

Algemene Voorwaarden | CaptureTech

7 September 2023

Versie 2.0

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten die daaruit voortvloeien tussen:

- CaptureTech Corporation B.V., gevestigd aan de Lireweg 42, 2153PH te Nieuw-Vennep en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 28083956;
- CaptureTech IT Services B.V., gevestigd aan de Lireweg 42, 2153PH te Nieuw-Vennep en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 27183216;
- SDT Informatics BVBA, gevestigd aan de Nijverheidsstraat 72/1a, 2160 te Wommelgem met ondernemingsnummer BE 0453.373.644; en
- CaptureTech Belgium BV, gevestigd aan de Nijverheidsstraat 72, 2160 te Wommelgem met ondernemingsnummer BE 0688.736.622.

("CaptureTech") en wederpartijen ("**Opdrachtgever**").

Deze algemene voorwaarden bestaan uit de volgende modules:

- Module A – Algemeen
- Module B – Software en hosting
- Module C – Hardware
- Module D – Hardware-as-a-Service
- Module E – Ontwikkeling van Werken
- Module F – Security services

Module A: Algemeen

Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden sommige begrippen met een hoofdletter geschreven. Deze begrippen hebben, zowel in enkelvoud als in meervoud, telkens de betekenis die daaraan wordt gegeven in het onderstaande overzicht.

- 1.1. **Account:** het account waarmee Opdrachtgever en/of haar Gebruikers toegang krijgen tot de Diensten.
- 1.2. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige voorwaarden, inclusief alle modules.
- 1.3. **Diensten:** de diensten die CaptureTech levert zoals door Partijen is overeengekomen en beschreven in de Offerte en een eventuele SLA, of nader door Partijen Schriftelijk is overeengekomen. Deze diensten kunnen onder andere bestaan uit ontwikkeling en ter beschikking stellen van software en/of andere Werken, het ter beschikking stellen en onderhouden van hardware, software implementaties, security-, service- en consultancydiensten.
- 1.4. **Gebruikers:** de natuurlijk persoon of rechtspersoon al dan niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, die onder verantwoordelijkheid en toezicht van Opdrachtgever gebruik maakt van de Diensten.
- 1.5. **Intellectuele Eigendomsrechten:** rechten (van intellectuele eigendom) waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- 1.6. **Offerte:** een Schriftelijk aanbod van CaptureTech met daarin de aangeboden Diensten en de prijs voor deze Diensten.
- 1.7. **Online Werkplekdienst:** de dienst waarbij via een dataverbinding één of meerdere virtuele werkplek(ken) wordt of worden aangeboden, zoals beschreven in de Offerte en geleverd door CaptureTech.
- 1.8. **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen CaptureTech en Opdrachtgever, bestaande uit de geaccordeerde Offerte, deze Algemene Voorwaarden, indien overeengekomen een SLA, verwerkersovereenkomst en/of eventuele aanvullende Schriftelijke afspraken tussen Partijen.
- 1.9. **Partij(en):** CaptureTech en Opdrachtgever tezamen of afzonderlijk.
- 1.10. **Schriftelijk(e):** ook communicatie per e-mail mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.
- 1.11. **SLA:** de service level agreement die door Partijen overeengekomen kan worden waarin nadere afspraken omtrent de Diensten worden vastgelegd.
- 1.12. **Software van derden:** de software waarvan het Intellectueel Eigendom rust bij een derde partij, al dan niet zijnde Microsoft software, inclusief de betreffende licentievoorwaarden, die CaptureTech al dan niet gezamenlijk of in combinatie met andere Diensten levert aan Opdrachtgever.
- 1.13. **Telecomdienst:** telefoniedienst zoals beschreven in de Overeenkomst, bestaande uit het leveren van vaste en/of mobiele telefonie.
- 1.14. **Werken:** onder andere websites, applicaties, lay-outs, databestanden, software, ontwerpen, teksten, foto's, films, geluidsopnamen, afbeeldingen, audiovisueel materiaal, logo's of huisstijlen.

- 1.15. **Werkuren:** uren op maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van feestdagen) van 8:30tot en met 17:30 MET (MEZT).

Artikel 2. Overeenkomst: toepasselijkheid en rangorde

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op, en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst tussen CaptureTech en Opdrachtgever.
- 2.2. Indien Opdrachtgever éénmaal van het bestaan van deze Algemene Voorwaarden door CaptureTech op de hoogte is gesteld, worden later aangegane overeenkomsten tussen CaptureTech en Opdrachtgever geacht onder deze voorwaarden te zijn aangegaan.
- 2.3. De Algemene Voorwaarden bestaan uit meerdere modules. De specifieke modules zijn van toepassing indien de aangevraagde Diensten vallen onder het in de module omschreven toepassingsgebied. Indien een specifieke module van toepassing is, prevaleert deze boven module A.
- 2.4. De definities als omschreven in module A – artikel 1 zijn op alle modules van deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij elders in de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden een andere betekenis wordt toegekend.
- 2.5. In geval van strijdigheid van bepalingen in de verschillende van toepassing zijnde documenten geldt de volgende rangorde:
- i. eventuele aanvullende Schriftelijke en ondertekende afspraken;
 - ii. geaccordeerde Offerte;
 - iii. een eventuele verwerkersovereenkomst;
 - iv. een eventuele SLA;
 - v. deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 3. Totstandkoming Overeenkomst

- 3.1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment van Schriftelijke aanvaarding van de Offerte.
- 3.2. Een Offerte of ander aanbod van CaptureTech is vrijblijvend en is geldig voor de duur van dertig (30) dagen, tenzij in de Offerte of het aanbod anders is aangegeven. CaptureTech is niet verplicht om een aanvaarding na het verstrijken van deze periode aan te nemen, maar indien CaptureTech daartoe overgaat, geldt de Offerte of het aanbod alsnog als aanvaard.
- 3.3. CaptureTech is alleen gebonden aan een, door Opdrachtgever gedane, (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkende aanvaarding van een aanbod van CaptureTech, indien CaptureTech de afwijkende aanvaarding Schriftelijk uitdrukkelijk accepteert.
- 3.4. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de Offerte, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat CaptureTech werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de Offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever CaptureTech verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele Offerte af te wachten.

Artikel 4. Duur en einde van de Overeenkomst

- 4.1. Indien en voor zover de Overeenkomst een duurovereenkomst is, en geen termijn is overeengekomen tussen Partijen, wordt de Overeenkomst aangegaan voor de duur van één (1) jaar. Tenzij Partijen anders overeenkomen, wordt de Overeenkomst aan het einde

van de looptijd telkens automatisch met eenzelfde periode als de initiële periode verlengd, tenzij een Partij de Overeenkomst tegen het einde van de periode Schriftelijk opzegt met een opzegtermijn van drie (3) maanden. De Overeenkomst kan enkel tussentijds worden beëindigd zoals bepaald in de Algemene Voorwaarden.

- 4.2. CaptureTech mag de Overeenkomst op elk moment met onmiddellijke ingang opschorten of opzeggen zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist, indien:
 - a. Opdrachtgever failliet is verklaard;
 - b. Opdrachtgever surseance van betaling is verleend;
 - c. de onderneming van Opdrachtgever wordt ontbonden of geliquideerd;
 - d. er beslag is gelegd op (een deel van) het vermogen van Opdrachtgever;
 - e. er een wijziging in doorslaggevende zeggenschap plaatsvindt binnen (de vennootschap van) Opdrachtgever.
- 4.3. Iedere tekortkoming in de nakoming van enige verbintenis van Opdrachtgever geeft CaptureTech het recht de desbetreffende Overeenkomst, zonder enige ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te ontbinden door middel van een Schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever zonder dat CaptureTech ter zake tot enige schadevergoeding of ongedaanmakingsverplichting gehouden is.
- 4.4. In aanvulling op het voorgaande lid, komt deze bevoegdheid CaptureTech in dat geval tevens toe, ten aanzien van (een) andere overeenkomst(en) tussen CaptureTech en Opdrachtgever, ongeacht of er een samenhang bestaat tussen deze tekortkoming en de andere overeenkomst(en).
- 4.5. In de gevallen zoals bedoeld in lid 2 en 3 in dit artikel zijn tevens alle vorderingen op Opdrachtgever direct opeisbaar zonder dat Opdrachtgever op enige vergoeding aanspraak kan maken.
- 4.6. In geval van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtgever, kan CaptureTech naar eigen keuze, tevens:
 - a. schadevergoeding en/of nakoming vorderen, alsmede
 - b. al haar verplichtingen jegens Opdrachtgever opschorten.

Artikel 5. Uitvoering van de Overeenkomst

- 5.1. CaptureTech zal zich naar beste kunnen inspannen de Diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever Schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen in de Offerte of een SLA.
- 5.2. Indien is overeengekomen dat de Diensten in fasen zal plaatsvinden, is CaptureTech gerechtigd de aanvang van de Diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase heeft goedgekeurd.
- 5.3. CaptureTech zal bij de uitvoering van de Diensten redelijke, tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever opvolgen. CaptureTech is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

- 5.4. Indien een Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is CaptureTech steeds gerechtigd na overleg met Opdrachtgever deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 5.5. Opdrachtgever zal aan CaptureTech alle ondersteuning bieden die nodig en wenselijk is om een juiste en tijdige levering van de Diensten mogelijk te maken. In ieder geval zal Opdrachtgever aan CaptureTech:
 - a. alle gegevens en andere informatie verstrekken waarvan CaptureTech aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs moet begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst; en
 - b. toegang geven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder zijn beheer indien en voor zover dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 5.6. CaptureTech is gerechtigd, maar nooit verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 5.7. CaptureTech heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. CaptureTech is bevoegd eventuele hiermee verband houdende kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever.
- 5.8. Indien de medewerkers van CaptureTech of door CaptureTech ingeschakelde derden werkzaamheden verrichten op het kantoor van Opdrachtgever of op een door Opdrachtgever aangewezen locatie, zal Opdrachtgever kosteloos alle redelijke ondersteuning en faciliteiten bieden die daarbij nodig zijn.
- 5.9. Door CaptureTech bekendgemaakte (lever)termijnen zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen.

Artikel 6. Prijzen en betaling

- 6.1. Voor de Diensten is Opdrachtgever aan CaptureTech de prijs verschuldigd die is opgenomen in de Offerte.
- 6.2. Alle prijzen zijn in euro's, exclusief belastingen (btw) en andere van overheidswege opgelegde heffingen, tenzij anders overeengekomen met Opdrachtgever.
- 6.3. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn niet bij de prijs inbegrepen eventuele:
 - a. aanloopkosten, waaronder mede begrepen teken- en clichékosten;
 - b. verpakkings-, verzend- en behandelingskosten;
 - c. kosten van verzekeringen, import- en exportheffingen e.d.;
 - d. kosten voor overwerk, vervoer en verblijf van personeel of hulppersonen van CaptureTech.
- 6.4. Deze en andere dergelijke kosten zijn voor rekening van Opdrachtgever en worden hem separaat in rekening gebracht. Bij orderprijzen lager dan € 5.000 (exclusief BTW) zal CaptureTech € 25 (exclusief BTW) administratie- en transportkosten in rekening brengen.
- 6.5. Facturering van eenmalige vergoedingen vindt plaats direct na totstandkoming van de Overeenkomst, tenzij anders overeengekomen.
- 6.6. Facturering van periodieke vergoedingen vindt maandelijks vooraf plaats, tenzij anders overeengekomen. Vergoedingen die afhankelijk zijn van verbruik of afname worden maandelijks achteraf gefactureerd.

- 6.7. De betalingstermijn van facturen is dertig (30) dagen na de datum van de factuur, tenzij een andere betalingstermijn is aangegeven in de Offerte. Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij vanaf de vervaldatum van de van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist.
- 6.8. Indien Opdrachtgever meent dat (een gedeelte van) een factuur onjuist is, dient hij dit binnen acht (8) dagen na de factuurdatum aan CaptureTech te melden. De betalingsverplichting van het betwiste (maar niet het overige) wordt opgeschort totdat CaptureTech de melding heeft onderzocht. Indien na onderzoek van CaptureTech blijkt dat de betwisting onterecht was, dient Opdrachtgever binnen zeven (7) dagen het betwiste alsnog te voldoen.
- 6.9. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever de wettelijke handelsrente over het bruto factuurbedrag aan CaptureTech verschuldigd. Alle kosten, zowel in als buiten rechte, de kosten van rechtskundige bijstand daaronder begrepen, die CaptureTech maakt ten gevolge van het niet nakomen van de betalingsverplichtingen door Opdrachtgever, zijn voor rekening van Opdrachtgever.
- 6.10. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, is CaptureTech eens per kalenderjaar gerechtigd de gehanteerde tarieven aan te passen. CaptureTech zal Opdrachtgever ten minste twee (2) maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging van meer dan twintig procent (20%) het recht de Overeenkomst op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.
- 6.11. Alle prijzen in iedere aanbieding of Offerte van CaptureTech zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. In geval van enige inconsistentie prevaleert de prijs in de Offerte.
- 6.12. Indien een prijs in een Offerte is gebaseerd op door Opdrachtgever verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft CaptureTech het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.

Artikel 7. Nakoming/garanties

- 7.1. CaptureTech staat er slechts voor in dat de geleverde prestaties geschikt zijn voor het gebruik dat Opdrachtgever voorstaat, indien Opdrachtgever CaptureTech voor het aangaan van de Overeenkomst van zijn bedoelingen uitdrukkelijk Schriftelijk op de hoogte heeft gesteld en hierin later geen wijziging(en) heeft aangebracht. CaptureTech is echter niet aansprakelijk voor de gevolgen van keuze van Opdrachtgever voor kleur, vorm, formaat, materiaal, werkwijze e.d. van de Diensten.
- 7.2. Indien dit Schriftelijk door Partijen is overeengekomen garandeert CaptureTech de deugdelijkheid van door haar of door haar ingeschakelde derden verrichte Diensten gedurende een overeengekomen garantietermijn na beëindiging van de werkzaamheden.
- 7.3. Opdrachtgever kan in geval van niet-behoorlijke nakoming vervanging van de geleverde prestatie verlangen, indien afwijking van deze prestatie ten opzichte van de overeengekomen prestatie een dergelijke vervanging rechtvaardigt. Tot een niet-behoorlijke nakoming behoren in ieder geval niet: de in de branche gebruikelijk aanvaarde afwijkingen van functionaliteit, kleur, vorm, formaat, gewicht, capaciteit en andere

- specificaties en een afwijking of afwijkende hoeveelheid van ten hoogste ongeveer tien procent (10%).
- 7.4. Indien Opdrachtgever de hiervoor bedoelde aanspraak kan maken, kan CaptureTech hetzij het gebrek herstellen, hetzij Opdrachtgever crediteren voor de factuurwaarde van de desbetreffende prestatie, naar keuze van CaptureTech.
- 7.5. Ieder recht op garantie vervalt:
- indien de tekortkoming geheel of gedeeltelijk te wijten is aan Opdrachtgever zelf;
 - indien de tekortkoming het gevolg is van klimatologische of andere inwerkingen;
 - indien de aanwijzingen van CaptureTech niet zijn opgevolgd;
 - indien geleverde zaken onoordeelkundig zijn gebruikt en/of zijn gebruikt voor een andere dan de met CaptureTech overeengekomen of gebruikelijke bestemming;
 - indien derden zonder Schriftelijke toestemming van CaptureTech aanpassingen en/of reparaties aan de geleverde software of hardware hebben verricht;
 - indien Opdrachtgever in gebreke is terzake enige jegens CaptureTech bestaande opeisbare verplichting;
 - na verloop van de overeengekomen garantietermijn;
 - voor prestaties met betrekking tot software: tenzij Schriftelijk anders overeengekomen in ieder geval na verloop van drie (3) maanden na verrichting van de prestatie door CaptureTech;
 - voor overige prestaties: in ieder geval na verloop van twaalf (12) maanden na levering van de prestatie door CaptureTech.

Artikel 8. Rechten van Intellectuele Eigendom

- 8.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten die rusten op de Diensten berusten en blijven berusten bij CaptureTech of diens licentiegevers.
- 8.2. Opdrachtgever is alleen gerechtigd wijzigingen in Diensten aan te brengen als dat expliciet door Partijen overeengekomen is.
- 8.3. Opdrachtgever krijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om de Diensten te gebruiken voor de duur van de Overeenkomst.
- 8.4. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van Intellectuele Eigendom uit de Diensten te verwijderen of te wijzigen, inclusief aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Diensten.
- 8.5. Het is CaptureTech toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Diensten. Indien CaptureTech door middel van technische bescherming de Diensten heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
- 8.6. Indien voor het gebruik van de Diensten licenties van derden noodzakelijk zijn, zal Opdrachtgever deze licenties afnemen en ervoor zorgen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt nageleefd worden, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. Opdrachtgever vrijwaart CaptureTech voor aanspraken van derden betreffende installatie en licenties van de Diensten, behoudens voor zover de aanspraken het gevolg zijn van informatie of licenties geleverd door CaptureTech.
- 8.7. CaptureTech is gerechtigd open source software te gebruiken in de Diensten. Indien CaptureTech open source software (OSS) heeft

verwerkt in de voor Opdrachtgever ontwikkelde Diensten, dan zal CaptureTech op verzoek van Opdrachtgever aangeven welke OSS licenties hierop van toepassing zijn. Opdrachtgever zal de voorwaarden uit deze OSS licenties strikt naleven.

Artikel 9. Account

- 9.1. Indien voor het gebruikmaken van de Diensten Accounts nodig zijn, zal CaptureTech voor Opdrachtgever en/of Gebruikers Accounts aanmaken en logingegevens (gebruikersnaam en wachtwoord) ter beschikking stellen. Het wachtwoord kan aangepast worden. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever dat hierbij altijd wordt gekozen voor een sterk wachtwoord.
- 9.2. CaptureTech kan een limiet stellen aan het aantal Gebruikers dat van de Diensten gebruik mag maken.
- 9.3. Een Account en de logingegevens zijn strikt persoonlijk en mogen niet gedeeld worden. Opdrachtgever en/of Gebruiker moet de logingegevens geheimhouden.
- 9.4. Het gebruik van Accounts door Opdrachtgever en/of Gebruikers valt onder de verantwoordelijkheid en is voor risico van Opdrachtgever. CaptureTech mag ervan uitgaan dat alles dat gebeurt vanaf de Accounts onder leiding en toezicht van Opdrachtgever gebeurt.
- 9.5. Als logingegevens van een Account zijn kwijtgeraakt of uitgelekt, zal Opdrachtgever direct alle maatregelen nemen die redelijkerwijs nodig en wenselijk zijn om misbruik van het Account te voorkomen. Ook zal Opdrachtgever direct melding maken bij CaptureTech, zodat er eventueel aanvullende maatregelen genomen kunnen worden ter voorkoming van misbruik van het Account.

Artikel 10. Opslag-, data- en stroomlimieten

- 10.1. CaptureTech kan een limiet stellen aan de hoeveelheid opslagruimte, dataverkeer en/of stroom die Opdrachtgever mag of feitelijk kan gebruiken in het kader van de Diensten. Indien Partijen hierover geen afspraken hebben gemaakt, geldt er een limiet op grond van fair use.
- 10.2. Van fair use is sprake als Opdrachtgever maximaal twee keer zoveel dataverkeer en -opslag gebruikt als andere klanten van CaptureTech in een vergelijkbare situatie zouden doen.
- 10.3. Als Opdrachtgever meer verbruikt dan op grond van de Overeenkomst is toegestaan, heeft CaptureTech het recht om achteraf een aanvullend bedrag in rekening te brengen conform de daarvoor gebruikelijke tarieven van CaptureTech.
- 10.4. CaptureTech is niet aansprakelijk als de Diensten niet benaderbaar is of niet naar behoren functioneren bij overschrijding van de toepasselijke gebruikslimieten.

Artikel 11. Privacy

- 11.1. Indien CaptureTech bij de uitvoering van de Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt zullen Partijen een verwerkersovereenkomst sluiten.
- 11.2. Voor zover CaptureTech verder persoonsgegevens verwerkt voor eigen doeleinden doet zij dit in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Artikel 12. Eigendom klantdata

- 12.1. Data die Opdrachtgever (en/of diens Gebruikers) opslaat of verwerkt via de Diensten is en blijft eigendom van Opdrachtgever (of diens Gebruikers). De zeggenschap over de deze data berust zodoende te allen tijde bij Opdrachtgever (of diens Gebruikers). Opdrachtgever verleent CaptureTech hierbij een beperkt gebruiksrecht om de deze data in te zetten voor de levering van de Diensten.
- 12.2. Indien Opdrachtgever informatie stuurt naar CaptureTech, bijvoorbeeld feedback over een fout of een suggestie voor verbetering, geeft Opdrachtgever CaptureTech een onbeperkt en eeuwigdurend gebruiksrecht deze informatie te gebruiken voor de Diensten. Voorgaande geldt niet voor informatie die CaptureTech nadrukkelijk als vertrouwelijk markeert.
- 12.3. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het inladen van alle data in de Diensten. CaptureTech is niet aansprakelijk voor eventuele onjuistheden na het inladen of bij het synchroniseren van de data, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
- 12.4. CaptureTech is gerechtigd de in lid 1 bedoelde data geanonimiseerd te gebruiken ten behoeve van statistische analyses en/of benchmarking. Daarnaast is CaptureTech gerechtigd het gebruik van de Diensten te monitoren, op basis waarvan zij aanbevelingen kan doen aan Opdrachtgever.

Artikel 13. Support

- 13.1. CaptureTech zal zich inspannen een redelijk niveau van ondersteuning te bieden aan Opdrachtgever en Gebruikers met betrekking tot vragen over de Diensten. Hierover geeft CaptureTech echter geen garanties, tenzij voor zover dit door Partijen is overeengekomen in een SLA.
- 13.2. De ondersteuning zoals omschreven in het vorige lid wordt aangeboden via een helpdesk die op Werkuren zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar is, en te benaderen is door het aanmaken van een ticket op het portal van CaptureTech.
- 13.3. CaptureTech streeft ernaar om verzoeken tot ondersteuning binnen een redelijke termijn af te handelen. De tijd die nodig is voor het reageren op meldingen en het oplossen van meldingen kan variëren.

Artikel 14. Consultancy

- 14.1. Indien de Diensten strekken tot het geven van advies geldt het in dit artikel bepaalde.
- 14.2. CaptureTech zal de Diensten zoals bedoeld in het vorige lid naar haar beste inzicht en vermogen uitvoeren. CaptureTech biedt over resultaten na het opvolgen van gegeven advies door Opdrachtgever geen garanties, tenzij dit Schriftelijk is overeengekomen.
- 14.3. Partijen komen Schriftelijk overeen hoe de in lid 1 van dit artikel bedoelde Diensten geleverd worden. Hiertoe maken Partijen afspraken over: het onderwerp van het advies, de periode en/of frequentie van het te geven advies.

Artikel 15. Telecomdienst

- 15.1. Indien Telecomdiensten zijn overeengekomen dan geldt hetgeen bepaald in dit artikel.
- 15.2. Telecomdiensten worden door Opdrachtgever rechtstreeks afgenomen bij de door CaptureTech aangewezen leverancier van deze Telecomdiensten tegen de voorwaarden die zijn opgenomen in de overeenkomst die Opdrachtgever met deze leverancier sluit. Deze

leverancier (en uitdrukkelijk niet CaptureTech) is verantwoordelijk voor de correcte levering van de Telecomdienst, zoals het correct configureren van de telefoonnummers.

- 15.3. CaptureTech levert ondersteuning voor de Telecomdienst conform de voorwaarden uit de Offerte en/of een SLA. Indien ondersteuning niet is overeengekomen, vindt ondersteuning plaats op basis van nacalculatie tegen de dan geldende tarieven. Opdrachtgever is niet gerechtigd ondersteuning te vragen aan de leverancier van de Telecomdiensten.

Artikel 16. Meerwerk

- 16.1. Indien Opdrachtgever verzoekt om aanvullende werkzaamheden of diensten die buiten de Overeenkomst vallen, oftewel verzoekt om meerwerk, zullen Partijen daarover in overleg treden en kan CaptureTech een aanbod doen. CaptureTech zal het meerwerk pas uitvoeren na aanvaarding van het aanbod door Opdrachtgever. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd.
- 16.2. Onverminderd hetgeen in het overige van de Algemene Voorwaarden is bepaald, geldt voor meerwerk waarvan CaptureTech kan aantonen dat het redelijkerwijs noodzakelijk is voor de levering van de Diensten, of dat redelijkerwijs volgt uit de instructies van Opdrachtgever, dat CaptureTech geen toestemming nodig heeft. Dergelijke werkzaamheden worden op basis van nacalculatie uitgevoerd tegen het uurtarief van CaptureTech dat geldt op het moment van de uitvoering van de werkzaamheden.

Artikel 17. Geheimhouding

- 17.1. De inhoud van de relatie tussen CaptureTech en Opdrachtgever evenals de gegevens en informatie die aan Partijen bekend zijn, respectievelijk worden in het kader van een Overeenkomst tussen beide Partijen, hebben een vertrouwelijk karakter. Partijen zullen derhalve zowel tijdens de looptijd van een Overeenkomst als daarna de in het kader van de Overeenkomst door Partijen verstrekte informatie, waaronder mede wordt begrepen informatie over promoties, voorschriften, werkwijzen, kostencalculaties, werkzaamheden en relaties van Partijen, vertrouwelijk behandelen en niet aan enige derde openbaar maken.
- 17.2. Het is Partijen, zonder Schriftelijke toestemming van de andere Partij, niet toegestaan de door de andere Partij verstrekte stukken, gegevens en/of informatie te verveelvoudigen, openbaar te maken, of ter kennis van derden te brengen.
- 17.3. Partijen zullen evenmin over het bestaan en de inhoud van een Overeenkomst, order of transactie adverteren, publiceren of anderszins openbaar maken, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van de andere Partij. Daarnaast zijn Partijen niet gerechtigd om de (merk)naam van de andere Partij voor reclame- of publiciteitsdoeleinden te gebruiken, zonder Schriftelijke toestemming van de andere Partij.
- 17.4. Elke Partij zal de verplichtingen uit dit artikel tevens opleggen aan zijn werknemers en derden die bij de uitvoering van de Overeenkomst in worden geschakeld. Bij schending van de in dit artikel vastgelegde geheimhoudingsplicht door een werknemer van een Partij of een door hem ingeschakelde derde, zal deze Partij de door de andere Partij gewenste (rechts)maatregelen treffen ter voorkoming van verdere overtredingen.

Artikel 18. Personeel

18.1. Partijen zullen zonder toestemming van de andere Partij, gedurende de uitvoering van de Overeenkomst alsmede binnen één (1) jaar na beëindiging van de Overeenkomst, op geen enkele wijze, direct of indirect, werknemers van de andere Partij benaderen of verleiden om hun arbeidsovereenkomst bij die Partij te beëindigen om een overeenkomst aan te gaan met de andere Partij of een aan de andere Partij gelieerde onderneming. Deze toestemming wordt niet op onredelijke gronden onthouden. Indien een werknemer van een Partij zelf uit eigen beweging de andere Partij actief benadert, is geen sprake van handelen van die Partij in strijd met dit artikel.

Artikel 19. Aansprakelijkheid

- 19.1. De aansprakelijkheid van CaptureTech voor schade of andere vorderingen als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming (met inbegrip van schendingen van eventuele garanties of vrijwaringen) van de Overeenkomst, een onrechtmatige daad of op enige andere grond, is per kalenderjaar beperkt tot het bedrag dat Opdrachtgever onder de Overeenkomst aan CaptureTech verschuldigd is (exclusief btw) over een periode van twaalf (12) maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade, ongeacht het aantal gebeurtenissen.
- 19.2. Onverminderd het hiervoor bepaalde is CaptureTech nadrukkelijk niet aansprakelijk voor indirecte schade. Onder indirecte schade wordt in het onderhavige geval verstaan: gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill en schade als gevolg van bedrijfsstagnatie.
- 19.3. De aansprakelijkheid van CaptureTech wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever CaptureTech direct en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt om de tekortkoming weg te nemen, en CaptureTech ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat CaptureTech in staat is adequaat te reageren.
- 19.4. Bij het inschakelen door CaptureTech van derden kan CaptureTech, behoudens eigen tekortkomingen waarvoor het in lid 1 en 2 van dit artikel gestelde geldt, door Opdrachtgever nimmer aansprakelijk worden gesteld voor tekortkomingen van die derde. Wanneer Opdrachtgever de derde rechtstreeks aanspreekt, vrijwaart Opdrachtgever CaptureTech voor elke aanspraak van de derde in verband met die aansprakelijkstelling alsmede alle daarmee verband houdende kosten voor CaptureTech.
- 19.5. Enige overeengekomen beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van CaptureTech.
- 19.6. In aanvulling op elders in deze Algemene Voorwaarden opgenomen vrijwaringen vrijwaart Opdrachtgever CaptureTech voor alle aanspraken van derden, voor zover de wet dit toelaat, ter zake van vergoeding van schade, kosten of rente, verband houdende met de Overeenkomst.
- 19.7. De toepassing van artikel 6:271 e.v. Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.

Artikel 20. Overmacht

- 20.1. Geen van de Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting voortvloeiende uit de Overeenkomst, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: overmacht van toeleveranciers van CaptureTech; het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers van CaptureTech; gebrekkigheid van zaken, hardware, software, of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan CaptureTech zijn voorgeschreven; overheidsmaatregelen; elektriciteitsstoring; storing van internet, computernetwerk- of telecomfaciliteiten; oorlog; werkbezetting; staking; de onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden; stremming in het vervoer; uitsluiting; bedrijfsstoornissen; brand; overstroming; in- en uitvoerbelemmeringen.
- 20.2. Zodra een Partij redelijkerwijs kan voorzien dat hij ten gevolge van overmacht niet in staat zal zijn om aan zijn verplichtingen te voldoen, is hij verplicht om de andere Partij daarvan onverwijld Schriftelijk mededeling te doen. Daarbij dient deze Partij te vermelden: de aard van de overmacht, de door hem getroffen en te treffen maatregelen, de vermoedelijke duur van de overmachtstoestand, alsmede de gevolgen daarvan voor de betreffende Overeenkomst(en).
- 20.3. Indien vaststaat dat de overmachtstoestand langer dan vijftien (15) dagen zal duren of reeds heeft geduurd, dan heeft CaptureTech het recht om al haar verplichtingen jegens de Opdrachtgever op te schorten, alsmede de betreffende Overeenkomst(en) met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden door middel van een Schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever, zonder een verplichting tot schadevergoeding.

Artikel 21. Boetebeding

- 21.1. Opdrachtgever is aan CaptureTech een zonder rechterlijke tussenkomst direct opeisbare, niet voor verrekening vatbare boete verschuldigd van € 15.000 voor iedere overtreding van artikel 8 (Intellectuele Eigendom), artikel 17 (geheimhouding), artikel 24 (gebruik software), artikel 34.10 of artikel 34.11 (eigendomsvoorbehoud) van deze Algemene Voorwaarden.
- 21.2. CaptureTech is gerechtigd om in plaats van het vorderen van de in het vorige lid bedoelde boete over te gaan tot vordering van de door haar geleden schade, welke direct of indirect het gevolg is van de desbetreffende overtreding, indien deze schade groter is dan het bedrag van de in het vorige lid bedoelde boete.

Artikel 22. Wijzigingen

- 22.1. Na aanvaarding mag de Overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming Schriftelijk worden gewijzigd, met uitzondering van het in dit artikel bepaalde.
- 22.2. CaptureTech heeft echter het recht om de Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. CaptureTech zal de wijziging of aanvulling ten minste dertig (30) dagen vóór inwerkingtreding per e-mail aankondigen bij Opdrachtgever.
- 22.3. Als Opdrachtgever de wijzigingen of aanvullingen niet wenst te accepteren, kan Opdrachtgever binnen veertien (14) dagen na bekendmaking gemotiveerd bezwaar maken, waarna CaptureTech de aanpassing of aanvulling zal heroverwegen. Als CaptureTech besluit om vast te houden aan de wijziging of aanvulling, kan Opdrachtgever de

- Overeenkomst Schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt.
- 22.4. Beide Partijen zullen hun volledige medewerking verlenen bij wijzigingen of aanvullingen van de Algemene Voorwaarden die noodzakelijk zijn vanwege nieuwe of veranderde wetgeving. Dergelijke wijzigingen of aanvullingen zullen in overleg tussen Partijen worden doorgevoerd, zonder dat Opdrachtgever de mogelijkheid heeft de Overeenkomst op te zeggen.
- 22.5. De in lid 2 en lid 3 van dit artikel beschreven procedure geldt niet voor wijzigingen van ondergeschikt belang. Dergelijke wijzigingen mogen zonder aankondiging door CaptureTech worden doorgevoerd, zonder dat Opdrachtgever de mogelijkheid heeft de Overeenkomst op te zeggen.

Artikel 23. Varia

- 23.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter van het arrondissement waarin CaptureTech gevestigd is. Toepassing van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
- 23.2. Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst gestalte wordt gegeven.
- 23.3. Aanspraken van Opdrachtgever die uit de tussen Opdrachtgever en CaptureTech bestaande rechtsverhouding voortvloeien vervallen indien deze niet binnen twaalf (12) maanden na intreden van de gebeurtenis die tot de aanspraak leidt worden geëffectueerd middels het instellen van een rechtsvordering.
- 23.4. De door CaptureTech ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie, administratie en gedane metingen geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
- 23.5. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 23.6. Iedere Partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande Schriftelijke toestemming van de andere Partij. In afwijking hiervan is CaptureTech steeds gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een moeder-, dochter- of zustermaatschappij of aan een andere derde partij.

Module B: Software en hosting

In aanvulling op de algemene bepalingen in module A zijn de bijzondere bepalingen in deze module B van toepassing voor zover de geleverde Diensten bestaan uit het leveren van software en/of het verzorgen van hosting.

Artikel 24. Gebruik software

- 24.1. Opdrachtgever garandeert dat de software niet zal worden gebruikt voor activiteiten die in strijd zijn met bepalingen van toepasselijk recht. Opdrachtgever dient zich te onthouden van ongeoorloofd gebruik van de software en zal zich opstellen en gedragen conform hetgeen door CaptureTech mag worden verwacht van een zorgvuldig gebruiker van de software.
- 24.2. Ten aanzien van de software is het Opdrachtgever niet toegestaan om:
- de software te kopiëren, zonder voorafgaande toestemming van CaptureTech, behoudens in de gevallen waarin dit bij bepaling van dwingend recht is toegestaan;
 - de software onder te verhuren, over te dragen of anderszins beschikbaar te stellen aan derden, behalve indien dit gebruik voor het doel van de Overeenkomst en in overeenstemming met de Overeenkomst is of wanneer dit is toegestaan op grond van dwingend recht;
 - aanduidingen van CaptureTech en/of haar licentiegevers als rechthebbende op de software of delen daarvan te verwijderen, aan te passen of onleesbaar te maken;
 - wijzigingen in de software aan te brengen, behoudens in de gevallen waarin dit bij bepaling van dwingend recht is toegestaan;
 - de broncode van de software te reverse engineeren, te decompileren of te demonteren, behoudens in de gevallen waarin dit bij bepaling van dwingend recht is toegestaan;
 - de software te gebruiken voor omgevingen of applicaties waarbij de fouten in die omgevingen of applicaties kunnen leiden tot overlijden van een persoon, lichamelijk letsel of ernstige lichamelijke, materiële of milieuschade.
- 24.3. Opdrachtgever verplicht zich om iedere Gebruiker die toegang heeft of verkrijgt tot de software van rechthebbende van de software op de hoogte te stellen van het feit dat deze software door rechthebbende in gebruik wordt gegeven en dat deze software enkel in overeenstemming met de Overeenkomst en de bijbehorende licentievoorwaarden mag worden gebruikt.
- 24.4. Indien de software on-premise wordt geïnstalleerd zal Opdrachtgever, in het geval van beëindiging van de Overeenkomst op welke wijze dan ook, de dragers, de software en de bijbehorende licenties binnen tien (10) werkdagen retourneren aan CaptureTech. Daarnaast is Opdrachtgever verplicht alle kopieën op van de software van haar hardware onomkeerbaar te verwijderen.
- 24.5. CaptureTech is gerechtigd om een inspectie uit te voeren bij Opdrachtgever ten behoeve van het controleren van de naleving van de verplichtingen uit dit artikel en de Overeenkomst ten aanzien van software die door of via CaptureTech aan Opdrachtgever wordt geleverd. CaptureTech zal deze inspectie uitvoeren tijdens Werkuren. Daarnaast zal zij de inspectie minimaal tien (10) werkdagen voorafgaand aan de inspectie Schriftelijk aankondigen aan Opdrachtgever. Daarnaast heeft rechthebbende van de software tevens

- het recht deze inspectie uit te voeren conform de hiernavolgende bepalingen uit dit artikel.
- 24.6. Op verzoek van CaptureTech zal Opdrachtgever toegang verlenen aan CaptureTech of een door CaptureTech aangestelde derde, tot de administratie van Opdrachtgever en tot alle locaties en overige informatie die van belang is om vast te kunnen stellen of Opdrachtgever zich houdt aan de verplichtingen op grond van de Overeenkomst. CaptureTech erkent dat zij ten behoeve van dit artikel geen derde zal aanstellen die gekwalificeerd kan worden als een directe concurrent van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal in alle redelijkheid haar medewerking verlenen aan audit-onderzoeken.
- 24.7. Indien er overeenstemming is tussen Opdrachtgever en CaptureTech over een tekortkoming (afwijking) zoals geconstateerd in het audit-onderzoek, zal Opdrachtgever deze tekortkoming onmiddellijk wegnemen of, waar dit niet mogelijk is, de tekortkoming wegnemen binnen een termijn die redelijk is op grond van de urgentie van de geconstateerde tekortkoming.

Artikel 25. Software van derden

- 25.1. Indien de levering van Software van derden onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst, gelden de hiernavolgende bepalingen in aanvulling op de bepalingen uit het vorige artikel.
- 25.2. CaptureTech zal ten behoeve van Opdrachtgever de Software van derden configureren, onderhouden en ondersteuning leveren aan Opdrachtgever. Opdrachtgever is niet gerechtigd om ondersteuning ten aanzien van de Software van derden te vragen aan deze derden.
- 25.3. Ten behoeve van de configuratie en het onderhoud van de Software van derden verstrekt CaptureTech de bijbehorende licenties en licentiecodes. Opdrachtgever zal de licenties niet voor andere doeleinden gebruiken dan zoals bedoeld in de Overeenkomst.
- 25.4. Indien van toepassing, zal Opdrachtgever de voorwaarden behorend bij het gebruik van de Software van derden strikt naleven. Opdrachtgever vrijwaart CaptureTech van alle aanspraken van derden in dit verband. Op verzoek van Opdrachtgever zal CaptureTech de toepasselijke voorwaarden ter beschikking stellen.
- 25.5. In het geval van niet-nakoming van de verplichtingen uit de Overeenkomst door Opdrachtgever, is Opdrachtgever tevens direct aansprakelijk tegenover de derde bij wie het Intellectueel Eigendom van de Software van derden rust en/of de licentiegever(s) van die software.
- 25.6. De derde bij wie het Intellectueel Eigendom van de software rust en/of andere licentiegevers (waaronder CaptureTech uitdrukkelijk niet verstaan) van de Software van derden zijn in geen geval aansprakelijk voor de onjuiste werking van de software en/of de nakoming van de verplichtingen uit deze Overeenkomst.
- 25.7. Indien de Software van derden Microsoft software betreft, geldt in aanvulling op bovenstaande hetgeen in dit lid is bepaald. CaptureTech zal zich inspannen voor een hoge beschikbaarheid van de Microsoft software. In dit kader kan CaptureTech echter geen garanties geven. De Microsoft software is afkomstig uit de U.S. en is onderhevig aan U.S. Export Regulations. Opdrachtgever zal zich te allen tijde conformeren aan de U.S. Export Administration Regulations en andere van toepassing zijnde restricties opgelegd door de U.S. Zie voor meer informatie: <http://www.microsoft.com/exporting/>.

Artikel 26. Hosting

- 26.1. Indien de Diensten strekken tot dienstverlening betreffende opslag en/of doorgifte van materiaal aan derden, zoals in geval van hosting- of e-maildiensten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 26.2. Opdrachtgever garandeert dat de Diensten niet zullen worden gebruikt voor activiteiten die in strijd zijn met enige toepasselijke wet- of regelgeving. Daarnaast is het uitdrukkelijk niet toegestaan (ongeacht of dit rechtmatig is of niet) om via de Diensten materialen op te slaan, aan te bieden of te verspreiden die:
- kwaadaardige inhoud bevatten (zoals malware of andere schadelijke software);
 - inbreuk maken op rechten van derden (zoals Intellectuele Eigendomsrechten), dan wel onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, discriminerend of haat zaaiend zijn;
 - informatie bevatten over of behulpzaam kunnen zijn bij het schenden van rechten van derden, zoals hacktools of uitleg over computercriminaliteit die bedoeld is om de lezer criminele gedragingen te (doen) plegen en niet om zich daartegen te kunnen verdedigen;
 - een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden;
 - hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materialen die inbreuk maken op auteursrechten of andere Intellectuele Eigendomsrechten; of
 - kinderpornografie, bestialiteitspornografie of animaties daarvan bevatten of er kennelijk op gericht zijn om anderen te helpen dergelijke materialen te vinden.
- 26.3. Wanneer mogelijk strafbare informatie via de Diensten wordt verwerkt, is CaptureTech gerechtigd hiervan aangifte te doen. CaptureTech kan hierbij alle relevante informatie over Opdrachtgever en de informatie overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties CaptureTech verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek. Opdrachtgever vrijwaart CaptureTech voor alle schade die als gevolg hiervan ontstaat.
- 26.4. CaptureTech is gerechtigd om de naam, het adres en andere identificerende gegevens van Opdrachtgever af te geven aan een derde die klaagt dat Opdrachtgever inbreuk maakt op diens rechten, mits:
- het voldoende aannemelijk is dat de informatie of Werken, op zichzelf beschouwd, jegens de derde onrechtmatig en schadelijk zijn;
 - de derde een reëel belang heeft bij de verkrijging van de gegevens;
 - het aannemelijk is dat er in het concrete geval geen minder ingrijpende mogelijkheid is om de gegevens te achterhalen; en
 - de afweging van de betrokken belangen meebrengt dat het belang van de derde behoort te prevaleren.
- 26.5. Opdrachtgever dient onnodige piekbelasting van de Diensten te voorkomen en zich ervan te onthouden om de Diensten op een zodanige wijze te gebruiken dat hinder voor andere opdrachtgevers of internetgebruikers of schade aan de systemen en netwerken van CaptureTech of derden ontstaat.
- 26.6. Indien CaptureTech een vermoeden krijgt dat de voorwaarden uit dit artikel worden overtreden, is CaptureTech gerechtigd alle redelijke

maatregelen te nemen om aan deze overtreding een einde te maken, waaronder het opschorten van de levering van de Diensten of het opzeggen van de Overeenkomst, zonder dat een ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst nodig is en zonder dat dit enige verplichting van Opdrachtgever jegens CaptureTech tenietdoet of dat Opdrachtgever recht heeft op schadevergoeding of restitutie van betaalde vergoedingen. CaptureTech zal proberen Opdrachtgever hierover te informeren en haar waar mogelijk betrekken in de te nemen maatregelen. CaptureTech is Opdrachtgever echter niet verplicht te informeren over of te betrekken bij te nemen maatregelen en CaptureTech is nimmer schadevergoeding verschuldigd voor schade als gevolg van dergelijke maatregelen.

26.7. CaptureTech mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met de in het vorige lid bedoelde maatregelen verhalen op Opdrachtgever.

26.8. Opdrachtgever vrijwaart CaptureTech voor alle claims van derden met betrekking tot het gebruik van de Diensten door Opdrachtgever. Indien CaptureTech op grond van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden moet verrichten met betrekking tot de gegevens van Opdrachtgever, zijn medewerkers of andere gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Artikel 27. Shared hosting en virtual private servers (VPS)

27.1. Indien de Diensten bestaan uit shared hosting of VPS, dan wordt webruimte op (de virtueel verdeelde) servers van CaptureTech beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever.

27.2. Opdrachtgever kan te allen tijde de Diensten betreffende shared hosting en virtual private servers upgraden. Tenzij anders wordt overeengekomen, is tussentijds downgraden niet mogelijk; dit is uitsluitend mogelijk op het moment waarop de Overeenkomst verlengd wordt. Opdrachtgever dient het verzoek tot downgrading minimaal één (1) maand voordat de Overeenkomst afloopt kenbaar te maken aan CaptureTech.

27.3. CaptureTech spant zich in om haar servers waarop de shared hosting of VPS wordt gehost, beschikbaar te stellen op het internet op basis van best effort. Ten aanzien van de beschikbaarheid geeft CaptureTech echter geen garanties, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen in de Offerte of in een SLA.

Artikel 28. Dedicated servers en colocated servers

28.1. Indien de Diensten bestaan uit dedicated servers, dan huurt Opdrachtgever rackspace en een of meerdere servers van CaptureTech. Indien de Diensten bestaan uit colocated servers, dan huurt Opdrachtgever enkel ruimte en verzorgt zelf de hardware tenzij anders overeengekomen. De bepalingen uit module C die zien op verhuurde hardware zijn in gevallen zoals bedoeld in dit lid van overeenkomstige toepassing.

28.2. Tenzij expliciet Schriftelijk anders zijn overeengekomen is het Opdrachtgever niet toegestaan het gehuurde onder te verhuren.

28.3. Tenzij Partijen expliciet anders zijn overeengekomen in de Overeenkomst, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het

- functioneren van de colocated server en software die op de colocated of dedicated server wordt uitgevoerd.
- 28.4. CaptureTech is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de hardware van Opdrachtgever, waaronder mede (doch niet uitsluitend) wordt verstaan de hardware van de colocated server en de software, gegevens en applicaties die onderdeel uitmaken van de colocated of dedicated server. Opdrachtgever vrijwaart CaptureTech voor schade en claims van derden die verband houden met het gebruik van voornoemde hardware door Opdrachtgever en is jegens CaptureTech aansprakelijk voor de schade die CaptureTech leidt als gevolg van het gebruik van voornoemde hardware door Opdrachtgever of daar haar ingeschakelde derde partijen en die aan Opdrachtgever is toe te rekenen.
- 28.5. Fysieke toegang tot de eigen hardware van Opdrachtgever is uitsluitend mogelijk wanneer Opdrachtgever dit minimaal één (1) werkdag van tevoren aan CaptureTech meldt. CaptureTech behoudt zich het recht voor om toegang tot de server(s) te weigeren, indien Opdrachtgever niet aan haar verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst voldoet.
- 28.6. Opdrachtgever plaatst zijn hardware conform de aanwijzingen van CaptureTech in de daartoe aangewezen kasten. CaptureTech heeft het recht om ongebruikte kastruimte tijdelijk zelf in gebruik te nemen. Op verzoek van Opdrachtgever zal CaptureTech deze ruimte binnen twee (2) werkdagen vrijmaken, zodat de ruimte beschikbaar is voor Opdrachtgever.

Artikel 29. Back-ups en herstel

- 29.1. CaptureTech maakt dagelijks back-ups van shared servers. Deze back-ups worden op een andere server in hetzelfde datacentrum opgeslagen, tenzij Partijen overeengekomen zijn dat de back-ups redundant (op een server in een ander datacentrum) worden opgeslagen.
- 29.2. CaptureTech maakt geen back-ups van virtual private servers en dedicated servers. Tenzij Partijen dit zijn overeengekomen, is Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het maken van back-ups.
- 29.3. Indien en voor zover Partijen overeen zijn gekomen, maakt CaptureTech back-ups van gegevens. Hierbij komen Partijen overeen of de back-ups op een andere server in hetzelfde datacentrum of redundant (op een server in een ander datacentrum) worden opgeslagen. Herstel van back-ups zal op basis van nacalculatie tegen het dan geldende uurtarief worden verricht.
- 29.4. De back-upservice uit lid 1 en lid 3 van dit artikel strekt zich niet uit over de gegevens die zijn geüpload of gewijzigd tussen het moment waarop CaptureTech gehouden was de laatste back-up te maken en het moment waarop het gegevensverlies plaatsvond.
- 29.5. CaptureTech zal de gegevens in de back-ups niet langer bewaren dan de in de Overeenkomst overeengekomen bewaartermijn. Indien in de Overeenkomst geen bewaartermijn is opgenomen, geldt een bewaartermijn van twee (2) weken.
- 29.6. Na beëindiging van de Overeenkomst zal CaptureTech op het expliciete verzoek van Opdrachtgever daartoe, de back-ups verwijderen en/of vernietigen. CaptureTech is na beëindiging van de Overeenkomst op ieder moment gerechtigd om uit eigen beweging de back-ups te verwijderen en/of te vernietigen. Het is de verantwoordelijkheid van

Opdrachtgever om tijdig, voordat de Overeenkomst ten einde komt, te verzoeken om een back-up.

Artikel 30. Implementatie

- 30.1. Indien Partijen implementatie van Diensten en/of Werken zijn overeengekomen, zal CaptureTech hiervoor zorgdragen overeenkomstig hetgeen hierover in de Algemene Voorwaarden en de Offerte is bepaald. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf Diensten en/of Werken installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte hardware en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is CaptureTech niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie. Bij de implementatie van Diensten en/of Werken zal Opdrachtgever alle benodigde medewerking verlenen en gehoor geven aan de redelijke verzoeken van CaptureTech.
- 30.2. Indien bij de implementatie van Diensten en/of Werken blijkt dat systemen, koppelingen, hardware, software en/of de ICT-infrastructuur van Opdrachtgever, dan wel door hem ingeschakelde derden, dienen te worden aangepast om de Diensten en/of Werken te kunnen implementeren, zal CaptureTech hierover met Opdrachtgever in overleg treden en zullen Partijen aanvullende afspraken maken voor implementatie van de Diensten en/of Werken. De aanvullende kosten die in dit verband door CaptureTech dienen te worden gemaakt, komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij Partijen Schriftelijk anders overeenkomen.
- 30.3. De kosten voor implementatiewerkzaamheden worden geacht inbegrepen te zij bij de verschuldigde vergoeding voor de Diensten, tenzij Partijen Schriftelijk anders overeenkomen.

Artikel 31. Beschikbaarheid en onderhoud

- 31.1. Hetgeen in dit artikel is bepaald geldt tenzij anders overeengekomen in een SLA.
- 31.2. CaptureTech streeft ernaar de Diensten zonder onderbreking en zonder fouten voor gebruik beschikbaar te stellen, onverminderd eventuele onbeschikbaarheid van de Diensten als gevolg van (on)gepland onderhoud. CaptureTech geeft echter geen garantie voor de daadwerkelijke en/of continue bereikbaarheid en/of beschikbaarheid zonder fouten van de Diensten.
- 31.3. CaptureTech zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. CaptureTech is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s). CaptureTech is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Diensten niet ten goede komt.
- 31.4. In het geval dat CaptureTech van mening is dat een buitengebruikstelling van de Diensten – al dan niet tijdens Werkuren – noodzakelijk is voor de goede werking van de Diensten, is zij gerechtigd de Diensten per direct buiten gebruik te stellen zonder voorafgaande kennisgeving aan Opdrachtgever. CaptureTech is echter nooit gehouden tot enige vergoeding van schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
- 31.5. CaptureTech heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal CaptureTech zich inspannen om

Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere Opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. CaptureTech is ten opzichte van Opdrachtgevers niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.

Artikel 32. Online Werkplekdienst

- 32.1. Indien een Online Werkplekdienst is overeengekomen geldt in aanvulling op en/of afwijking van de overige toepasselijke bepalingen hetgeen in dit artikel is opgenomen.
- 32.2. Indien data van de Opdrachtgever naar de Online Werkplekdienst van CaptureTech worden gemigreerd, staat Opdrachtgever ervoor in dat alle data migreerbaar is. Indien dit niet het geval is, kan CaptureTech het verzoek tot migratie weigeren of extra kosten voor de migratie in rekening brengen.
- 32.3. CaptureTech is niet verantwoordelijk voor het eventueel beschadigd raken c.q. verloren gaan van data tijdens de migratie. Opdrachtgever dient voor de migratie te allen tijde zelf een back-up van de te migreren data te maken, tenzij anders afgesproken.
- 32.4. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor haar Gebruikers. Eventuele schade welke is veroorzaakt door een Gebruiker zal op Opdrachtgever worden verhaald.
- 32.5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om op de virtuele machines via welke de Online Werkplekdienst wordt geleverd zelfstandig softwareprogramma's te installeren, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.
- 32.6. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor hard- en software die bij haar op eigen locatie draait of op een locatie buiten de invloedssfeer van CaptureTech. CaptureTech geeft hierover geen enkele garantie.
- 32.7. Het hiervoor genoemde betekent tevens dat Opdrachtgever zelf voor een deugdelijke internetverbinding, hardware (router) etc. moet zorgen, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. Daarbij is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor de vereiste minimale bandbreedte. CaptureTech kan over de vereiste minimale bandbreedte adviseren, maar dit advies is geheel vrijblijvend.

Module C: Hardware

In aanvulling op de algemene bepalingen in module A zijn de bijzondere bepalingen in deze module C van toepassing voor zover de geleverde Diensten bestaan uit het verkopen en/of verhuren van hardware, en/of het uitvoeren van servicewerkzaamheden ten aanzien van hardware.

Artikel 33. Hardware

- 33.1. Opdrachtgever draagt het risico van de selectie van de gekochte of verhuurde hardware. CaptureTech staat er niet voor in dat de hardware geschikt is voor het door Opdrachtgever beoogde gebruik, tenzij in de Offerte de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 33.2. Opdrachtgever aanvaardt dat de hardware alleen de functionaliteit en overige eigenschappen bevat zoals Opdrachtgever die aantreft op het moment van levering. De hardware wordt "as is" (dat wil zeggen met alle zichtbare en onzichtbare gebreken) geleverd, tenzij in de Offerte expliciet aanvullende garanties worden afgegeven.
- 33.3. Op de door CaptureTech geleverde hardware rust uitsluitend de door de fabrikant gegeven garantie, tenzij in de Overeenkomst expliciet aanvullende garanties worden afgegeven. Informatie over de fabrieksgarantie is te vinden op de website van de fabrikant of importeur, dan wel in de documentatie van de fabrikant die bij de hardware geleverd wordt.

Artikel 34. Levering gekochte hardware

- 34.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst spant CaptureTech zich in om de verkochte hardware conform de Offerte, dan wel binnen een redelijke termijn aan Opdrachtgever te leveren. Het risico op verlies, diefstal of beschadiging van de hardware gaat over op Opdrachtgever op het moment dat de hardware door CaptureTech geleverd is. Indien ten behoeve van de levering, al dan niet op verzoek of instructie van Opdrachtgever, gebruik wordt gemaakt van een vervoerder, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de hardware echter reeds over op Opdrachtgever op het moment van afgifte van de hardware aan de vervoerder.
- 34.2. De door CaptureTech aan Opdrachtgever verkochte hardware zal aan Opdrachtgever worden geleverd op het adres van Opdrachtgever, tenzij anders Schriftelijk is overeengekomen. CaptureTech zal Opdrachtgever zo mogelijk tijdig vóór de levering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de hardware af te leveren. De door CaptureTech aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.
- 34.3. Levering van hardware geschiedt tegen de overeengekomen koopprijs. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn in de koopprijs van de hardware niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d.
- 34.4. Opdrachtgever dient de geleverde hardware zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen zeven (7) dagen na levering te controleren op eventuele beschadigingen of andere gebreken. Indien Opdrachtgever beschadigingen of andere gebreken vaststelt, dient Opdrachtgever dit onverwijld en Schriftelijk bij CaptureTech te melden. Opdrachtgever dient bij de melding voldoende te motiveren welke beschadigingen of

- gebreken er zijn en dient voldoende bewijs aan CaptureTech mee te sturen om de gegrondheid van de melding te beoordelen.
- 34.5. Indien Opdrachtgever niet binnen de in het vorige lid bedoelde termijn een beschadiging of gebrek aan CaptureTech meldt, wordt de hardware geacht zonder beschadigingen en gebreken te zijn afgeleverd.
- 34.6. CaptureTech zal de hardware verpakken volgens de bij haar geldende gebruikelijke maatstaven. Indien Opdrachtgever een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Opdrachtgever zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door CaptureTech geleverde hardware handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Opdrachtgever vrijwaart CaptureTech voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.
- 34.7. Alle aan Opdrachtgever geleverde hardware blijft eigendom van CaptureTech totdat alle bedragen die Opdrachtgever aan CaptureTech op grond van alle tussen Partijen gesloten overeenkomsten verschuldigd is, volledig aan CaptureTech zijn voldaan.
- 34.8. CaptureTech raakt haar (voorbehouden) eigendom niet kwijt indien en/of doordat Opdrachtgever ontvangen zaken ver- of bewerkt. Opdrachtgever gaat de zaken in dat geval automatisch houden voor CaptureTech. Opdrachtgever heeft geen retentierecht op het door CaptureTech geleverde.
- 34.9. Opdrachtgever is niet bevoegd het onder eigendomsvoorbehoud geleverde te bezwaren of in eigendom over te dragen, dan wel voor gebruik aan derden af te staan, totdat hij aan al zijn betalings- en overige verplichtingen tegenover CaptureTech heeft voldaan.
- 34.10. Indien de Opdrachtgever zijn verplichtingen niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt of indien er gegronde vrees bestaat dat hij zijn verplichtingen niet na zal komen, is CaptureTech zonder dat nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst vereist is, gerechtigd om de onder eigendomsvoorbehoud geleverde hardware bij de Opdrachtgever of bij derden die de zaken voor de Opdrachtgever houden, weg te (doen) halen, zulks voor rekening en risico van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever verleent CaptureTech hiertoe onherroepelijke machtiging om zich toegang te verschaffen tot de ruimte(n) waarin het geleverde zich bevindt.
- 34.11. Indien derden rechten doen gelden op het door CaptureTech geleverde, is de Opdrachtgever verplicht dit direct Schriftelijk aan CaptureTech te melden.

Artikel 35. Verhuur hardware

- 35.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst spant CaptureTech zich in om, bij verhuur van hardware, de hardware conform de Offerte, dan wel binnen een redelijke termijn aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen.
- 35.2. CaptureTech verstrekt aan Opdrachtgever voor de duur van de Overeenkomst, of indien er een afwijkende huurperiode is overeengekomen voor de duur van de overeengekomen huurperiode, het recht om de hardware te gebruiken conform de Algemene Voorwaarden en eventuele aanvullende voorwaarden die door Partijen zijn overeengekomen.

- 35.3. De door CaptureTech aan Opdrachtgever verhuurde hardware zal aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld op het adres van Opdrachtgever, tenzij anders Schriftelijk is overeengekomen.
- 35.4. Verhuur van hardware geschiedt tegen de overeengekomen prijs. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn in deze prijs niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d.
- 35.5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om, zonder voorafgaande expliciete en Schriftelijke toestemming van CaptureTech, de hardware over te dragen, onder te verhuren, te verpanden of anderszins te bezwaren.
- 35.6. Het risico op verlies, diefstal of beschadiging van de hardware gaat over op Opdrachtgever op het moment dat de hardware door CaptureTech afgeleverd is.
- 35.7. De hardware wordt geacht onbeschadigd te zijn afgeleverd, tenzij Opdrachtgever uiterlijk binnen zeven (7) werkdagen na aflevering Schriftelijk en voldoende gemotiveerd bij CaptureTech aangeeft dat de hardware reeds vóór aflevering beschadigd was.
- 35.8. Voor zover wettelijk is toegestaan, komen Partijen overeen dat de artikelen 7:203 tot en met 7:211 van het Burgerlijk Wetboek zijn uitgesloten.

Artikel 36. Eigendom verhuurde hardware

- 36.1. De verhuurde hardware is en blijft eigendom van CaptureTech, of diens leveranciers.
- 36.2. CaptureTech, dan wel diens leverancier, kan de hardware (dan wel de daarop geïnstalleerde software) voorzien van markeringen of labels waardoor de hardware herkenbaar is als eigendom van CaptureTech of diens leverancier. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk niet toegestaan om dergelijk markeringen of labels te wijzigen, te verwijderen of onleesbaar te maken.
- 36.3. Indien een derde partij beslag wil (laten) leggen op de hardware, daarop rechten wil vestigen dan wel rechten op de hardware te gelden wil maken, zal Opdrachtgever CaptureTech daarover onverwijld Schriftelijk op de hoogte stellen. Opdrachtgever geeft hierbij aan CaptureTech onvoorwaardelijk toestemming om in een zodanig geval alle plaatsen te betreden waar de hardware zich bevindt en deze terug te nemen.
- 36.4. Het bepaalde in het vorige lid geldt ook indien Opdrachtgever het vermoeden heeft of redelijkerwijs moet vermoeden dat derden beslag zullen (laten) leggen of aanspraak zullen maken op de hardware. Een dergelijk vermoeden bestaat in ieder geval als Opdrachtgever zijn crediteuren meer kan voldoen of weet dat hij op korte termijn zijn crediteuren niet meer kan voldoen.
- 36.5. Indien er beslag wordt gelegd op de hardware door crediteuren van Opdrachtgever dan wel vanwege een geschil waarbij Opdrachtgever betrokken is, ontslaat dit Opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichtingen.

Artikel 37. Risico en verzekering van verhuurde hardware

- 37.1. Het risico op verlies, diefstal of beschadiging van de verhuurde hardware rust (na aflevering) gedurende de gehele huurperiode bij Opdrachtgever, ongeacht de oorzaak van het intreden van de schade.

- Opdrachtgever kan zich in dit kader niet jegens CaptureTech op overmacht beroepen.
- 37.2. Verlies, diefstal of beschadiging van de hardware doet niets af aan de overeengekomen betalingsverplichtingen van Opdrachtgever. Eventuele kosten voor reparatie of vervanging van de hardware komen voor rekening van Opdrachtgever.
- 37.3. Ingeval van verlies, diefstal of beschadiging van de hardware, is Opdrachtgever verplicht om CaptureTech hiervan onverwijld Schriftelijk op de hoogte te stellen. CaptureTech spant zich in om in een zodanig geval de hardware binnen een redelijke termijn te (laten) herstellen of vervangen.
- 37.4. Opdrachtgever dient de hardware gedurende de looptijd van de Overeenkomst (voor eigen rekening) adequaat verzekerd te houden tegen onder andere brand, waterschade en diefstal van de hardware.
- 37.5. Opdrachtgever dient er zorg voor te dragen dat, in het kader van de voornoemde verzekering, is opgenomen als derde-begunstigde c.q. medeverzekerde. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Opdrachtgever zijn vordering op de betreffende verzekeraar cederen aan CaptureTech.
- 37.6. Op eerste verzoek van CaptureTech zal Opdrachtgever kopieën van de polis voor de voornoemde verzekering verstrekken en/of bewijs overleggen van volledige en tijdige premiebetaling.

Artikel 38. Omgevingseisen en installatie

- 38.1. Opdrachtgever draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door CaptureTech in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de hardware (bijv. betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen e.d.).
- 38.2. Indien Partijen dit Schriftelijk uitdrukkelijk zijn overeengekomen, zal CaptureTech de hardware installeren of laten installeren. In de eventuele verplichting tot installatie van hardware door CaptureTech is niet inbegrepen de verplichting tot het installeren van software of tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij anders Schriftelijk is overeengekomen.
- 38.3. Indien CaptureTech zich heeft verbonden tot installatie zal Opdrachtgever vóór levering van de hardware een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van CaptureTech opvolgen.
- 38.4. Opdrachtgever zal CaptureTech voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de Werkuren van CaptureTech.

Artikel 39. Gebruiksvoorwaarden gehuurde hardware

- 39.1. Opdrachtgever zal de hardware slechts gebruiken voor de doeleinden waarvoor de hardware naar zijn aard bestemd is en zal daarbij de eventuele door de CaptureTech en/of fabrikant verstrekte instructies nauwgezet opvolgen. Bij het in gebreke blijven daarvan komt iedere service- of garantieaanspraak te vervallen.
- 39.2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om zonder voorgaande Schriftelijke toestemming van CaptureTech wijzigingen aan te brengen aan de hardware. Indien Opdrachtgever dergelijke wijzigingen doorvoert zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van CaptureTech, komen eventuele herstel- of vervangingskosten volledig

- voor rekening van Opdrachtgever en komt iedere service- of garantieaanspraak te vervallen.
- 39.3. Indien Opdrachtgever zelfstandig wijzigingen aanbrengt aan de hardware, is CaptureTech niet aansprakelijk voor eventuele fouten of problemen die als gevolg van de wijziging ontstaan.

Artikel 40. Retourneren

- 40.1. Het retourneren van hardware is uitsluitend mogelijk na voorafgaande toestemming van CaptureTech.
- 40.2. Eventuele met het retourneren gepaard gaande kosten komen voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever draagt zorg voor het adequaat verpakken van de hardware en dient de hardware te retourneren middels een verzekerde verzending.
- 40.3. Opdrachtgever is gehouden de hardware in onbeschadigde staat aan CaptureTech of diens leverancier te retourneren, behoudens normale slijtage van de hardware. Indien CaptureTech constateert dat Opdrachtgever zonder Schriftelijke toestemming van CaptureTech veranderingen heeft aangebracht aan de hardware, dan wel de hardware beschadigd is, komen eventuele kosten voor vervanging of herstel volledig voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 41. Hardware servicewerkzaamheden

- 41.1. Voor zover een garantieperiode geldt, of indien hardware servicewerkzaamheden door Partijen zijn overeengekomen geldt dit artikel voor zover geen afwijkende afspraken zijn gemaakt in de Offerte.
- 41.2. Tot de hardware servicewerkzaamheden behoort het zodanig repareren en/of onderhouden van de hardware dat een ononderbroken goede werking van de hardware, conform de voor deze hardware geldende specificaties, blijft gehandhaafd voor de afgesproken duur. Deze werkzaamheden zijn erop gericht dat met inachtneming van de gevolgen van normale slijtage en veroudering van de hardware, steeds een normale bruikbaarheid van de hardware wordt bereikt.
- 41.3. CaptureTech is niet gehouden tot het repareren van hardware die het service-einde heeft bereikt. De datum van het service-einde van de hardware wordt bepaald door de fabrikant van de hardware. De hardware kan evenwel eerder haar service-einde bereikt hebben, onder meer indien er geen vereiste onderdelen meer beschikbaar zijn alsmede indien de reparatiekosten niet meer in verhouding staan tot de boekwaarde van de hardware. Dit laatste is het geval indien de reparatiekosten vijfenzeventig procent (75%) bedragen van de boekwaarde van de betreffende hardware en/of als blijkt dat twee of meer van de drie à vier hoofdcomponenten van het apparaat zijn beschadigd en/of moeten worden vervangen.
- 41.4. Indien preventief onderhoud is overeengekomen omvat dat preventief onderhoud het controleren, bijstellen, het afregelen en testen van de hardware, alsmede het aanbrengen van de door CaptureTech noodzakelijke geachte wijzigingen.
- 41.5. In het onderhoud is niet inbegrepen het herstellen of repareren van hardware ten gevolge van:
- a. onzorgvuldig, ondeskundig of onjuist gebruik van de hardware;
 - b. het onzorgvuldig uitvoeren van dagelijks onderhoud door Opdrachtgever of niet tijdig signaleren door de Opdrachtgever van het niet naar behoren functioneren van de hardware;

- c. onder overmacht begrepen omstandigheden;
 - d. schade als gevolg van door Opdrachtgever of door derden uitgevoerde reparaties of werkzaamheden, wijzigingen of toevoegingen aan de hardware;
 - e. verandering in het oorspronkelijk gebruik of de locatie en/of aansluitingen van de hardware.
 - f. in al deze voornoemde gevallen heeft CaptureTech het recht de te verrichten werkzaamheden, de reis- en verblijfkosten alsmede verbruikte materialen en onderdelen tegen de dan geldende tarieven in rekening te brengen.
- 41.6. CaptureTech verstrekt na iedere onderhoudsbeurt een serviceraapport aan Opdrachtgever. De inhoud van dat rapport wordt vermoed juist en bindend te zijn indien Opdrachtgever daartegen niet binnen acht (8) dagen na de op het rapport aangegeven datum een Schriftelijk protest bij CaptureTech heeft ingediend.
- 41.7. Hardware komt enkel in aanmerking voor servicewerkzaamheden van CaptureTech indien:
- a. de hardware bij CaptureTech is gekocht en er een garantieperiode geldt of ten aanzien van die hardware servicewerkzaamheden zijn overeengekomen;
 - b. de hardware is gecertificeerd door het erkend servicecentrum van CaptureTech of door een technicus van CaptureTech; of
 - c. ten aanzien van die hardware na het einde van een garantieperiode of na het einde van een periode waarin servicewerkzaamheden zijn overeengekomen tussen Partijen, uit een inspectie van de hardware door CaptureTech blijkt dat de hardware zich in een aanvaardbare onderhoudsconditie bevindt.
- 41.8. Ten aanzien van hardware waarvoor servicewerkzaamheden moeten worden uitgevoerd geldt de Return Material Authorization (RMA) procedure van CaptureTech:
- Elk defect apparaat dient door Opdrachtgever separaat te worden aangemeld via de RMA website portal zodat elk apparaat zijn eigen unieke RMA # krijgt.
 - De volgende gegevens moeten door Opdrachtgever worden ingevoerd: type apparaat, serie nummer en uitgebreide probleemomschrijving.
 - Het defecte apparaat dient door Opdrachtgever samen met het RMA formulier te worden opgestuurd naar het repaircentrum, het een en ander zoals nader omschreven in de RMA website portal.
 - Het defecte apparaat dient door Opdrachtgever zodanig te worden verpakt dat er geen (extra) schade kan ontstaan tijdens het transport.
 - Opdrachtgever draagt zelf de kosten van het transport naar het repaircentrum.
 - Opdrachtgever dient de accessoires van het apparaat (batterijen, holsters, snoeren, oorkussens, etc.) NIET mee te sturen.
 - CaptureTech of de derde die de servicewerkzaamheden uitvoert behoudt zich het recht voor om artikelen te retourneren in een andere verpakking dan die waarin het oorspronkelijk werd ontvangen.
- 41.9. De servicewerkzaamheden worden in de regel verricht binnen de voor CaptureTech geldende normale Werkuren, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

- 41.10. CaptureTech is gerechtigd om de werkzaamheden, verricht buiten de in het vorige lid aangegeven tijden, tegen de dan geldende tarieven afzonderlijk bij Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 41.11. Wanneer de door of namens CaptureTech ingeschakelde servicetechnicus op de afgesproken tijd door aan de Opdrachtgever toe te rekenen oorzaken niet tijdig met de werkzaamheden kan beginnen of de werkzaamheden moeten worden onderbroken, heeft CaptureTech het recht de wachttijden die daarvan het gevolg zijn aan de Opdrachtgever afzonderlijk in rekening te brengen.
- 41.12. In het geval van vervanging van onderdelen door of namens CaptureTech bij de uitvoering van de servicewerkzaamheden blijven de vervangen onderdelen eigendom van CaptureTech, tenzij de vervangen onderdelen afzonderlijk aan Opdrachtgever in rekening zijn gebracht en aan CaptureTech betaald zijn ofwel tenzij het vervangen van onderdelen inbegrepen zijn in de Overeenkomst.

Artikel 42. Verplichtingen Opdrachtgever

- 42.1. Indien hardware servicewerkzaamheden door Partijen zijn overeengekomen geldt dit artikel voor zover geen afwijkende afspraken zijn gemaakt in de Offerte en/of een SLA.
- 42.2. Opdrachtgever zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de hardware, CaptureTech daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige medewerker van Opdrachtgever opgestelde gedetailleerde omschrijving van de storing.
- 42.3. Opdrachtgever is voorts verplicht om, eventueel in overleg met CaptureTech, de nodige faciliteiten en werkruimte te verschaffen om CaptureTech feitelijk in staat te stellen tot een vlotte uitvoering van de servicewerkzaamheden te komen.
- 42.4. Opdrachtgever is verplicht aan CaptureTech de noodzakelijke inlichtingen en toegang tot het gebruik van de hardware, documentatie en software te verschaffen zomede de noodzakelijke verbruiksartikelen (voor zover zulks vereist mocht zijn om de werkzaamheden uit te voeren naar het oordeel van CaptureTech).

Module D: Hardware-as-a-Service

In aanvulling op de algemene bepalingen in module A zijn de bijzondere bepalingen in deze module D van toepassing voor zover de geleverde Diensten bestaan uit de Hardware-as-a-Service-dienst.

Artikel 43. Aard Diensten

- 43.1. Indien de 'hardware-as-a-service' dienst is overeengekomen, wordt de overeengekomen hardware gehuurd. Voor de duidelijkheid: in aanvulling op de bepalingen uit deze module en de toepasselijke bepalingen uit module A, zijn op de Diensten zoals bedoeld in deze module onder meer de volgende bepalingen van toepassing: artikel 31 (beschikbaarheid en onderhoud) artikel 33.1, 33.2 (hardware algemeen), artikel 35 (verhuur hardware), artikel 36 (eigendom verhuurde hardware), artikel 37 (risico en verzekering verhuurde hardware), artikel 38 (omgevingseisen en installatie), artikel 39 (gebruiksvoorwaarden gehuurde hardware), artikel 24 (gebruik software), artikel 25 (Software van derden), artikel 26 (hosting, voor zover overeengekomen als onderdeel van de Diensten) artikel 30 (implementatie).
- 43.2. Partijen komen in de Offerte de bijzondere voorwaarden van de Diensten overeen. Hiertoe wordt vastgelegd:
- de naam en het type van de hardware;
 - de hoeveelheid te huren exemplaren, alsmede de bandbreedte waarin het aantal afgenomen exemplaren eenzijdig door Opdrachtgever verminderd of vermeerderd kan worden;
 - de duur van de huur;
 - eventuele software die op de hardware geïnstalleerd is, of door CaptureTech geïnstalleerd zal worden, en de licentievoorzwaarden die daarop van toepassing zijn;
 - eventuele bijzondere voorwaarden.

Artikel 44. Duur

- 44.1. Tenzij anders Schriftelijk overeengekomen geldt hetgeen bepaald omtrent de looptijd van de Overeenkomst in artikel 4.1 ten aanzien van de in deze module bedoelde Diensten.
- 44.2. In aanvulling op hetgeen bepaald in artikel 4.2 mag CaptureTech de Overeenkomst per direct Schriftelijk opzeggen indien de overeenkomst van CaptureTech met diens leverancier op grond waarvan de hardware ter beschikking gesteld kan worden is beëindigd. Eventueel vooruitbetaalde vergoedingen zullen pro-rata worden getourneerd.

Artikel 45. Opschalen en afschalen

- 45.1. Binnen de bandbreedte die door Partijen is overeengekomen (in de Offerte) zoals bedoeld in artikel 43.2, is Opdrachtgever gerechtigd de omvang van de gehuurde exemplaren hardware en de eventueel daarop geïnstalleerde software op- of af te schalen, middels het indienen van een Schriftelijk verzoek.
- 45.2. CaptureTech is enkel gerechtigd dit verzoek te weigeren indien hij daarvoor zwaarwegende redenen heeft.
- 45.3. Na Schriftelijke acceptatie van het verzoek door CaptureTech, zal CaptureTech in het geval van opschalen zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk de additionele exemplaren afleveren op de locatie waarop de eerdere exemplaren zijn afgeleverd, tenzij Partijen anders

overeenkomen. In het geval van afschalen zal Opdrachtgever op eigen kosten de te retourneren exemplaren af (laten) leveren op de door CaptureTech aangewezen locatie, tenzij anders is overeengekomen.

Artikel 46. Vergoeding en betaling

46.1. Facturering van de verschuldigde vergoedingen vindt maandelijks achteraf plaats, op basis van het daadwerkelijk aantal afgenomen exemplaren van de hardware, tenzij anders overeengekomen. De binnen de overeengekomen bandbreedte te maken wijzigingen in het aantal gehuurde exemplaren, zullen pro-rata worden verrekend, waarbij het moment dat een exemplaar daadwerkelijk geleverd dan wel getourneerd is als peilmoment zal gelden.

Artikel 47. Aflevering, implementatie/installatie

47.1. Conform hetgeen bepaald in artikel 35.3, zal de door CaptureTech aan Opdrachtgever verhuurde hardware aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld op het adres van Opdrachtgever, tenzij anders Schriftelijk is overeengekomen. Hiervoor is Opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd, waarmee expliciet wordt afgeweken van hetgeen bepaald in artikel 35.4 over het niet inbegrepen zijn van kosten van vervoer.

47.2. Conform hetgeen bepaald in artikel 30 en artikel 38.2, zal CaptureTech enkel indien dit uitdrukkelijk Schriftelijk is overeengekomen de hardware installeren of implementeren, of laten installeren en/of implementeren.

Artikel 48. Vervanging en reparatie

48.1. Indien exemplaren van de hardware zich in een dergelijke staat bevinden dat een ononderbroken goede werking van de hardware, conform de voor deze hardware geldende specificaties, wordt verhinderd, zal CaptureTech zich inspannen om het relevante gebrek zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk te (laten) verhelpen.

48.2. Opdrachtgever kan een melding doen van een gebrek bij CaptureTech, daarbij de relevante informatie over het gebrek vermeldend. Na overleg tussen Partijen en eventueel de fabrikant kan CaptureTech besluiten tot het overgaan van reparatie van het exemplaar, dan wel tot vervanging daarvan.

48.3. Tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen, heeft Opdrachtgever geen recht op een vervangend exemplaar voor de duur van een reparatie.

48.4. Opdrachtgever zal op eigen kosten de exemplaren die gerepareerd dan wel vervangen dienen te worden af (laten) leveren op de door CaptureTech aangewezen locatie, tenzij anders is overeengekomen. CaptureTech is verantwoordelijk voor het afleveren van gerepareerde exemplaren en vervangingsexemplaren van de hardware op haar kosten, tenzij anders is overeengekomen.

48.5. De in dit artikel bedoelde reparatie en vervanging is inbegrepen bij de in deze module bedoelde Diensten en Opdrachtgever is hiervoor geen extra bedragen verschuldigd. Voorgaande geldt niet indien de schade of het gebrek aan de hardware is ontstaan als gevolg van:

- a. onzorgvuldig, ondeskundig of onjuist gebruik van de hardware;
- b. het onzorgvuldig uitvoeren van dagelijks onderhoud door Opdrachtgever of niet tijdig signaleren door de Opdrachtgever van het niet naar behoren functioneren van de hardware;

- c. schade als gevolg van door Opdrachtgever of door derden uitgevoerde reparaties of werkzaamheden, wijzigingen of toevoegingen aan de hardware;
- d. verandering in het oorspronkelijk gebruik of de locatie en/of aansluitingen van de hardware.

in al deze voornoemde gevallen heeft CaptureTech het recht de te verrichten werkzaamheden, de reis- en verblijfkosten alsmede verbruikte materialen en onderdelen tegen de dan geldende tarieven in rekening te brengen.

Artikel 49. Servicedesk

- 49.1. Hetgeen bepaald in dit artikel geldt voor zover in de Offerte of een SLA niet anders is bepaald.
- 49.2. CaptureTech zal zich inspannen een redelijk niveau van ondersteuning te bieden aan Opdrachtgever met betrekking tot vragen die betrekking hebben op de verhuurde hardware.
- 49.3. De ondersteuning zoals omschreven in het vorige lid wordt aangeboden via een helpdesk die op Werkuren zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar is, en te benaderen is door het aanmaken van een ticket op het portal van CaptureTech.
- 49.4. CaptureTech streeft ernaar om verzoeken tot ondersteuning binnen een redelijke termijn af te handelen. De tijd die nodig is voor het reageren op meldingen kan variëren, maar CaptureTech zal zich inspannen om op verzoeken ingediend via de servicedesk binnen 1 werkdag na ontvangst van het verzoek of de melding te reageren.

Module E: Ontwikkeling van Werken

In aanvulling op de algemene bepalingen in module A zijn de bijzondere bepalingen in deze module E van toepassing voor zover de geleverde Diensten bestaan uit het ontwikkelen, aanpassen en/of configureren van Werken.

Artikel 50. Ontwikkeling van Werken

- 50.1. Partijen zullen voorafgaand aan het uitvoeren van de werkzaamheden Schriftelijk vastleggen op welke wijze en conform welke methodiek de werkzaamheden worden uitgevoerd alsmede aan welke specificaties de te ontwikkelen Werken moeten voldoen.
- 50.2. CaptureTech zal de ontwikkelde Werken bij Opdrachtgever opleveren indien deze in zijn professionele opinie voldoen aan de vooraf vastgestelde vereisten en/of geschikt zijn voor gebruik.
- 50.3. Indien Opdrachtgever vooraf een bepaald aantal uren heeft ingekocht bij CaptureTech, dan wel wanneer Partijen een maximum aantal uren zijn overeengekomen, dan stopt CaptureTech met het uitvoeren van werkzaamheden op het moment dat de ingekochte uren zijn besteed of het maximaal aantal uren is bereikt. In het geval dat hetgeen CaptureTech tot dan toe heeft ontwikkeld niet (volledig) voldoet aan de door Opdrachtgever beoogde Werken, of wanneer Opdrachtgever nieuwe wensen heeft, dan kunnen Partijen aanvullende uren overeenkomen die CaptureTech mag inzetten voor werkzaamheden om de betreffende Werken verder te ontwikkelen.
- 50.4. Indien tijdens de ontwikkeling van Werken blijkt dat het onmogelijk is voor CaptureTech om bepaalde wensen van Opdrachtgever te realiseren, dan kan CaptureTech er naar eigen inzicht voor kiezen om de realisatie van de betreffende wens te stoppen. Dit zal CaptureTech vervolgens mededelen aan Opdrachtgever, waarna Partijen in goed overleg zullen besluiten om de betreffende wens te schrappen of te versimpelen.
- 50.5. Indien CaptureTech op een andere locatie dan de gebruikelijke locatie van CaptureTech (bijvoorbeeld op locatie van Opdrachtgever) werkzaamheden moeten verrichten, dan is CaptureTech gerechtigd om hiervoor extra kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever. Deze kosten bestaan onder andere uit: reiskosten, (reis)verzekeringskosten, kosten van accommodatie en kosten voor eten en drinken. CaptureTech en Opdrachtgever spannen zich ervoor in om dergelijke kosten zoveel mogelijk vooraf af te stemmen.
- 50.6. CaptureTech geeft geen garanties ten aanzien van functioneren bij gebruik van niet-gangbare of verouderde besturingssystemen, browsers, plugins, scripts, overige software, en hardware tenzij in de Offerte anders is vermeld.
- 50.7. CaptureTech zal Opdrachtgever informeren wanneer zij van mening is dat de samenwerking niet goed verloopt en/of betwijfelt of de overeengekomen werkzaamheden tot een goed einde gebracht kunnen worden. Onder meer om onnodige kosten aan beide zijden te voorkomen, is CaptureTech altijd gerechtigd om de Overeenkomst met Opdrachtgever per direct op te zeggen in de gevallen zoals genoemd in de vorige zin. Eventueel door Opdrachtgever vooruitbetaalde vergoedingen voor Diensten of uren die niet meer geleverd of besteed zullen worden, zullen worden terugbetaald door CaptureTech. Vergoedingen voor reeds gewerkte uren hoeft CaptureTech niet terug te betalen.

Artikel 51. Acceptatie

- 51.1. Indien Partijen een acceptatietest overeenkomen, geldt het in dit artikel bepaalde.
- 51.2. Wanneer de ontwikkeling van Werken of een deel daarvan naar het oordeel van CaptureTech is afgerond, zal CaptureTech dit (deel van het) Werk ter beschikking stellen aan Opdrachtgever in een acceptatieomgeving. Indien mogelijk zal CaptureTech tevens de bijbehorende documentatie, zoals versie-informatie of release notes, ter beschikking stellen aan Opdrachtgever.
- 51.3. Gedurende twee (2) weken nadat CaptureTech het ontwikkelde ter beschikking heeft gesteld in de acceptatieomgeving, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om het ontwikkelde te testen. Gedurende deze testperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de Werken voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. CaptureTech kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat Opdrachtgever met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten Schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan CaptureTech worden gerapporteerd.
- 51.4. De Werken zullen tussen Partijen gelden als geaccepteerd:
- op de eerste dag na de testperiode.
 - indien CaptureTech vóór het einde van de testperiode Schriftelijk door Opdrachtgever wordt geïnformeerd over fouten in de Werken, zal CaptureTech zich naar beste vermogen inspannen de fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarna de Werken na herstel van voornoemde fouten zal gelden als volledig geaccepteerd.
- 51.5. Na goedkeuring en op verzoek van Opdrachtgever zal CaptureTech het ontwikkelde op een productieomgeving plaatsen.
- 51.6. Acceptatie van de Werken mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen Partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de Werken redelijkerwijs niet in de weg staan. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de Werken die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces, tenzij ten aanzien tot deze aspecten uitdrukkelijk en concrete afspraken zijn gemaakt. Ingeval van kleine fouten zal CaptureTech deze kleine fouten binnen een redelijke termijn herstellen.
- 51.7. Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de ontwikkelde Werken en het gebruik daarvan vanaf het moment dat: (i) Opdrachtgever de ontwikkelde Werken in gebruik neemt, (ii) CaptureTech op verzoek van Opdrachtgever de ontwikkelde Werken op een productieomgeving heeft gezet, of (iii) de Werken zijn geaccepteerd. CaptureTech is hierna geacht aan haar verplichtingen te hebben voldaan ten aanzien van de ontwikkeling, terbeschikkingstelling, en indien is overeengekomen, de implementatie van deze Werken.

Module F: Securitydiensten

In aanvulling op de algemene bepalingen in module A zijn de bijzondere bepalingen in deze module F van toepassing voor zover de geleverde Diensten bestaan uit Securitydiensten.

Artikel 52. Aard Diensten

- 52.1. De Diensten zoals bedoeld in deze module zullen door CaptureTech enkel worden verricht op basis van een inspanningsverplichting. CaptureTech zal zich derhalve inspannen de in de Offerte overeengekomen omschrijving van de Diensten te verlenen, teneinde beveiligingsrisico's in de IT-omgeving van Opdrachtgever te mitigeren. CaptureTech kan echter niet garanderen dat de IT-omgeving van Opdrachtgever vrij is van alle beveiligingsrisico's, mede aangezien door Opdrachtgever gebruikte software van derden beveiligingsrisico's mee kunnen brengen, en beveiligingsrisico's ook kunnen voortvloeien uit menselijk handelen aan de zijde van Opdrachtgever zelf. In aanvulling op hetgeen bepaald in artikel 19.2 is CaptureTech uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor enige schade die het gevolg is van een beveiligingsinbreuk in de IT-omgeving van Opdrachtgever, tenzij de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van CaptureTech.
- 52.2. Voor de duidelijkheid: in aanvulling op de bepalingen uit deze module en de toepasselijke bepalingen uit module A, zijn op de Diensten zoals bedoeld in deze module onder meer de volgende bepalingen van toepassing, voor zover overeengekomen als onderdeel van de Diensten: artikel 24 (gebruik software), artikel 25 (Software van derden), artikel 26 (hosting), artikel 27 (shared hosting en virtual private servers), artikel 28 (dedicated servers en colocated servers), artikel 29 (back-ups en herstel), artikel 30 (implementatie), artikel 31 (beschikbaarheid en onderhoud).

Artikel 53. Verantwoordelijkheden Opdrachtgever

- 53.1. In aanvulling op hetgeen bepaald in artikel 5.5 zal Opdrachtgever:
- CaptureTech onbeperkte toegang en toestemming verlenen tot het (al dan niet op afstand) gebruiken en benaderen van de ICT-infrastructuur van Opdrachtgever, waaronder maar niet beperkt tot software, hardware, systemen en ruimtes om de Diensten te kunnen verlenen, ongeacht of deze van Opdrachtgever of van derden zijn;
 - middels het sluiten van de Overeenkomst verklaren en ervoor in staan dat alle benodigde licenties en/of (Schriftelijke) goedkeuringen van derden zijn verkregen die benodigd zijn voor de uitvoering van de Diensten door CaptureTech;
 - middels het sluiten van de Overeenkomst voor zover Partijen als onderdeel van de Diensten de in artikel 59 bedoelde testen zijn overeengekomen (al dan niet namens derden) toestemming geven iedere reeds getroffen (beveiligings)maatregel aanwezig in of bij de ICT-infrastructuur (in de breedste zin van het woord) van Opdrachtgever te omzeilen, alsmede toestemming geven de op de ICT-infrastructuur aanwezige gegevens aan te passen, te openen, te kopiëren en/of te verwijderen. Er rust in geen geval een verplichting op CaptureTech de aangepaste of verwijderde gegevens op de ICT-

infrastructuur te herstellen of terug te plaatsen tijdens of na het uitvoeren van de Diensten;

- d. de verantwoordelijkheid hebben om na te gaan of toestemming van derden vereist is in het kader van de Diensten. Opdrachtgever verklaart en staat ervoor in dat hij bevoegd is de in dit artikel genoemde toestemming en rechten te verlenen aan CaptureTech. Opdrachtgever verklaart daarnaast ook bevoegd te zijn dit recht te verlenen namens relevante derde partijen.

- 53.2. Opdrachtgever vrijwaart CaptureTech en eventuele door CaptureTech ingeschakelde derden volledig voor alle vorderingen of aanspraken (in de breedste zin van het woord), van derden, uit welke hoofde dan ook, die verband houden met de Diensten en de verantwoordelijkheden van Opdrachtgever op grond van dit artikel. CaptureTech aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade die ontstaat bij de uitvoering van een test zoals bedoeld in artikel 59, tenzij de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van CaptureTech.

Artikel 54. Onboarding

- 54.1. Tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen, bestaat het eerste onderdeel van de Diensten zoals bedoeld in deze module uit de onboarding. De inhoud en werkwijze van de onboarding is opgenomen in de Offerte, of nader Schriftelijk overeengekomen. Opdrachtgever is voor de onboarding het in de Offerte opgenomen bedrag verschuldigd.
- 54.2. Als onderdeel van de onboarding worden de opgemerkte kwetsbaarheden gerapporteerd. Het verhelpen/herstellen van kwetsbaarheden is niet inbegrepen bij de onboarding, en geldt als meerwerk (zie artikel 16). Indien Opdrachtgever verzoekt om het verhelpen/herstellen van kwetsbaarheden gaat Opdrachtgever hierbij akkoord met het achteraf factureren op basis van de daadwerkelijk gewerkte uren.

Artikel 55. Dienstenpakket

- 55.1. CaptureTech en Opdrachtgever komen, al dan niet in een separate Offerte nadat de in het vorige artikel bedoelde onboarding heeft plaatsgevonden, Schriftelijk het voor Opdrachtgever gewenste dienstenpakket overeen.

Artikel 56. Detectie en monitoring

- 56.1. Indien de Diensten bestaan uit monitoring en detectie zullen de gedetecteerde bedreigingen en kwetsbaarheden aan Opdrachtgever worden gerapporteerd. Tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk anders is overeengekomen, of voor zover het automatisch reageren op bedreigingen en kwetsbaarheden op grond van de Offerte onderdeel van de standaard dienstverlening is, is het verhelpen/herstellen van kwetsbaarheden niet inbegrepen bij de Diensten, en gelden deze werkzaamheden als meerwerk (zie artikel 16). Indien Opdrachtgever verzoekt om het verhelpen/herstellen van kwetsbaarheden gaat Opdrachtgever hierbij akkoord met het achteraf factureren op basis van de daadwerkelijk gewerkte uren.

Artikel 57. Beschikbaarheid servicedesk, monitoren, reactietijden

- 57.1. Hetgeen bepaald in dit artikel geldt voor zover in de Offerte of een SLA niet anders is bepaald.

- 57.2. Hetgeen bepaald in artikel 31 omtrent beschikbaarheid geldt onverkort voor de beschikbaarheid van de als onderdeel van de Diensten geleverde software.
- 57.3. CaptureTech zal zich inspannen een redelijk niveau van ondersteuning te bieden aan Opdrachtgever met betrekking tot vragen die betrekking hebben op de Diensten.
- 57.4. De ondersteuning zoals omschreven in het vorige lid wordt aangeboden via een helpdesk die op Werkuren zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar is, en te benaderen is door het aanmaken van een ticket op het portal van CaptureTech.
- 57.5. CaptureTech streeft ernaar om verzoeken tot ondersteuning binnen een redelijke termijn af te handelen. De tijd die nodig is voor het reageren op meldingen kan variëren, maar CaptureTech zal zich inspannen om op verzoeken ingediend via de servicedesk, of op meldingen binnengekomen als gevolg van monitoring van de ICT-infrastructuur van Opdrachtgever, binnen 1 werkdag na ontvangst van het verzoek of de melding te reageren.

Artikel 58. Consultancy en training

- 58.1. Voor zover consultancy uitmaakt van de Diensten geldt hetgeen bepaald in artikel 14.
- 58.2. Teneinde de bewustwording in de organisatie van Opdrachtgever te vergroten, zal CaptureTech trainingen verzorgen, voor zover dit is overeengekomen in de Offerte.
- 58.3. Opdrachtgever is ervan bewust dat, als onderdeel van de training en bewustwording zoals bedoeld in het vorige lid, CaptureTech nep-phishing berichten kan versturen naar werknemers van Opdrachtgever.

Artikel 59. Pentesten

- 59.1. Voor zover Partijen overeenkomen dat CaptureTech de beveiliging van de ICT-infrastructuur van Opdrachtgever zal testen, al dan niet middels het uitvoeren van zogeheten pentesten, zal CaptureTech overgaan tot het onderzoeken van eventueel aanwezige beveiligingsfouten en zwakheden in de software, de ICT-infrastructuur, inclusief alle bijbehorende netwerken, systemen en andere objecten, in gebruik bij Opdrachtgever.
- 59.2. Partijen komen Schriftelijk een werkwijze en nadere scope van de test overeenkomen.
- 59.3. CaptureTech en eventueel door haar ingeschakelde derden, zullen bij de uitvoering van de test de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen, meer in het bijzonder die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam cyber security professional. Dit houdt onder andere in dat (1) het analyseren van en/of binnendringen in de software, de ICT-infrastructuur, systemen en andere objecten, dan wel dat iedere poging daartoe, geschiedt in opdracht en op nadrukkelijk verzoek van Opdrachtgever en in overeenstemming met de afspraken en voorwaarden zoals neergelegd in de Overeenkomst; en (2) dat CaptureTech tijdens de test geen doelbewuste testen uitvoert die erop gericht zijn een zogenaamde 'denial of service' conditie te bereiken door middel van buitensporige aanspraak op de beschikbare netwerkcapaciteit (bandbreedte).
- 59.4. Hoewel CaptureTech zich zal inspannen om naar beste kunnen en met gebruikmaking van haar vakmanschap de testen uit te voeren, staat

CaptureTech er niet voor in dat alle aanwezige beveiligingsfouten en zwakheden daadwerkelijk worden vastgesteld en geïdentificeerd.

- 59.5. Voor de duidelijkheid: hetgeen bepaald in artikel 53 is onverkort van toepassing op de testen zoals bedoeld in dit artikel.
- 59.6. CaptureTech zal Schriftelijk rapporteren omtrent de in dit artikel bedoeld testen, op een wijze die door Partijen is overeengekomen.