.1. QUBE treft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, zoals omschreven in de Overeenkomst. Bij het treffen van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen heeft QUBE rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de aard van zijn producten en diensten, de verwerkingsrisico's en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's



voor de rechten en vrijheden van betrokkenen die QUBE gezien het door hem beoogd gebruik van zijn Producten en Diensten mocht verwachten.

- 3.2. Tenzij expliciet anders vermeld in de Overeenkomst is het Product of de Dienst van QUBE niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten.
- 3.3. QUBE streeft ernaar dat de door hem te treffen beveiligingsmaatregelen passend zijn voor het door QUBE beoogde gebruik van het Product of de Dienst.
- 3.4. De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van Opdrachtgever, rekening houdend met de in 2.1 genoemde factoren, een op het risico van de verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.
- 3.5. QUBE kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar zijn oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. QUBE zal belangrijke wijzigingen vastleggen en zal Opdrachtgever waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.
- 3.6. Opdrachtgever kan QUBE verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. QUBE is niet verplicht om op een dergelijk verzoek wijzigingen door te voeren in zijn beveiligingsmaatregelen. QUBE kan de kosten verband houdende met de op verzoek van Opdrachtgever doorgevoerde wijzigingen in rekening brengen bij Opdrachtgever. Pas nadat de door Opdrachtgever gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen door Partijen, heeft QUBE de verplichting deze beveiligingsmaatregelen daadwerkelijk te implementeren.

#### **4. Inbreuken in verband met persoonsgegevens**

- 4.1. QUBE staat er niet voor in dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Indien QUBE een inbreuk in verband met persoonsgegevens ontdekt, zal hij Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging informeren. In de Overeenkomst is vastgelegd op welke wijze QUBE Opdrachtgever informeert over inbreuken in verband met persoonsgegevens. Indien geen specifieke afspraken zijn gemaakt, dan zal QUBE op de gebruikelijke wijze contact opnemen met de contactpersoon bij Opdrachtgever.
- 4.2. Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (Opdrachtgever, of diens opdrachtgever) om te beoordelen of de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarover QUBE heeft geïnformeerd gemeld moet worden aan de toezichthouder of betrokkene. Het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke (Opdrachtgever, of diens opdrachtgever). QUBE is niet verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de toezichthouder en/of de betrokkene.
- 4.3. QUBE zal, indien nodig, nadere informatie verstrekken over de inbreuk in verband met persoonsgegevens en zal zijn medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan Opdrachtgever ten behoeve van een melding aan de toezichthouder of betrokkenen.
- 4.4. QUBE kan de redelijke kosten die hij in dit kader maakt in rekening brengen bij Opdrachtgever tegen zijn dan geldende tarieven.

#### **5. Geheimhouding**

- 5.1. QUBE waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken een geheimhoudingsplicht hebben.
- 5.2. QUBE is gerechtigd de persoonsgegevens te verstrekken aan derden, indien en voor zover verstrekking noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de Overeenkomst.



## 6. Verplichtingen bij beëindiging

- 6.1. QUBE zal, in geval van einde van de verwerkersovereenkomst, alle onder zich zijnde en van Opdrachtgever ontvangen persoonsgegevens binnen de in de Overeenkomst opgenomen termijn verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible), of, indien overeengekomen, in een machine leesbaar formaat terugbezorgen aan Opdrachtgever.
- 6.2. QUBE kan eventuele kosten die hij maakt in het kader van het in het vorige lid gestelde in rekening brengen bij Opdrachtgever. Hierover kunnen nadere afspraken worden neergelegd in de Overeenkomst.
- 6.3. Het bepaalde in 6.1 geldt niet indien een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van de persoonsgegevens door de leverancier belet. In een dergelijk geval zal QUBE de persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van zijn wettelijke verplichtingen. Het bepaalde in 6.1 geldt eveneens niet indien QUBE verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG is ten aanzien van de persoonsgegevens.

## 7. Rechten betrokkenen, Data Protection Impact Assessment (DPIA) en auditrechten

- 7.1. QUBE zal, waar mogelijk, zijn medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van Opdrachtgever die verband houden met bij Opdrachtgever door betrokkenen ingeroepen rechten van betrokkenen. Indien QUBE direct door een betrokkene wordt benaderd, zal hij deze waar mogelijk doorverwijzen naar Opdrachtgever.
- 7.2. Indien Opdrachtgever daartoe volgens de AVG verplicht is, zal QUBE na een daartoe redelijk gegeven verzoek zijn medewerking verlenen aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een daarop volgende voorafgaande raadpleging.
- 7.3. QUBE zal op verzoek van Opdrachtgever alle informatie ter beschikking stellen die in redelijkheid nodig is om nakoming van de in de Overeenkomst gemaakte afspraken met betrekking tot verwerking van persoonsgegevens aan te tonen, bijvoorbeeld door middel van een geldig Data Pro Certificate of daaraan ten minste gelijkwaardig certificaat, een door een onafhankelijke deskundige in opdracht van QUBE opgesteld auditrapport (Third Party Memorandum) of door middel van andere door hem te verstrekken informatie. Indien Opdrachtgever desondanks aanleiding heeft aan te nemen dat de verwerking van persoonsgegevens niet conform de Overeenkomst plaatsvindt, dan kan hij maximaal éénmaal per jaar door een onafhankelijke, gecertificeerde, externe deskundige, die aantoonbaar ervaring heeft met het soort verwerkingen dat op basis van de Overeenkomst wordt uitgevoerd, op kosten van Opdrachtgever hiernaar een audit laten uitvoeren. QUBE heeft het recht een deskundige te weigeren indien deze volgens QUBE diens concurrentiepositie aantast. De audit zal beperkt zijn tot het controleren van de naleving van de afspraken met betrekking tot verwerking van de persoonsgegevens zoals neergelegd in de Overeenkomst. De deskundige zal een geheimhoudingsplicht hebben ten aanzien van hetgeen hij aantreft en zal alleen datgene rapporteren aan Opdrachtgever dat een tekortkoming oplevert in de nakoming van verplichtingen die QUBE heeft op grond van de Overeenkomst. De deskundige zal een afschrift van zijn rapport aan QUBE verstrekken. QUBE kan een deskundige, audit of instructie van de deskundige weigeren indien deze naar zijn mening in strijd is met de AVG of andere wetgeving of een ontoelaatbare inbreuk vormt op de door hem getroffen beveiligingsmaatregelen.
- 7.4. Partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Partijen zullen de voorgestelde verbetermaatregelen die in het rapport zijn neergelegd opvolgen voor zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. QUBE zal de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar zijn oordeel passend zijn rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan zijn Product of Dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin hij opereert en het beoogd gebruik van het Product of de Dienst.
- 7.5. QUBE heeft het recht om de kosten die hij maakt in het kader van het in dit artikel gestelde in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

**8. Subverwerkers**

- 8.1. QUBE heeft in de Overeenkomst vermeld of, en zo ja welke derde partijen (subverwerkers) QUBE inschakelt bij de verwerking van persoonsgegevens.
- 8.2. Opdrachtgever geeft toestemming aan QUBE om andere subverwerkers in te schakelen ter uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst.
- 8.3. QUBE zal Opdrachtgever informeren over een wijziging in de door QUBE ingeschakelde derde partijen. Opdrachtgever heeft het recht bezwaar te maken tegen voornoemde wijziging door QUBE.

## B.2. Software-as-a-Service (SaaS)

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

### 1. Toepasselijkheid

- 1.1. De bepalingen in dit hoofdstuk zijn onlosmakelijk verbonden met de Algemene Voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de Algemene Voorwaarden en de bepalingen in dit hoofdstuk, prevaleren deze laatste.

### 2. Uitvoering SaaS-dienst

- 2.1. QUBE verricht de SaaS-dienst slechts in opdracht van Opdrachtgever. Opdrachtgever mag de SaaS-dienst uitsluitend ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het door leverancier beoogde gebruik. Het staat Opdrachtgever niet vrij derden gebruik te laten maken van de door QUBE verleende SaaS-dienst, tenzij nadrukkelijk overeengekomen of met voorafgaande goedkeuring van QUBE.
- 2.2. Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrenge. Indien dergelijke wijzigingen een aanzienlijke verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg heeft, zal Leverancier Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten. De kosten van deze verandering komen voor rekening van Opdrachtgever. In dat geval kan Opdrachtgever de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Leverancier de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 2.3. Leverancier kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de Software en/of Hardware. Leverancier is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten aan de SaaS-dienst, Software en/of Hardware te wijzigen of toe te voegen.
- 2.4. Leverancier kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk (tijdelijk) buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden.
- 2.5. Leverancier is nimmer gehouden Opdrachtgever een fysieke drager of download te verstrekken van de onderliggende Software.
- 2.6. Bij gebreke van nadere afspraken hieromtrent zal Opdrachtgever de SaaS-dienst zelf nader inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden en, indien nodig, de gebruikte Software en gebruikersomgeving aanpassen.

### 3. Garantie en herstel

- 3.1. QUBE staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te stellen Software en/of Hardware foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. QUBE zal zich er voor inspannen fouten in de Software en/of Hardware binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het Software en/of Hardware betreft die door QUBE zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door Opdrachtgever gedetailleerd omschreven schriftelijk bij QUBE zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de Software in gebruik wordt genomen. QUBE staat er niet voor in dat gebreken in Software die niet zelf door QUBE is ontwikkeld, kunnen en/of zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Software en/of Hardware aan te brengen. Indien de Software en/of Hardware in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld, kan QUBE volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan Opdrachtgever in

rekening brengen. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval Leverancier bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is QUBE gerechtigd hiervoor een aparte vergoeding in rekening te brengen.

- 3.2. Opdrachtgever zal op basis van de door Leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de SaaS-dienst, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. QUBE verklaart zich bereid om op verzoek van Opdrachtgever naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door Opdrachtgever te nemen maatregelen, tegen door QUBE te stellen (financiële) voorwaarden.
- 3.3. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens anders dan het terugplaatsen van de, waar mogelijk, laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende gegevens.
- 3.4. Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te stellen Software en/of Hardware tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

#### **4. Aanvang van de dienstverlening, vergoeding**

- 4.1. De door Leverancier 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 Leverancier van de middelen om toegang te verkrijgen tot de SaaS-dienst door Leverancier. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de Overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.
- 4.2. Opdrachtgever is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de Overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door Leverancier verleende SaaS-dienst telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

#### **5. Aanvullende bepalingen**

- 5.1. De volgende artikelen zijn van overeenkomstige toepassing op de SaaS-dienst:
  - B.3 Levering van Software: 3.1, 3.2, 3.4, 4.2 en 4.9;
  - B.5 Onderhoud van Software en support: 3.4, 4.1 en 4.2;
  - B.9 Hosting 2.2, 2.4 en 3.

## B.3. Levering van Software

*De in dit hoofdstuk 'Levering van Software' opgenomen bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van de Algemene Voorwaarden, van toepassing indien QUBE Software, apps, bijbehorende data(banken) en/of gebruikersdocumentatie (in deze algemene voorwaarden gezamenlijk te noemen 'Software') anders dan op basis van een SaaS-dienst voor gebruik aan Opdrachtgever ter beschikking stelt.*

### 1. Toepasselijkheid

- 1.1. De bepalingen in dit hoofdstuk zijn onlosmakelijk verbonden met de Algemene Voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de Algemene Voorwaarden en de bepalingen in dit hoofdstuk, prevaleren deze laatste.

### 2. Algemeen

- 2.1. Indien sprake is van levering van Software, anders dan op basis van een SaaS-dienst verbindt QUBE zich om aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen, op basis van een gebruikslicentie, de overeengekomen computerprogramma's en de overeengekomen gebruikersdocumentatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
- 2.2. Het recht tot gebruik van de Software is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar en voorts overeenkomstig de Licentievooraarden van desbetreffende Leverancier.

### 3. Gebruik en beperkingen

- 3.1. Opdrachtgever zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de Software steeds stipt naleven.
- 3.2. Leverancier kan verlangen dat Opdrachtgever de Software niet eerder in gebruik neemt dan nadat Opdrachtgever bij QUBE, Leverancier of de producent van de Software één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen. Leverancier is steeds gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Software tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen. Opdrachtgever zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de Software te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 3.3. Opdrachtgever mag de Software uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Opdrachtgever zal de Software niet gebruiken ten behoeve van derden. Evenmin zal Opdrachtgever een derde, al dan niet op afstand, (online)toegang geven tot de Software of de Software bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de Software uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt.
- 3.4. Opdrachtgever zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van QUBE uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Opdrachtgever zal op eerste verzoek van QUBE toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. QUBE zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die in het kader van een onderzoek van of bij Opdrachtgever is verkregen, voor zover die informatie niet het gebruik van de Software zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 3.5. QUBE is niet verplicht tot leveren van onderhoud van de Software en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de Software. Indien in afwijking van het vorenstaande QUBE gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de Software te verlenen, kan QUBE verlangen dat Opdrachtgever daarvoor een separate overeenkomst aangaat.
- 3.6. Behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is Opdrachtgever niet gerechtigd de Software geheel of gedeeltelijk te wijzigen. Opdrachtgever draagt het volle risico van alle door of in opdracht van Opdrachtgever door derden, al dan niet met toestemming van QUBE, aangebrachte wijzigingen.

#### 4. Aflevering en installatie

- 4.1. Leverancier zal, te zijner keuze, de Software op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door Leverancier te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de Software online aan Opdrachtgever voor aflevering beschikbaar stellen. Gebruikersdocumentatie wordt in digitale vorm verstrekt.
- 4.2. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Opdrachtgever de Software in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering of installatie, indien overeengekomen, bevindt derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken.
- 4.3. Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, zijn de volgende bepalingen van toepassing:
  - 4.3.1. onder 'fouten' wordt verstaan: het substantieel niet voldoen van de Software aan de door Leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de Software, en, ingeval de Software geheel of gedeeltelijk maatwerksoftware betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Leverancier heeft geen andere verplichting met betrekking tot gebreken in of aan de Software.
  - 4.3.2. De testperiode van de acceptatietest, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, bedraagt veertien (14) dagen na aflevering of, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien (14) dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is Opdrachtgever niet gerechtigd de Software voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Opdrachtgever zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en deskundigheid uitvoeren
- 4.4. Opdrachtgever is verplicht te toetsen of de geleverde Software beantwoordt aan de door Leverancier schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de Software geheel of gedeeltelijk maatwerksoftware betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
- 4.5. De Software zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
  - 4.5.1. indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode;
  - 4.5.2. indien QUBE vóór het einde van de testperiode een testrapport ontvangt, of op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens 4.9 aan acceptatie niet in de weg staan;
  - 4.5.3. indien Opdrachtgever enig gebruik maakt van de Software voor productieve of operationele doeleinden, of op het moment van de desbetreffende ingebruikneming;
- 4.6. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Software fouten bevat, zal Opdrachtgever uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan QUBE rapporteren. QUBE zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij QUBE gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen aan te brengen
- 4.7. Opdrachtgever mag de acceptatie van de Software 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 Software redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Leverancier om deze kleine fouten te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de Software die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten waaronder gebruikersinterface(s), kleur(en) en/of overige vormgeving.
- 4.8. Indien de Software 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.

- 4.9. Acceptatie van de Software op één van de wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat QUBE gekweten is voor de nakoming van haar verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de Software en, indien tevens de installatie van de Software is overeengekomen, van haar verplichtingen betreffende de installatie.

## 5. Gebruiksrechtvergoeding

- 5.1. De voor het recht tot gebruik door Opdrachtgever te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
- a. indien Partijen niet zijn overeengekomen dat QUBE zorg draagt voor installatie van de Software:
    - bij aflevering van de Software;
    - of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij aflevering van de Software en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;
  - b. indien Partijen zijn overeengekomen dat QUBE zorg draagt voor installatie van de Software:
    - bij voltooiing van die installatie;
    - of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

## 6. Beëindiging

- 6.1. Onverwijld nadat de Overeenkomst is geëindigd, zal Opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Software aan QUBE retourneren. Indien is overeengekomen dat Opdrachtgever bij het einde van de Overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal Opdrachtgever van zodanige vernietiging QUBE onverwijld schriftelijk melding maken. QUBE is bij of na het einde van de Overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door Opdrachtgever gewenste dataconversie.

## 7. Software van Leveranciers

- 7.1. Indien en voor zover QUBE Software van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die Software, de (licentie-)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen QUBE en Opdrachtgever van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze Bijzondere Voorwaarden.
- 7.2. Indien en voor zover de (licentie-)voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en QUBE om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Bijzondere Voorwaarden onverkort.

## 8. Garantie en herstel

- 8.1. QUBE zal zich naar beste vermogen inspannen fouten binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie (3) maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie (3) maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij QUBE zijn gemeld. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de Software in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval QUBE volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
- 8.2. QUBE kan volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan QUBE toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van QUBE wijzigingen in de Software aanbrengt of laat aanbrengen.
- 8.3. Herstel van fouten geschiedt op een door QUBE te bepalen locatie en wijze. QUBE is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Software aan te brengen.
- 8.4. QUBE is nimmer gehouden tot herstel van deels of geheel verminkte of verloren gegane gegevens.

## B.4. Ontwikkeling van Software

*De in dit hoofdstuk 'Ontwikkeling van Software' opgenomen bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van de Algemene Voorwaarden, van toepassing indien QUBE Software zoals omschreven in hoofdstuk B.3 ten behoeve van Opdrachtgever ontwerpt en/of ontwikkelt en eventueel de Software installeert.*

### 1. Toepasselijkheid

- 1.1. De bepalingen in dit hoofdstuk zijn onlosmakelijk verbonden met de Algemene Voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de Algemene Voorwaarden en de bepalingen in dit hoofdstuk, prevaleren deze laatste.

### 2. Specificaties en ontwikkeling van Software

- 2.1. Ontwikkeling vindt steeds plaats op basis van een overeenkomst van opdracht. Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de Overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen Software aan QUBE zijn verstrekt, zullen Partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke Software ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
- 2.2. QUBE zal de Software 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 Opdrachtgever schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan QUBE verlangen dat Opdrachtgever zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
- 2.3. Opdrachtgever staat steeds in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan QUBE verstrekte gegevens, specificaties en ontwerpen, ook indien die gegevens, specificaties en ontwerpen van een derde afkomstig zijn. Onjuistheden, onvolledigheden en inconsistenties zijn steeds voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- 2.4. QUBE is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties en ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen. Opdrachtgever verplicht zich de hem bekende onvolkomenheden in de specificaties of het ontwerp van de te ontwikkelen Software, steeds zo spoedig en volledig mogelijk aan QUBE te melden.
- 2.5. Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal QUBE de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de Overeenkomst aanvangen.
- 2.6. Desgevraagd zal Opdrachtgever QUBE in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van Opdrachtgever te verrichten.
- 2.7. Indien Partijen overeenkomen dat QUBE naast de ontwikkeling tevens opleiding, onderhoud en/of ondersteuning verleent en/of door QUBE tevens een domeinnaam wordt aangevraagd, kan QUBE verlangen dat Opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke Overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van QUBE in rekening gebracht.
- 2.8. Indien QUBE diensten voor Opdrachtgever verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dient Opdrachtgever de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal QUBE een schriftelijk exemplaar van die regels aan Opdrachtgever verstrekken. QUBE aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door Opdrachtgever beoogde resultaten. Opdrachtgever is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven de bij QUBE gebruikelijke tarieven, verschuldigd. QUBE staat er niet voor in dat een door Opdrachtgever gewenste domeinnaam aan Opdrachtgever wordt toegekend.



### **3. Agile ontwikkeling van Software**

- 3.1. Als Partijen een iteratieve ontwikkelmethode gebruiken (bijvoorbeeld scrum), aanvaarden Partijen:
- (i) dat de werkzaamheden bij aanvang niet worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties; en
  - (ii) dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort.
- 3.2. Partijen zullen voor aanvang van de uitvoering van de Overeenkomst één of meer teams samenstellen, die bestaan uit afgevaardigden van zowel Opdrachtgever als QUBE. 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.
- 3.3. 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.
- 3.4. 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.
- 3.5. Opdrachtgever aanvaardt het risico dat de Software niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties beantwoordt.
- 3.6. Opdrachtgever draagt zorg voor een permanente, actieve en door de organisatie van Opdrachtgever gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming.
- 3.7. Opdrachtgever 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 Opdrachtgever conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is QUBE gerechtigd, doch niet verplicht, de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.
- 3.8. Indien Partijen één 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 Opdrachtgever. QUBE is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot het uitvoeren van herstelactiviteiten ten aanzien van fouten of andere onvolkomenheden, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

### **4. Aflevering, installatie en acceptatie**

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

- 4.3. Tenzij QUBE op grond van de Overeenkomst de Software op zijn eigen computersysteem ten behoeve van Opdrachtgever zal 'hosten', zal QUBE de Software op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan Opdrachtgever afleveren dan wel online aan Opdrachtgever voor aflevering beschikbaar stellen.
- 4.4. Het bepaalde in artikel 4 (Aflevering en installatie) van hoofdstuk B.3 Levering van Software van deze Bijzondere Voorwaarden is van overeenkomstige toepassing.
- 4.5. Indien Partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in artikel 3 (Agile ontwikkeling van Software), dan aanvaardt Opdrachtgever de Software uitdrukkelijk in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is').

## 5. Modifieren van de Software

- 5.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen en behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is het Opdrachtgever niet toegestaan de Software geheel of gedeeltelijk te modifieren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van QUBE. QUBE is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door Opdrachtgever gewenste modificaties.
- 5.2. Opdrachtgever draagt het volledige risico van de door of in opdracht van Opdrachtgever door derden, al dan niet met toestemming van QUBE, aangebrachte modificaties.

## 6. Gebruiksrecht en -beperkingen

- 6.1. QUBE stelt de in opdracht van Opdrachtgever ontwikkelde Software en de eventueel daarbij ontwikkelde gebruikersdocumentatie voor gebruik aan Opdrachtgever ter beschikking.
- 6.2. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de Software en de bij de ontwikkeling van de Software gemaakte technische documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, in welk geval Opdrachtgever gerechtigd zal zijn wijzigingen in de Software aan te brengen.
- 6.3. QUBE is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de Software benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
- 6.4. Het bepaalde in artikel 3 (Gebruik en beperkingen) van hoofdstuk B.3 Levering van Software van deze Bijzondere Voorwaarden is van overeenkomstige toepassing.
- 6.5. Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke Overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten van door QUBE specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde Software volledig en uitsluitend door Opdrachtgever worden gedragen, gelden, zulks in afwijking van het bepaalde in 5.4 van dit hoofdstuk, voor Opdrachtgever geen beperkingen in het recht tot gebruik van de ter beschikking gestelde en door Opdrachtgever betaalde Software.
- 6.6. Indien tussen Partijen gebruiksbeperkingen zijn overeengekomen, zal Opdrachtgever de overeengekomen beperkingen in het recht tot gebruik van de Software steeds stipt naleven. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat schending van overeengekomen gebruiksbeperking zowel een toerekenbaar tekortschieten in de uitvoering van de Overeenkomst met QUBE inhoudt alsmede inbreuk op de rechten van intellectuele eigendom op de Software vormt. De overeengekomen gebruiksbeperkingen kunnen onder meer betrekking hebben op:
  - het soort of type Hardware waarvoor de Software bestemd is, en/of
  - het maximaal aantal verwerkingseenheden waarvoor de Software bestemd is, en/of
  - bepaalde, al dan niet met naam of functie aangeduide, personen die binnen de organisatie van Opdrachtgever de Software mogen gebruiken, en/of
  - het maximaal aantal gebruikers dat, al dan niet gelijktijdig, binnen de organisatie van Opdrachtgever de Software mag gebruiken, en/of
  - de locatie waarop de Software gebruikt mag worden, en/of
  - bepaalde vormen en doeleinden van gebruik (bijv. zakelijk gebruik of gebruik voor privédoeleinden), en/of
  - iedere andere kwantitatieve of kwalitatieve beperking.

## **7. Vergoeding**

- 7.1. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van Software telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 7.2. Inbegrepen in de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden is tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de Software gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
- 7.3. In de vergoeding voor de ontwikkeling van de Software is niet begrepen een vergoeding voor de door Opdrachtgever benodigde hulpprogrammatuur en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de Software. Evenmin is in de vergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers ervan.

## **8. Garantie**

- 8.1. Het bepaalde in artikel 8 (Garantie en herstel) van hoofdstuk B.3 (Levering van Software) van deze Bijzondere Voorwaarden is van overeenkomstige toepassing.
- 8.2. QUBE staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde Software goed werken in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere software. QUBE staat er evenmin voor in dat de Software goed werken in samenhang met alle soorten apparatuur.

## B.5. Onderhoud van Software en support

*De in dit hoofdstuk 'Onderhoud van Software en support' opgenomen bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van de Algemene Voorwaarden, van toepassing indien QUBE Diensten verricht op het gebied van onderhoud van Software en ondersteuning (support) bij het gebruik van die Software.*

### 1. Toepasselijkheid

- 1.1. De bepalingen in dit hoofdstuk zijn onlosmakelijk verbonden met de Algemene Voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de Algemene Voorwaarden en de bepalingen in dit hoofdstuk, prevaleren deze laatste.

### 2. Onderhoudsdiensten

- 2.1. Indien overeengekomen verricht QUBE onderhoud met betrekking tot de in de Overeenkomst bepaalde Software. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de Software in de zin van artikel 4.3.1 in hoofdstuk B.3 (Levering van Software) van deze Bijzondere Voorwaarden en, zulks uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen, het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de Software overeenkomstig artikel 3 van dit hoofdstuk.
- 2.2. Opdrachtgever zal geconstateerde fouten in de Software gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal QUBE zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de Software. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van QUBE op de door QUBE te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. QUBE is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Software aan te brengen. Opdrachtgever zal zelf de gecorrigeerde Software dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de Software installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte Software en gebruiksomgeving aanpassen. QUBE is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval QUBE bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is QUBE gerechtigd hiervoor een separate vergoeding in rekening te brengen.
- 2.3. Het bepaalde in de artikelen 8.3 en 8.4 van hoofdstuk B.3 (Levering van Software) van deze Bijzondere Voorwaarden is van overeenkomstige toepassing.
- 2.4. Indien QUBE het onderhoud online verricht, zal Opdrachtgever tijdig zorg dragen voor een deugdelijke en adequaat beveiligde infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- 2.5. Opdrachtgever zal alle door QUBE verlangde medewerking verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de Software door Opdrachtgever indien dit naar het oordeel van QUBE noodzakelijk is. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan QUBE het onderhoud opschorten of beperken. Indien QUBE dienstverlening verricht op basis van door Opdrachtgever aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door QUBE te stellen voorwaarden door Opdrachtgever worden geprepareerd en voor rekening en risico van Opdrachtgever worden aangeleverd. Opdrachtgever staat ervoor in dat alle door hem aan QUBE ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan QUBE verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van QUBE.
- 2.6. Indien het onderhoud betrekking heeft op Software die niet door QUBE zelf aan Opdrachtgever is geleverd, zal Opdrachtgever, indien QUBE dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-) documentatie van de Software (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Opdrachtgever verleent QUBE het recht om de Software, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.

### 3. Nieuwe versies van Software

- 3.1. Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de Software uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de Software omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van QUBE.
- 3.2. Drie (3) maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is QUBE 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.
- 3.3. QUBE kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteiten Opdrachtgever een nadere schriftelijke Overeenkomst met QUBE aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. QUBE kan uit een vorige versie van de Software functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. QUBE is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Software te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 3.4. QUBE kan van Opdrachtgever verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, webbrowser, Software e.d.) aanpast als dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de Software.

### 4. Supportdiensten

- 4.1. Indien de dienstverlening van QUBE op grond van de Overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de Software omvat, zal QUBE online, telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde Software. Opdrachtgever zal meldingen in het kader van support zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijven, opdat QUBE in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren. QUBE kan voorwaarden stellen aan de wijze van melden, kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. QUBE zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. QUBE staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van QUBE.
- 4.2. Indien de dienstverlening van QUBE op grond van de Overeenkomsten tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal QUBE één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de Overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is Opdrachtgever 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 Software. QUBE staat er niet voor in dat deze tijdig zullen worden verholpen.
- 4.3. Het onderhoud door QUBE laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever voor het beheer van de Software, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de Software en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de Software worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Opdrachtgever staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf (hulp)Software installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Hardware, overige Software en gebruiksomgeving aanpassen en de door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
- 4.4. Het onderhoud en de andere overeengekomen dienstverlening als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de Overeenkomst is aangegaan, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

### 5. Service Level Agreement

- 5.1. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.

5.2. Opdrachtgever zal QUBE steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buiten beschouwing lating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van QUBE zijn gelegen en met inachtneming van de dienstverlening als geheel gedurende de duur van de Overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door QUBE gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

## 6. Duur

6.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen Partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.

6.2. De duur van de Overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Opdrachtgever of QUBE de Overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden vóór het einde van de betreffende periode.

## 7. Vergoeding

7.1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van Software en de andere in de Overeenkomst vastgelegde dienstverlening als bedoeld in dit hoofdstuk telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.

7.2. Bedragen ter zake van het onderhoud van de Software en de andere in de Overeenkomst vastgelegde dienstverlening als bedoeld in dit hoofdstuk zijn verschuldigd vanaf aanvang van de Overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en andere dienstverlening is verschuldigd ongeacht of Opdrachtgever de Software in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

## 8. Uitsluitingen

8.1. Het onderhoud aan de Software omvat niet het herstel van fouten, gebreken of onvolkomenheden die het gevolg zijn van of verband houden met:

- a. gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de Software waaronder mede wordt verstaan fouten in de invoer van gegevens of in de gegevens zelf;
- b. wijziging van de Software ander dan door of namens QUBE;
- c. het gebruik van de Software in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies in de gebruiksdokumentatie;
- d. wijzigingen in of fouten, gebreken of onvolkomenheden in apparatuur of andere Software dan die onder het onderhoud van QUBE valt;
- e. het nalaten van Opdrachtgever om de Software tijdig te laten onderhouden;
- f. het gebruik van een oude versie van de Software die niet meer door QUBE wordt onderhouden;
- g. herstel van verminkte of verloren gegane gegevens;
- h. andere niet aan QUBE toe te rekenen oorzaken.

8.2. Indien QUBE onderhoud verricht of andere werkzaamheden uitvoert in verband met het bepaalde in 8.1 kan QUBE de kosten van dat onderhoud of die werkzaamheden volgens zijn gebruikelijke tarieven bij Opdrachtgever in rekening brengen, hetgeen het overigens door Opdrachtgever verschuldigde wegens onderhoud onverlet laat.

## B.6. Advisering en consultancy

*De in dit hoofdstuk 'Advisering en consultancy' opgenomen bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van de Algemene Voorwaarden, van toepassing indien QUBE Diensten verleent op het gebied van advisering en consultancy, welke niet onder leiding en toezicht van Opdrachtgever worden uitgevoerd.*

### 1. Toepasselijkheid

- 1.1. De bepalingen in dit hoofdstuk zijn onlosmakelijk verbonden met de Algemene Voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de Algemene Voorwaarden en de bepalingen in dit hoofdstuk, prevaleren deze laatste.

### 2. Uitvoering advies en consultancydiensten

- 2.1. QUBE 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 QUBE worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst QUBE uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 2.2. De doorlooptijd van een opdracht is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de inspanning van QUBE de kwaliteit van de gegevens en informatie die Opdrachtgever verstrekt en de medewerking van Opdrachtgever en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal QUBE zich daarom niet tevoren verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.
- 2.3. Indien is overeengekomen dat de Diensten in fasen zullen plaatsvinden, is QUBE 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.
- 2.4. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is QUBE gehouden bij de uitvoering van de Diensten tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. QUBE 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 overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van QUBE.
- 2.5. Indien een Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is QUBE steeds gerechtigd na overleg met Opdrachtgever deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.
- 2.6. De door QUBE in te zetten medewerkers zullen beschikken over de met Opdrachtgever schriftelijk overeengekomen kwalificaties.
- 2.7. Indien QUBE dienstverlening verricht op basis van door Opdrachtgever aan te leveren gegevens, dan zullen deze gegevens overeenkomstig de door QUBE te stellen voorwaarden door Opdrachtgever worden geprepareerd en voor rekening en risico van Opdrachtgever worden aangeleverd. Opdrachtgever staat er voor in dat alle door hem aan QUBE ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, Software, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan QUBE verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van QUBE.
- 2.8. De dienstverlening van QUBE worden uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van QUBE.
- 2.9. Het gebruik dat Opdrachtgever maakt van een door QUBE afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van Opdrachtgever. 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 leverancier mag worden verwacht, berust geheel bij Opdrachtgever, onverminderd het recht van QUBE met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 2.10. In voorkomend geval rust de bewijslast dat de dienstverlening en de resultaten van de Diensten van QUBE niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam leverancier mag worden verwacht, geheel bij Opdrachtgever, onverminderd het recht van QUBE met alle middelen tegenbewijs te leveren.

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

### **3. Rapportage**

- 3.1. QUBE zal Opdrachtgever op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtgever zal QUBE schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor QUBE van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst, prioriteitenstelling van Opdrachtgever, beschikbaarheid van middelen en personeel van Opdrachtgever en bijzondere of voor QUBE mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Opdrachtgever zal zorgdragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door QUBE verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van Opdrachtgever en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en QUBE hiervan op de hoogte stellen.
- 3.2. Indien een door QUBE ingezette medewerker deel uitmaakt van een project- of stuurgroep waarvan tevens één of meer personen deel uitmaken die door Opdrachtgever zijn aangewezen, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is voorgeschreven. Besluiten genomen in een dergelijk samengestelde project- of stuurgroep binden QUBE slechts indien de besluitvorming geschiedt met inachtneming van hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien QUBE de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. QUBE is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud van de Overeenkomst. Opdrachtgever staat ervoor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep waaraan ook personen van QUBE deel uitmaken, gerechtigd zijn voor Opdrachtgever bindende besluiten te nemen.
- 3.3. In verband met de continuïteit van de werkzaamheden zal Opdrachtgever een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van QUBE als zodanig zal/zullen fungeren. Contactpersonen van Opdrachtgever zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekkennis en inzicht in de gewenste doelstellingen van Opdrachtgever.

### **4. Vergoeding**

- 4.1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door QUBE verleende dienstverlening als bedoeld in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 4.2. Behoudens andersluidende afspraken zal QUBE inzicht verschaffen in de verrichte werkzaamheden, tijdsbesteding en voor Opdrachtgever gemaakte kosten op de voor QUBE gebruikelijke wijze.



## B.7. Opleidingen en trainingen

*De in dit hoofdstuk 'Opleidingen en trainingen' opgenomen bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van de Algemene Voorwaarden, van toepassing indien QUBE Diensten, onder welke naam en op welke wijze dan ook (bijvoorbeeld in elektronische vorm), verleent op het gebied van onderwijs, opleidingen, cursus, workshops, trainingen, seminars en dergelijke (hierna te noemen: opleiding).*

### 1. Toepasselijkheid

- 1.1 De bepalingen in dit hoofdstuk zijn onlosmakelijk verbonden met de Algemene Voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de Algemene Voorwaarden en de bepalingen in dit hoofdstuk, prevaleren deze laatste.

### 2. Aanmelding en annulering

- 2.1. Een aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door QUBE.
- 2.2. Opdrachtgever draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Dat geldt onverkort indien QUBE een deelnemer toelaat tot een opleiding waarvoor toelatingsnormen gelden. Onder deelnemers worden in deze Algemene Voorwaarden en Bijzondere Voorwaarden verstaan personen die voor een opleiding zijn aangemeld. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij deelnemers zal in geen geval afbreuk doen aan de verplichtingen van Opdrachtgever op grond van de overeenkomst. Het is Opdrachtgever toegestaan een deelnemer voor een opleiding te doen vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijk toestemming van QUBE.
- 2.3. Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van QUBE aanleiding geeft, is QUBE te zijner keuze gerechtigd de opleiding te annuleren, te combineren met één of meer andere opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. QUBE behoudt zich het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen. QUBE is gerechtigd zo nodig organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen.
- 2.4. Indien een Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zoals een bepaalde docent, trainer of spreker, is QUBE steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.
- 2.5. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding door Opdrachtgever of deelnemers worden beheerst door de bij QUBE gebruikelijke regels. Tenzij anders overeengekomen, dient een annulering altijd schriftelijk en voorafgaand aan de opleiding of het betreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of niet-verschijning doen geen afbreuk aan de verplichtingen die Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst heeft. Ingeval van annulering door Opdrachtgever of deelnemer staat het ter beoordeling van QUBE of een verzoek tot toezending van opleidingsmateriaal wordt ingewilligd.

### 3. Uitvoering opleiding

- 3.1. QUBE zal zich naar beste kunnen inspannen de opleiding met zorg uit te voeren in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle dienstverlening op het gebied van opleidingen worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis. Opdrachtgever aanvaardt dat QUBE de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.
- 3.2. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is QUBE gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. QUBE 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 volgens de gebruikelijke tarieven van QUBE.
- 3.3. Onverlet de overige verantwoordelijkheden van Opdrachtgever voor het gedrag van de deelnemers, zal Opdrachtgever de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de Overeenkomst en de

door QUBE voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding. Deelnemers dienen zich strikt te houden aan opgegeven opleidingsdata en -tijden.

- 3.4. Indien QUBE bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen Hardware of Software, staat QUBE er niet voor in dat deze Hardware of Software foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien QUBE de opleiding uitvoert op locatie van Opdrachtgever zal Opdrachtgever, tenzij schriftelijk ander overeengekomen, zorg dragen voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende Hardware en Software.
- 3.5. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, maakt het afnemen van een examen of een toets niet deel uit van de Overeenkomst.
- 3.6. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie of andere opleidingsmaterialen of middelen een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.
- 3.7. Indien de opleiding op basis van e-learning wordt aangeboden, zijn de bepalingen van Hoofdstuk B.2 'Software-as-a-Service (SaaS)' zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

#### **4. Prijs en betaling**

- 4.1. QUBE kan steeds vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde betaling verlangen. QUBE kan, uitdrukkelijk onverlet zijn overige rechten, deelnemers uitsluiten van deelname indien Opdrachtgever heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen.
- 4.2. Tenzij QUBE uitdrukkelijk heeft aangegeven dat een vergoeding is vrijgesteld van BTW in de zin van artikel 11 van de Wet op de Omzetbelasting 1968, is Opdrachtgever over de vergoeding tevens BTW verschuldigd. QUBE is na het aangaan van de Overeenkomst gerechtigd zijn prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van BTW voor opleidingen.

#### **5. Intellectuele eigendom**

- 5.1. QUBE behoudt zich nadrukkelijk alle rechten van intellectuele eigendom op de documentatie en het opleidings-, toets- en examenmateriaal voor.
- 5.2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan gegevens of gedeelten uit de verstrekte documentatie en/of opleidings-, toets- of examenmateriaal en/of uittreksels van het verstrekte opleidings-, toets- of examenmateriaal openbaar te maken, te exploiteren of te verveelvoudigen.

## B.8. Detacheringsdiensten

*De in dit hoofdstuk 'Detacheringsdiensten' opgenomen bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van de Algemene Voorwaarden, van toepassing indien QUBE één of meer medewerkers aan Opdrachtgever ter beschikking stelt teneinde onder toezicht en leiding van Opdrachtgever werkzaam te zijn.*

### 1. Toepasselijkheid

- 2.1. De bepalingen in dit hoofdstuk zijn onlosmakelijk verbonden met de Algemene Voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de Algemene Voorwaarden en de bepalingen in dit hoofdstuk, prevaleren deze laatste.

### 2. Detacheringsdiensten

- 2.1. QUBE zal de in de Overeenkomst genoemde medewerker aan Opdrachtgever ter beschikking stellen om onder leiding en toezicht van Opdrachtgever werkzaamheden te verrichten. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van Opdrachtgever. Tenzij schriftelijk ander overeengekomen, zal de medewerker veertig (40) uur per week tijdens de voor QUBE gebruikelijke werkdagen aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.
- 2.2. Opdrachtgever kan de ter beschikking gestelde medewerker slechts inzetten voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden indien QUBE daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd.
- 2.3. Het is Opdrachtgever slechts toegestaan de ter beschikking gestelde medewerker aan een derde door te lenen om onder leiding en toezicht van die derde werkzaam te zijn als dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 2.4. QUBE zal zich ervoor inspannen dat de ter beschikking gestelde medewerker gedurende de duur van de Overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen, behoudens bij ziekte of uitdiensttreding van de medewerker. Ook indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is QUBE steeds gerechtigd na overleg met Opdrachtgever deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde kwalificaties.
- 2.5. Opdrachtgever is gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde medewerker te verzoeken
  - (i) Indien de ter beschikking gestelde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en Opdrachtgever dit binnen drie (3) werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden gemotiveerd aan QUBE kenbaar maakt, dan wel
  - (ii) In geval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de ter beschikking gestelde medewerker.QUBE zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. QUBE staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van Opdrachtgever op verdere nakoming van de Overeenkomst evenals alle aanspraken van Opdrachtgever wegens niet-nakoming van de Overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever betreffende de verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

### 3. Duur van de detacheringsovereenkomst

- 3.1. In afwijking van hetgeen bepaald is in artikel 3 van de Algemene Voorwaarden geldt dat indien Partijen omtrent de duur van detachering niet zijn overeengekomen, de Overeenkomst een looptijd heeft voor onbepaalde duur, in welk geval voor elk der Partijen een opzegtermijn van één kalendermaand geldt na de eventuele initiële looptijd.
- 3.2. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

### 4. Arbeidsduur, werktijden en arbeidsomstandigheden

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

4.2. Opdrachtgever zal QUBE informeren omtrent een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van zijn bedrijf of organisatie.

#### **5. Overwerkvergoeding en reistijd**

5.1. Indien de ter beschikking gestelde medewerker in opdracht of op verzoek van Opdrachtgever per dag langer werkt dan het overeengekomen of gebruikelijke aantal werkuren dan wel werkzaam is buiten de bij QUBE gebruikelijke werkdagen, is Opdrachtgever voor deze uren het overeengekomen overwerktaarif of, bij gebreke van een overeengekomen overwerktaarif, het bij QUBE gebruikelijke overwerktaarif verschuldigd. Desgevraagd zal QUBE Opdrachtgever informeren oer de geldende overwerktaarieven.

5.2. Kosten en reistijd zullen aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht overeenkomstig de bij QUBE gebruikelijke regels en maatstaven. Desgevraagd zal QUBE Opdrachtgever informeren over de daarvoor gebruikelijke regels en maatstaven.

#### **6. Inlenersaansprakelijkheid en overige aansprakelijkheid**

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

6.2. QUBE aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de kwaliteit van de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding van Opdrachtgever tot stand zijn gekomen.

#### **7. Overname personeel**

7.1. Het bepaalde in artikel 11.4 van de Algemene Voorwaarden is van overeenkomstige toepassing.

## B.9. Hosting

*De in dit hoofdstuk 'Hosting' opgenomen bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van de Algemene Voorwaarden, van toepassing indien QUBE diensten, onder welke naam dan ook, verleent op het gebied van 'hosting' en aanverwante diensten.*

### 1. Toepasselijkheid

- 1.1. De bepalingen in dit hoofdstuk zijn onlosmakelijk verbonden met de Algemene Voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de Algemene Voorwaarden en de bepalingen in dit hoofdstuk, prevaleren deze laatste.

### 2. Hostingdiensten

- 2.1. Leverancier zal de hostingdiensten verrichten zoals beschreven in de Overeenkomst en/of de Offerte.
- 2.2. Indien de Overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal Opdrachtgever 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 Opdrachtgever gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk 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 Opdrachtgever niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal QUBE een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.
- 2.3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de hostingdienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de (hulp)Software installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Hardware, overige Software en gebruiksomgeving aanpassen en door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. QUBE is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 2.4. Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de Overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van back-up-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.
- 2.5. Leverancier kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Leverancier 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 Opdrachtgever.
- 2.6. Indien Leverancier op grond van de Overeenkomst diensten voor Opdrachtgever verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient Opdrachtgever de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal QUBE een schriftelijk exemplaar van die regels aan Opdrachtgever verstrekken. QUBE aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door Opdrachtgever beoogde resultaten. Opdrachtgever is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij QUBE gebruikelijke tarieven, verschuldigd. QUBE staat er niet voor in dat een door Opdrachtgever gewenste domeinnaam aan Opdrachtgever wordt toegekend.

### 3. Gedragsregels; Notice and Take Down

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

- 3.2. Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is Leverancier steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal op eerste schriftelijk verzoek van QUBE data en/of informatie onverwijld van de systemen van QUBE en/of Leverancier verwijderen, bij gebreke waarvan QUBE gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Leverancier is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de hierboven gemelde bepaling aan Opdrachtgever onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door QUBE jegens Opdrachtgever. QUBE is in dat geval tevens gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder jegens Opdrachtgever aansprakelijk en/of enige vergoeding verschuldigd te zijn.
- 3.3. Van QUBE kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van Opdrachtgever te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en Opdrachtgever. Opdrachtgever zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en QUBE schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.
- 4. Service Level Agreement**
- 4.1. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.
- 4.2. Opdrachtgever zal QUBE steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buiten beschouwing lating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van QUBE zijn gelegen en met inachtneming van de dienstverlening als geheel gedurende de duur van de Overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door QUBE gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.
- 5. Betaling**
- 5.1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door leverancier te verlenen diensten telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.