

# Algemene Leveringsvoorwaarden

**Rosheuvel & Partners Business Group N.V.**

## Inhoudsopgave

[Artikel 1 Definities](#)

[Artikel 2 Algemeen](#)

[Artikel 3 Totstandkoming en duur van de Overeenkomst](#)

[Artikel 4 Wijzigingen](#)

[Artikel 5 Leveringstermijnen](#)

[Artikel 6 Voorwaarden die betrekking hebben op Internet Connectivity](#)

[Artikel 6.1 Definities](#)

[Artikel 6.2 Algemene bepalingen](#)

[Artikel 6.3 Internettoegang via de draadloze netwerkinfrastructuur](#)

[Artikel 6.4 Voorzieningen](#)

[Artikel 6.5 Verplichtingen Klant en gebruik van Internet Connectivity](#)

[Artikel 6.6 Beschikbaarheid van Internet Connectivity](#)

[Artikel 6.7 Vergoedingen voor Internet Connectivity](#)

[Artikel 6.8 Betaling Internet Connectivity](#)

[Artikel 6.9 Overmacht Internet Connectivity overeenkomst](#)

[Artikel 6.10 Verzuim en ontbinding Internet Connectivity overeenkomst](#)

[Artikel 6.11 Klachten over Internet Connectivity](#)

[Artikel 6.12 Aansprakelijkheid van de RPBG](#)

[Artikel 6.13 Vrijwaring door Klant](#)

[Artikel 6.14 Persoonsgegevens](#)

[Artikel 6.15 Intellectueel eigendom](#)

[Artikel 6.16 Verhuizing](#)

[Artikel 6.17 Contractovername](#)

[Artikel 7 Voorwaarden die betrekking hebben op Software en Consultancy](#)

[Artikel 7.1 Definities](#)

[Artikel 7.2 Looptijd en Beëindiging](#)

[Artikel 7.3 Consultancy vergoeding](#)

[Artikel 7.4 Consultancydiensten](#)

[Artikel 7.5 Consultancy Opdracht\(bevestiging\)](#)

[Artikel 7.6 Consultancy en Software Inspanningen RPBG](#)

[Artikel 7.7 Uitvoering Consultancydiensten](#)

[Artikel 6.8 Meerwerk](#)

[Artikel 7.9 Verplichtingen Opdrachtgever](#)

[Artikel 7.10 Algemene Bepalingen Software en Consultancy](#)

[Artikel 7.10.1 Begripsbepalingen](#)

[Artikel 7.10.2 Aanbieding en Overeenkomst](#)

[Artikel 7.10.3 Prijs en Betaling](#)

[Artikel 7.10.4 Geheimhouding](#)

[Artikel 7.10.5 Eigendomsvoorbehoud](#)

[Artikel 7.10.6 Klachten](#)

[Artikel 7.10.7 Niet Nakoming en Beëindiging](#)

[Artikel 7.10.8 Aansprakelijkheid](#)

[Artikel 8 Voorwaarden Managed Service Provider](#)

[Artikel 8.1 Looptijd en Beëindiging](#)

[Artikel 8.2 Plaats en Tijdstip uitvoering Onderhoud](#)

[Artikel 8.3 Garantie](#)

[Artikel 8.4 Vertrouwelijke Gegevens, Overname Personeel en Privacy](#)

[Artikel 8.5 Aansprakelijkheid en Vrijwaring](#)

[Artikel 8.6 Uitvoering](#)

[Artikel 8.7 Prijzen](#)

[Artikel 8.8 Meerwerk](#)

[Artikel 8.9 Facturen](#)

[Artikel 8.10 Documentatie](#)

[Artikel 8.11 Communicatie](#)

[Artikel 8.12 Helpdesk](#)

[Artikel 8.13 Overmacht](#)

[Artikel 8.14 Onderhoud en gebruiksvoorwaarden](#)

[Artikel 8.15 Reactie- en oplossing tijden](#)

[Artikel 9 Voorwaarden die betrekking hebben op alle bovenstaande diensten zoals genoemd in de artikelen 6, 7 en 8](#)

[9.1 Toepasselijk recht en geschillen](#)

[9.2 Verjaringstermijn](#)

# Artikel 1 Definities

1.1 RPBG: de naamloze vennootschap Rosheuvel & Partners Business Group N.V., ingeschreven bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken in Suriname.

1.2 Account: de gebruikersnaam (namen) en het wachtwoord waarmee de Klant toegang krijgt tot een Systeem;

1.3 Accountgegevens: gegevens betreffende de Klant die door de RPBG worden verzameld en bewaard in het kader van de facturering, zoals naam-, adres- en woonplaatsgegevens, alsmede - indien van toepassing en voor zover mogelijk - telefoonnummers, bankrekeningnummers;

1.4 Accountbeheer: de (hoofd)gebruikersnaam of het nummer van de Klant waarmee de Klant administratieve handelingen kan verrichten

1.5 Consument: een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

1.6 Dienst: iedere Dienst die het onderwerp vormt van een Overeenkomst;

1.7 Product: ieder Product dat het onderwerp vormt van een Overeenkomst;

1.8 Klant: iedere natuurlijke of rechtspersoon met wie de RPBG een Overeenkomst sluit dan wel onderhandelt over de totstandkoming daarvan of aan wie de RPBG een aanbieding doet;

1.9 Overeenkomst en/of contract: iedere overeenkomst of contract dat tussen de RPBG en de Klant tot stand komt, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die overeenkomst;

1.10 Systeem: computer- en aanverwante apparatuur, programmatuur of andere ICT of ICT gerelateerde producten van de RPBG die aan de Klant onder voorwaarden ter beschikking worden gesteld

1.11 Verkeersgegevens: gegevens omtrent het gebruik van een systeem door de Klant;

1.12 WISP: Een Wireless Internet Service Provider is een organisatie die het mogelijk maakt om derden draadloos toegang te verschaffen tot het internet door middel van een daarvoor ontworpen netwerk infrastructuur;

1.13 Aansluiting: een draadloze breedband verbinding van de Klant met de netwerkinfrastructuur van de RPBG;

1.14 CPE of Customer Premises Equipment: de apparatuur die de draadloze verbinding tot stand brengt met de netwerkinfrastructuur van de RPBG.

1.15 Dienstbeschrijving: de dienstverlening door de RPBG voor toegang tot het internet via de netwerkinfrastructuur van de RPBG, zoals die op de website van de RPBG is beschreven;

1.16 Netwerkaansluitpunt: de plek bij de Kant waar de apparatuur van de Klant aanwezig is om een verbinding te maken met de draadloze netwerkinfrastructuur van de RPBG;

1.17 Randapparaten: apparaten die bestemd zijn om rechtstreeks of indirect op een Netwerkaansluitpunt te worden aangesloten, ten behoeve van de overbrenging, verwerking en/of ontvangst van informatie;

1.18 Netwerkinfrastructuur: de apparatuur en andere technische middelen die overdracht en, waar van toepassing, routing mogelijk maken van signalen tussen Netwerkaansluitpunten, via kabels, radiogolven, optische middelen of andere elektromagnetische middelen;

1.19 Voorzieningen: onderdelen van de Netwerk Infrastructuur, zoals kabels, apparatuur en Netwerkaansluitpunten die ten behoeve van de toegang tot het Internet worden gebruikt;

## **Artikel 2 Algemeen**

2.1 Deze algemene voorwaarden (hierna: de Voorwaarden) maken deel uit van alle Overeenkomsten en zijn van toepassing op alle daarmee verband houdende (rechts)handelingen van de RPBG en de Klant.

2.2 De toepasselijkheid van voorwaarden of bedingen van de Klant wordt door de RPBG uitdrukkelijk van de hand gewezen. Wijzigingen op deze Algemene Voorwaarden kunnen slechts schriftelijk worden overeengekomen en gelden uitsluitend voor de betreffende Overeenkomst.

## **Artikel 3 Totstandkoming en duur van de Overeenkomst**

3.1 Een aanbieding of (prijs)opgave bindt de RPBG niet en geldt slechts als een uitnodiging tot het plaatsen van een order door de Klant. Aan kennelijke verschrijvingen in een aanbieding of (prijs)opgave kan de Klant geen rechten

ontlenen. De Overeenkomst komt tot stand indien en voor zover de RPBG een order van de Klant schriftelijk of elektronisch aanvaardt of op een andere wijze, zoals in een specifiek geval door de RPBG aangegeven.

Indien op een offerte een geldigheidsduur staat vermeld en de Klant binnen die termijn de offerte accepteert, heeft de RPBG het recht om, indien zij dat wenst, per omgaande mede te delen dat zij geen Overeenkomst wenst te sluiten.

3.2 De Consument mag een Overeenkomst, voor zover het een overeenkomst betreft als bedoeld in artikel 1334 Burgerlijk Wetboek en behoudens wettelijke uitzonderingen, niet kosteloos ontbinden, zonder dat de RPBG daar schriftelijk mee akkoord gaat.

Bij het verzoek tot ontbinding van de overeenkomst door de klant, is de RPBG gerechtigd alle kosten zoals die in de overeenkomst zijn opgenomen te verhalen op de klant.

Een dergelijk verzoek tot ontbinding moet schriftelijk per aangetekend schrijven of per e-mailbericht aan [info@rpbg.net](mailto:info@rpbg.net) worden gericht.

De RPBG kan beslissen in hieronder genoemde gevallen het verzoek tot gehele of gedeeltelijke kwijtschelding van kosten conform de overeenkomst in te willigen, indien :

- 1) het kosten betreft van adviezen en/of consultancy diensten die nog niet zijn geleverd en waarvoor de RPBG de resources die daarvoor zijn ingepland, geheel en volledig naar het oordeel van de RPBG, anders kan inzetten
- 2) het diensten, software- en/of hardware producten betreft die de RPBG vanaf de ondertekening van de overeenkomst nog niet heeft aangeschaft en daarvoor ook geen commitments voor afname zijn aangegaan bij de toeleveranciers van deze diensten en producten en de RPBG daar ook niet middels overeenkomsten als vertegenwoordiger toe verplicht is.
- 3) het kosten betreft van abonnementen en/of licenties aan derden waarvoor er nog geen commitment door de RPBG is aangegaan.

Vaststelling van bovenstaande mogelijke uitzonderingen is volledig ter beoordeling van de RPBG en de klant gaat er uitdrukkelijk mee akkoord de beslissing van de RPBG te aanvaarden, zonder gerechtelijke tussenkomst.

3.3 De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde of voor onbepaalde tijd.

3.4 Na afloop van de overeengekomen termijn wordt een Overeenkomst voor bepaalde tijd van rechtswege omgezet in een Overeenkomst voor onbepaalde tijd, tenzij een van beide partijen vóór het verstrijken van die overeengekomen termijn met inachtneming van een termijn van drie maanden schriftelijk of elektronisch aan

de andere partij te kennen heeft gegeven de Overeenkomst niet te willen voortzetten, of in geval het van rechtswege is toegestaan, de overeenkomst opnieuw voor bepaalde tijd wenst te verlengen.

3.5 Overeenkomsten voor onbepaalde tijd kunnen telkens door beide partijen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden schriftelijk of elektronisch (via e-mail) worden opgezegd, mits dat in de overeenkomst anders is bepaald.

3.6 De RPBG stelt de Klant schriftelijk of elektronisch op de hoogte van de ontvangst van de opzegging en de datum waarop de dienstverlening wordt beëindigd.

## Artikel 4 Wijzigingen

4.1 de RPBG heeft het recht deze Voorwaarden, de Overeenkomst, de (technische eigenschappen van de) Dienst en/of de tarieven van tijd tot tijd aan te passen. Die wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten. De wijzigingen zullen schriftelijk of elektronisch aan de Klant worden bekend gemaakt, waarna deze wijzigingen op een datum die tenminste 1 maand na aankondiging in werking zullen treden. Uitsluitend in geval een wijziging objectief ten nadele van de Klant strekt, heeft de Klant het recht om binnen de genoemde 1 maand na de bekendmaking, de Overeenkomst op te zeggen.

4.2 de RPBG heeft met name het recht te allen tijde wijzigingen aan te brengen in de inbelnummers, de login procedures en het passwords, het Account, de IP-adressen, de eindgebruikers apparatuur en E-mailadressen. De RPBG zal de Klant in een dergelijk geval zo spoedig mogelijk informeren. Een dergelijke wijziging geeft de Klant nimmer het recht de Overeenkomst op te zeggen.

4.3 Indien een bij of krachtens wettelijke regeling vastgestelde maatregel dan wel een voor de branche relevante rechterlijke uitspraak de RPBG noodzaakt tot het aanpassen van haar Voorwaarden, de Overeenkomst, de Dienst [en/of de tarieven], kan de Klant hieraan geen recht ontleen de Overeenkomst op te zeggen.

4.4 Indien een bepaling uit deze Voorwaarden geheel of gedeeltelijk in strijd is met een wettelijke bepaling dan wel nietig is, dan blijven deze Voorwaarden voor het overige onverminderd van kracht. Op dat moment komt er een bepaling voor in de plaats welke de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.

## **Artikel 5 Leveringstermijnen**

Alle door de RPBG genoemde of overeengekomen (leverings) termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst bekend waren. De RPBG spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings) termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde overeengekomen (leverings) termijn brengt de RPBG niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt de RPBG wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat cliënt hem in gebreke heeft gesteld. De RPBG is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings) termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is de RPBG gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst ( meerwerk, wijzigingen etc. ) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zal de RPBG en de cliënt zo spoedig mogelijk in overleg treden.

## **Artikel 6 Voorwaarden die betrekking hebben op Internet Connectivity**

### **Artikel 6.1 Definities**

Tenzij in de Overeenkomst anders wordt bepaald, hebben de met een hoofdletter geschreven woorden in de Consultancy Overeenkomst de betekenis die daaraan in artikel 1 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden worden toegekend.

### **Artikel 6.2 Algemene bepalingen**

6.2.1 Een verbinding met het Internet via de draadloze netwerkinfrastructuur van de RPBG wordt, indien dit technisch mogelijk is, door de RPBG aangeboden op een Netwerkaansluitpunt op een locatie die met de Klant wordt overeengekomen. Onverminderd de andere voorwaarden geldt dat alle apparatuur (met uitzondering van een in bruikleen gegeven CPE) en bekabeling benodigd voor het gebruik van Internet van de RPBG, alsmede diensten die met gebruikmaking

van Internet van de RPBG worden aangeboden, buiten de verantwoordelijkheid van de RPBG vallen.

## **Artikel 6.3 Internettoegang via de draadloze netwerkinfrastructuur**

6.3.1 Om te kunnen beoordelen of het technisch mogelijk is om een Aansluiting op de draadloze netwerkinfrastructuur van de RPBG voor toegang tot het Internet (Internetverbinding) aan de Klant te leveren, zal voorafgaand aan de indienststelling, indien noodzakelijk, een aantal tests moeten worden uitgevoerd. Aan de uitslag van deze tests kunnen geen rechten worden ontleend.

6.3.2 Indien blijkt dat het technisch niet mogelijk is om conform de door de Klant gewenste abonnementsvorm een kwalitatief aanvaardbare Internetverbinding tot stand te brengen, zal de RPBG gerechtigd zijn de Overeenkomst te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.

## **Artikel 6.4 Voorzieningen**

6.4.1 De Klant dient ervoor zorg te dragen dat de benodigde en door de RPBG gevalideerde telecommunicatie- en/of computerapparatuur op het Netwerkaansluitpunt op de locatie bij de klant aanwezig is.

6.4.2 Deze Voorzieningen op een overeengekomen locatie zijn niet het eigendom van de RPBG en vallen derhalve buiten de verantwoordelijkheid van de RPBG.

6.4.3 De Klant dient er zorg voor te dragen dat de Voorzieningen op een overeengekomen locatie zorgvuldig worden behandeld om de dienstverlening door de RPBG mogelijk te maken. Tevens dienen de Voorzieningen fysiek toegankelijk te zijn voor inspectie door het personeel van de RPBG.

## **Artikel 6.5 Verplichtingen Klant en gebruik van Internet Connectivity**

6.5.1 De Klant draagt zorg voor het gebruik van de Internet Connectivity noodzakelijke hard- en software, configuratie, randapparatuur en verbindingen. De RPBG is gerechtigd daaraan bepaalde eisen te stellen. Indien het elektronisch communicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van de Internet Connectivity door de klant of door het gebruik van de aangesloten apparatuur, zal de Klant aan de door de RPBG te geven voorschriften gevolg geven en de daaraan verbonden



financiële gevolgen aanvaarden. Indien dit naar het oordeel van de RPBG noodzakelijk is, kan de RPBG de Internet Connectivity zonodig onverwijld (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen.

6.5.2 De Klant is gebonden aan de overeengekomen capaciteit. Bij overschrijding heeft de RPBG het recht om, nadat de Klant is gewaarschuwd, informatie van de Klant te verwijderen, zulks ten behoeve van het goed functioneren van de Internet Connectivity

6.5.3 De Klant zal zich bij het gebruik van de Internet Connectivity gedragen zoals van een verantwoordelijk en zorgvuldig internetgebruiker verwacht mag worden. De Klant zal zich onthouden van gedrag waarbij overige internetgebruikers hinder ondervinden dan wel waarbij schade wordt toegebracht aan het Systeem. In het bijzonder ook zal de Klant geen wettelijke regels overtreden.

6.5.4 De Klant is verplicht zorg te dragen voor afdoende maatregelen ter beveiliging van zijn computer, het netwerk of het besturingssysteem (hard- en software, configuratie, randapparatuur en verbindingen).

6.5.5 Het is de Klant niet toegestaan het Systeem te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met de toepasselijke wettelijke regelgeving, de Overeenkomst en/of deze Voorwaarden.

6.5.6 Het is de Klant niet toegestaan zonder toestemming van de RPBG zijn Account en/of internet connectie te gebruiken om een internetcafé, belhuis of een soortgelijke onderneming te exploiteren. De internet connectie mag tevens uitsluitend worden gebruikt ten behoeve van de inwoners van het adres dat in het contract staat vermeld.

6.5.7 Bij constatering of het vermoeden van hinder van derden en/of (overig) internet-misbruik door de Klant heeft de RPBG het recht zonder nadere aankondiging de Internet Connectivity al dan niet geheel buiten gebruik te stellen. De Klant is alsdan gehouden de instructies van de RPBG op te volgen. De RPBG is niet aansprakelijk voor eventuele schade die door de Klant of een derde wordt geleden als gevolg van buitengebruikstelling van de Internet Connectivity op grond van geconstateerd of vermoed internetmisbruik.

6.5.8 Behoudens toestemming van de RPBG is het de klant niet toegestaan zijn Account en daaruit voortvloeiende rechten aan een derde over te dragen danwel in gebruik te geven. De Klant staat jegens de RPBG in voor al het gebruik dat - al dan niet met zijn toestemming - van zijn Account wordt gemaakt.

6.5.9 Om internetmisbruik zoveel mogelijk te voorkomen, stelt de RPBG online virus-en spamfilters aan de Klant ter beschikking en heeft de RPBG voorts het recht virusfilters aan te zetten. Voor klanten die gebruik maken van de e-mail services van de RPBG, zal de RPBG zich inspannen om alle spamberichten te filteren uit de voor de Klant bestemde e-mailberichten. De RPBG kan er echter niet

voor instaan dat alle spamberichten zullen worden verwijderd uit de voor de Klant bestemde e-mailberichten en evenmin voor het feit dat abusievelijk geen berichten zullen worden verplaatst of verwijderd die niet tot de spam-berichten behoren. Tevens heeft de RPBG het recht overige maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn om haar netwerk, overige de RPBG-klanten, het internet en derden tegen andere vormen van misbruik te beschermen.

## **Artikel 6.6 Beschikbaarheid van Internet Connectivity**

6.6.1 De RPBG is gerechtigd de inhoud van de Internet Connectivity technisch zo in te richten als de RPBG op enig moment beslist. De RPBG behoudt zich in dit verband (onder andere) het recht voor procedurele en technische wijzigingen en/of verbeteringen ten aanzien van de Internet Connectivity en procedures door te voeren.

6.6.2 De RPBG spant zich in om de Internet Connectivity zo goed mogelijk te verlenen. Zij streeft daarbij naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid, kwaliteit en beveiliging van de Dienst. De RPBG kan echter in dit opzicht geen garanties geven. Onder meer door technische storingen kan de RPBG geen onbelemmerde toegang tot het Systeem en het internet garanderen, noch dat te allen tijde gebruik kan worden gemaakt van de Internet Connectivity. Indien en voor zover onbelemmerde toegang voor de Klant van groot belang c.q. noodzakelijk is, dient de Klant met deze beperkingen rekening te houden en zelf voor passende oplossingen zorg te dragen.

6.6.3 De RPBG is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking de Internet Connectivity (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud of voor noodzakelijk door de RPBG te verrichten aanpassingen en/of verbeteringen van het Systeem en/of de Dienst. De RPBG zal de Klant tijdig vooraf informeren. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal zij dit zo spoedig mogelijk achteraf doen.

## **Artikel 6.7 Vergoedingen voor Internet Connectivity**

6.7.1 De RPBG zal voor de Internet Connectivity vergoedingen in rekening brengen volgens de daarvoor door de RPBG vastgestelde tarieven.

6.7.2 Die vergoedingen kunnen bestaan uit eenmalig verschuldigde bedragen, periodiek verschuldigde vaste bedragen en periodiek verschuldigde variabele (gebruiksafhankelijke) bedragen. Tenzij anders vermeld zijn alle bedragen exclusief BTW en/of OB en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen of belastingen.

6.7.3 Voor de berekening van gebruiksafhankelijke vergoedingen is de administratie van de RPBG doorslaggevend, behoudens door de Klant te leveren tegenbewijs.

## **Artikel 6.8 Betaling Internet Connectivity**

6.8.1 De aan de RPBG verschuldigde vergoedingen dienen bij vooruitbetaling te worden voldaan, tenzij anders overeengekomen. Thuisgebruikers worden geen facturen toegestuurd. De RPBG zendt Klantbedrijven daartoe (elektronische) facturen. Het bedrijf is verplicht om de facturen van de RPBG binnen de gestelde termijn te betalen. Als de Klant aan de RPBG een machtiging tot automatische incasso heeft verstrekt geldt dat op de factuur wordt aangekondigd op welke datum de RPBG het factuurbedrag zal afschrijven.

Alle aan de Klant in rekening gebrachte bedragen dienen zonder korting of inhouding te worden voldaan. De Klant, niet zijnde een Consument, heeft verder niet het recht om enige betalingsverplichting jegens de RPBG op te schorten dan wel vorderingen te verrekenen.

6.8.2 Indien de Klant niet binnen de betalingstermijn heeft betaald, is hij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Dat geldt ook indien de Klant een machtiging tot automatische incasso heeft afgegeven en de automatische incasso niet tijdig slaagt.

6.8.3 De Klant is vanaf datum verzuim over alle bedragen een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan 2 % per maand. Daarnaast is de Klant verplicht de RPBG alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden.

6.8.4 Indien op enig moment bij de RPBG gerede twijfel bestaat omtrent de kredietwaardigheid van de Klant, heeft de RPBG het recht om, alvorens de Internet Connectivity (verder) te leveren, van de Klant te eisen dat deugdelijke zekerheid wordt gesteld, in een naar keuze van de RPBG aan te geven vorm, zoals een waarborgsom of bankgarantie.

6.8.5 Bezwaren tegen de hoogte van de door de RPBG in rekening gebrachte en/of afgeschreven bedragen dient de Klant binnen 30 dagen na factuurdatum schriftelijk bij de RPBG kenbaar te maken. Na het verstrijken van die datum wordt de Klant geacht akkoord te zijn met de hoogte van het bedrag dat op de factuur is vermeld.

## **Artikel 6.9 Overmacht Internet Connectivity overeenkomst**

6.9.1 Indien de RPBG door een niet-toerekenbare tekortkoming (overmacht) niet aan haar verplichtingen jegens de Klant kan voldoen, wordt de nakoming van die verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachttoestand.

6.9.2 Een tekortkoming in de dienstverlening kan de RPBG niet worden toegerekend, indien zij niet te wijten is aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in

het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Tot die omstandigheden worden ook maar niet uitsluitend gerekend: stroomstoringen, storingen in de verbinding met het internet, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, storingen in netwerken, tekortkomingen van ingeschakelde derden of toeleveranciers, stakingen en bedrijfssluitingen. In geval van overmacht vervalt de verplichting van de RPBG tot nakoming van de Overeenkomst. De RPBG is dan geen schadevergoeding verschuldigd. De RPBG is gehouden om aan uitsluitend een Consument-Klant een met de duur van de storing evenredige restitutie te geven van zijn abonnementsgeld tenzij dit redelijkerwijs, met inachtneming van duur en omstandigheden niet van haar kan worden gevraagd.

6.9.3 Indien de overmachttoestand langer dan twee weken heeft geduurd, hebben beide partijen het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, voor zover de overmachtsituatie dit rechtvaardigt. De Klant heeft in geval van overmacht van de RPBG geen recht op schadevergoeding.

## **Artikel 6.10 Verzuim en ontbinding Internet Connectivity overeenkomst**

6.10.1 Bij verzuim van de Klant of in een van de in artikel 5.10.4 genoemde gevallen zijn alle vorderingen van de RPBG op de Klant, uit welken hoofde ook, onmiddellijk en volledig opeisbaar en is de RPBG bevoegd tot opschorting van de levering (buitengebruikstelling) van de Internet Connectivity. Het voorgaande doet niet af aan de overige rechten van de RPBG op grond van de wet of de Overeenkomst.

6.10.2 In geval van verzuim van de Klant zal de RPBG de Internet Connectivity weer leveren als de Klant binnen een door de RPBG gestelde termijn alsnog nakomt. Voor deze indienststelling is de Klant kosten verschuldigd.

6.10.3 Zowel de RPBG als de Klant kunnen de Overeenkomst ontbinden indien de andere partij één of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet behoorlijk nakomt, voor zover deze tekortkoming ontbinding rechtvaardigt. Indien nakoming nog mogelijk is, kan de Overeenkomst slechts worden ontbonden nadat de andere partij schriftelijk is aangemaand en de tekortkoming niet binnen de daarbij aangegeven termijn is hersteld.

6.10.4 In geval van (voorlopige) surseance van betaling, faillissement, stillegging of liquidatie van (het bedrijf van) de Klant, alsmede in geval de Klant handelingsonbekwaam is of wordt, onder bewind wordt gesteld of op enige andere wijze het vrije beheer over zijn vermogen verliest, zullen alle Overeenkomsten van rechtswege zijn ontbonden, tenzij de RPBG binnen een redelijke tijd mededeelt nakoming van (een deel van) de Overeenkomst te verlangen.

## **Artikel 6.11 Klachten over Internet Connectivity**

6.11.1 Klachten over de uitvoering door de RPBG van de Overeenkomst (storingen in het functioneren van de Internet Connectivity) dienen zo spoedig mogelijk na ontdekking schriftelijk of elektronisch of telefonisch bij de RPBG te worden gemeld. Na het constateren van enige storing is de Klant verplicht om al het redelijkerwijs mogelijke te doen en te laten ter voorkoming van schade. De Klant zal alle voor onderzoek en oplossing van de klacht noodzakelijke medewerking verlenen, onder meer door de RPBG in de gelegenheid te stellen een onderzoek te doen naar de omstandigheden van het gebruik van de Internet Connectivity en daarmee samenhangende factoren. Indien de Klant niet tijdig een klacht aangeeft, verliest hij zijn rechten.

6.11.2 Indien de Klant tijdig, correct en terecht aangeeft dat er gebreken zijn in de Internet Connectivity, zal de RPBG zich inspannen het gebrek zo spoedig mogelijk weg te nemen teneinde het volledig gebruik van de Dienst door de Klant mogelijk te maken. Voor zover mogelijk zal de RPBG de Klant informeren over de termijn waarbinnen het herstel zal kunnen plaatsvinden.

6.11.3 Terzake van de klachtafhandeling, heeft de RPBG een [klachtenbeleid](#) dat is gepubliceerd op de RPBG website.

6.11.4 Kosten van het storingsonderzoek en de kosten van het opheffen van de storing komen voor rekening van de RPBG. De RPBG kan deze kosten aan de Klant in rekening brengen indien de storing is ontstaan door een toerekenbare tekortkoming van de Klant of ten gevolge van een product of dienst die door de Klant van een derde wordt afgenomen, bijvoorbeeld elektriciteit.

6.11.5 Door voldoening aan de in dit artikel alsmede in artikel 8.5 opgenomen verplichtingen is de RPBG jegens de Klant volledig gekweten en tot geen verdere (schade)vergoeding gehouden.

## Artikel 6.12 Aansprakelijkheid van de RPBG

6.12.1 de RPBG is niet aansprakelijk, op grond van de wet noch op grond van de Overeenkomst, voor gevolgschade die de Klant of een derde mocht lijden terzake van de uitvoering door de RPBG van de Overeenkomst c.q. het gebruik door de Klant van de Internet Connectivity, hieronder mede begrepen bedrijfsschade, verlies van gegevens en immateriële schade. Met name wordt onder gevolgschade ook verstaan, schade die verband houdt met of het gevolg is van onderbrekingen in of blokkeringen van toegang tot het Systeem of het internet bij de RPBG of derden, een gebrek in de beveiliging van de door de Klant opgeslagen informatie op het Systeem, handelingen van andere Klanten of overige internetgebruikers, wijzigingen in inbelnummers, de login procedures en passwords, het Account, de IP-adressen, de eindgebruikers apparatuur, de server en andere apparaten in beheer bij de RPBG en E-mailadressen.

6.12.2 In elk geval is de contractuele en wettelijke aansprakelijkheid van de RPBG tegenover niet-Consumenten te allen tijde beperkt tot de in het lopende contractjaar daadwerkelijk door de Klant aan de RPBG betaalde vergoedingen exclusief OB,

BTW en andere heffingen van de overheid, zulks met een maximum van EUR 100,-- per gebeurtenis, waarbij een samenhangende reeks van gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt.

6.12.3 de RPBG is tegenover de Klant per gebeurtenis slechts aansprakelijk tot maximaal tweemaal het door de Klant aan de RPBG verschuldigde maandabonnement voor de desbetreffende dienst(en). Per jaar is de RPBG tegenover één en dezelfde Klant slechts aansprakelijk tot maximaal driemaal het door de Klant aan de RPBG verschuldigde jaarabonnement voor de desbetreffende dienst(en).

6.12.4 Het bepaalde in het voorgaande laat de aansprakelijkheid van de RPBG op grond van titel 3, afdeling 4, boek 3 BW (productaansprakelijkheid) onverlet.

6.12.5 Voorts zal de RPBG geen beroep doen op de aansprakelijkheidsbeperkingen voor zover de schade het rechtstreeks gevolg is van opzet of grove schuld van de RPBG dan wel haar personeel.

6.12.6 Schade dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 36 uur na het ontstaan daarvan, schriftelijk of elektronisch aan de RPBG te zijn gemeld. Schade die niet binnen die termijn ter kennis van de RPBG is gebracht, komt niet voor vergoeding in aanmerking.

## **Artikel 6.13 Vrijwaring door Klant**

6.13.1 De Klant vrijwaart de RPBG tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op de RPBG zouden kunnen (trachten te) verhalen, voor zover deze aanspraak gegrond is op het gebruik dat door de Klant van de Dienst is gemaakt, dan wel de niet-nakoming door de Klant van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst.

## **Artikel 6.14 Persoonsgegevens**

6.14.1 De Klant is zowel ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst alsook ten behoeve van de facturering verplicht de RPBG de juiste persoons- of bedrijfsgegevens, waaronder naam, adres, woonplaats, telefoon- en rekeningnummers te verstrekken. Wijzigingen dienen zo spoedig mogelijk aan de RPBG schriftelijk danwel elektronisch te worden doorgegeven. De Klant staat er jegens de RPBG voor in dat deze gegevens juist zijn.

6.14.2 de RPBG bewaart en verwerkt deze gegevens in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

## **Artikel 6.15 Intellectueel eigendom**



6.15.1 De Klant verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om toegang te verkrijgen tot het Systeem, het Systeem te gebruiken en in dat kader eveneens gebruik te maken van de documentatie en programmatuur. Alle intellectuele eigendomsrechten terzake blijven berusten bij de RPBG en/of de toeleveranciers van de RPBG. Het is de Klant niet toegestaan de documentatie te kopiëren anders dan noodzakelijk voor normaal eigen gebruik en backup-doeleinden.

6.15.2 Bij het maken van kopieën zal de Klant alle kenmerken die bepalend zijn voor het eigendom en de herkomst ongewijzigd laten. Indien derden met betrekking tot de Dienst rechten willen doen gelden of maatregelen willen treffen, zoals inbeslagneming, dient de Klant deze terstond van de rechten van de RPBG op de hoogte te stellen alsmede RPBG daarover in te lichten. Uitsluitend de RPBG is alsdan gerechtigd in deze kwestie op te treden. De Klant zal de RPBG ter zake zijn medewerking verlenen. Indien en voor zover de RPBG rechten van anderen geschonden zou hebben door gebruik te maken van gegevens, geschriften of anderszins die door Klant aan de RPBG voor de uitvoering van de Overeenkomst zijn verstrekt, zal de Klant de RPBG voor alle schade die ter zake mocht ontstaan vrijwaren.

## **Artikel 6.16 Verhuizing**

6.16.1 Indien de Klant verhuist dient hij minimaal één week van tevoren zijn nieuwe adres aan de RPBG mede te delen. De Klant kan zijn aansluiting mee laten verhuizen naar zijn nieuwe adres, tenzij sprake is van een verhuizing naar een gebied waar de Dienst niet geleverd kan worden, of sprake is van andere technische belemmeringen waardoor het verhuizen van de aansluiting niet realiseerbaar is. Uitsluitend de RPBG heeft in dat geval het recht de Overeenkomst tussentijds op te zeggen.

6.16.2 de RPBG stelt in overleg met de Klant vast wanneer de verhuizing van de aansluiting zal plaatsvinden. Indien de nieuwe aansluiting op het vastgestelde tijdstip niet werkend wordt opgeleverd, is de RPBG niet gehouden tot enige schadevergoeding aan de Klant. In dat geval wordt in overleg een nieuw tijdstip voor verhuizing van de aansluiting vastgesteld. Indien de reden van het niet opleveren van de verbinding ligt bij de klant is de RPBG gerechtigd uitrijkosten in rekening te brengen voor het opleveren van de verbinding.

6.16.3 De Overeenkomst loopt voor, tijdens en na de verhuizing door. De Klant blijft gehouden de vergoedingen en de kosten die verbonden zijn aan verhuizing van de aansluiting, te betalen. De kosten die redelijkerwijs verbonden zijn aan verhuizing van de aansluiting worden waar mogelijk per product en dienst bekend gemaakt op de website van de RPBG, of kunnen op aanvraag vooraf door de RPBG worden vastgesteld.

## **Artikel 6.17 Contractovername**

6.17.1 De Klant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van de RPBG. Aan de toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.

6.17.2 de RPBG is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde, indien zulks geschiedt in het kader van een overdracht van (een onderdeel van) de door haar gedreven onderneming.



# **Artikel 7 Voorwaarden die betrekking hebben op Software en Consultancy**

## **Artikel 7.1 Definities**

Tenzij in de Overeenkomst anders wordt bepaald, hebben de met een hoofdletter geschreven woorden in de Consultancy Overeenkomst de betekenis die daaraan in artikel 1 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden worden toegekend.

## **Artikel 7.2 Looptijd en Beëindiging**

Zie de artikelen 3.3, 3.4, 3.5 en 3.6 van deze Algemene voorwaarden.

## **Artikel 7.3 Consultancy vergoeding**

7.3.1 De Opdrachtgever is uit hoofde van de Consultancy Overeenkomst aan RPBG de door Opdrachtgever en RPBG in de Opdrachtbevestiging/Order overeengekomen prijs en/of vermelde tarieven verschuldigd. RPBG behoudt zich het recht voor om andere vergoedingen in rekening te brengen, maar niet beperkt tot meerwerk.

7.3.1 De Opdrachtgever is uit hoofde van de Consultancy overeenkomst aan RPBG de door RPBG prijs en/of tarieven verschuldigd. RPBG behoudt zich het recht voor om andere vergoedingen in rekening te brengen, in het bijzonder wanneer het bijvoorbeeld een verzoek tot meerwerk betreft. RPBG is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en behoudt zich het recht voor om dergelijke verzoeken te weigeren, zonder dat dit enige consequentie heeft op de naleving van het contract.

7.3.2 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd en exclusief reis-, verblijf- en hotelkosten.

Facturatie vindt plaats op basis van bestede tijd per geheel uur tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen. Consultancydiensten op locatie worden gefactureerd voor minimaal één(1) uur per bezoek per consultant. De diensten zullen worden verricht conform het door de RPBG vastgesteld werkrooster. Dit werkrooster is als volgt : maandag t/m vrijdag van 8.00 uur tot 16.30 uur; op zaterdag en op zon- en feestdagen worden er in principe geen diensten verleend. Indien er Consultancydiensten buiten het werkrooster door de Opdrachtgever worden verlangd, dan kan de RPBG besluiten om die te verlenen, echter tegen een aangepaste vergoeding. RPBG is echter niet verplicht om te voldoen aan een verzoek tot het werken buiten haar normale rooster. De uurtarieven die gelden buiten het door de RPBG voor haar werknemers vastgesteld rooster zijn als volgt :

op Werkdagen geldt 150% van het normale tarief en op zaterdag en op zon- en feestdagen 200% van het normaal tarief.

## **Artikel 7.4 Consultancydiensten**

7.4.1 De Opdrachtgever heeft enkel recht op de door RPBG te verrichten consultancydiensten, in de vorm en omvang zoals neergelegd in de Opdrachtbevestiging/Order/Aanvraag en/of het door beide partijen getekende Plan van Aanpak.

7.4.2 De door RPBG ten behoeve van de Opdrachtgever te verrichten consultancydiensten kunnen onder meer betrekking hebben op implementatie en/of installatie en/of inrichting en/of training in het gebruik van de Software en/of de Maatwerkprogrammatuur van de Opdrachtgever en worden per dagdeel verricht. Afhankelijk van de activiteiten kunnen de consultancydiensten, geheel ter discretie van de Opdrachtgever, 'op afstand' of bij de Opdrachtgever worden verricht.

7.4.3 Alle auteursrechten, octrooirechten en andere intellectuele en industriële eigendomsrechten op-, alsmede alle soortgelijke rechten ter bescherming van Software en/of informatie met betrekking tot materialen, 'tools', rapporten en documentatie ontleend aan- of verkregen middels de consultancydiensten zijn het exclusieve eigendom van RPBG. Geen van de in de Consultancy overeenkomst opgenomen bepalingen kan zo worden opgevat dat deze leidt tot een volledige of gedeeltelijke overdracht van die rechten aan de Opdrachtgever, noch wordt een dergelijke overdracht beoogd of bedoeld of kan als zodanig worden opgevat.

## **Artikel 7.5 Consultancy Opdracht(bevestiging)**

7.5.1 Indien de Opdrachtgever consultancy diensten wil afnemen die (nog) niet in een Aanvraag/ Order zijn overeengekomen, dan dient de Opdrachtgever daartoe minimaal 1 Werkdag voor de door de Opdrachtgever gewenste aanvangsdatum contact op te nemen met RPBG, die de af te nemen consultancydiensten vervolgens zal inplannen, daarbij voor zover mogelijk rekening houdend met de door de Opdrachtgever gewenste planning. RPBG kan de door de Opdrachtgever gewenste planning niet garanderen.

7.5.2 RPBG zal de door de Opdrachtgever gewenste consultancydiensten aan de Opdrachtgever bevestigen. De consultancydiensten worden slechts verricht na ontvangst van een door de Opdrachtgever voor akkoord ondertekende Opdrachtbevestiging/ Aanvraag.

7.5.3 De invulling van de Opdracht(bevestiging)/Order/Aanvraag of Plan van Aanpak zal altijd geschieden in overleg tussen de RPBG en de Opdrachtgever. Indien de RPBG reiskosten heeft gemaakt voordat de consultancydiensten zijn geannuleerd (onafhankelijk van de datum van annulering) is de RPBG gerechtigd deze kosten bij de Opdrachtgever in rekening te brengen.

7.5.4 De RPBG zal zich inspannen om de in de opdracht(bevestiging)/Order/Aanvraag en/of Plan van Aanpak overeengekomen consultancydiensten te verrichten binnen de daarvoor overeengekomen termijnen. Alle door de RPBG genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Opdracht(bevestiging)/Order/Aanvraag en/of Plan van Aanpak bij de RPBG bekend

waren. De enkele overschrijding van een genoemde (leverings)termijn brengt de RPBG niet in verzuim.

7.5.5 De artikelen 6.10.9 en 6.10.15 van de Algemene Bepalingen zijn van overeenkomstige toepassing.

## **Artikel 7.6 Consultancy en Software Inspanningen RPBG**

7.6.1 Alle diensten van de RPBG worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst de RPBG uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.

7.6.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is de RPBG gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

7.6.3 RPBG behoudt zich onder meer het recht voor om zijn verplichtingen op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van de RPBG, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van de RPBG met zich meebrengen.

## **Artikel 7.7 Uitvoering Consultancydiensten**

7.7.1 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is de RPBG steeds gerechtigd na overleg met Opdrachtgever deze persoon te vervangen door een of meerdere personen met dezelfde kwalificaties.

7.7.2 De RPBG is steeds gerechtigd – indien hij dit wenst dan wel noodzakelijk acht voor de uitvoering van de Consultancyovereenkomst – andere (derde) deskundigen in te schakelen waarvan de kosten na overleg en overeenstemming aan de Opdrachtgever zullen worden doorberekend.

7.7.3 De consultancydiensten worden conform het werkrooster op Werkdagen tijdens normale kantoortijden (8:00-16:30 uur) verricht, met recht op dertig (30) minuten lunchtijd.

7.7.4 Elke dag/ elke support opdracht wordt afgesloten met het opstellen van een service report door de consultant, welk bezoekverslag door de Opdrachtgever dient te worden afgetekend. Als de Opdrachtgever niet akkoord is met de inhoud van het service report zal de Opdrachtgever RPBG hiervan binnen 2 werkdagen schriftelijk op de hoogte stellen. Als een dergelijk bericht niet binnen de gestelde termijn is ontvangen wordt de inhoud van het service report geacht als compleet en juist te zijn geaccepteerd door de Opdrachtgever.

## **Artikel 6.8 Meerwerk**

7.8.1 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk in de Opdracht(bevestiging)/Order/Aanvraag of het Plan van Aanpak is overeengekomen, is de RPBG gehouden bij de uitvoering van de consultancydiensten tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. De RPBG is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die niet overeenstemmen met de inhoud van de in de Opdracht(bevestiging)/Order/Aanvraag of het Plan van Aanpak beschreven consultancydiensten; indien dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden door Opdrachtgever worden vergoed als meerwerk conform artikel 6.7.2.

7.8.2 Indien de door de Opdrachtgever verzochte consultancydiensten het in de Opdracht(bevestiging)/Order en/of het Plan van Aanpak door RPBG naar beste weten ingeschatte aantal benodigde uren voor de uitvoering van de verzochte consultancydiensten overschrijdt, dan kunnen de consultancydiensten voor de Opdrachtgever worden verricht op basis van de bij de RPBG gebruikelijke tarieven, waartoe tussen RPBG en Opdrachtgever een afzonderlijke Opdracht(bevestiging)/Order/Aanvraag en/of Plan van Aanpak zal worden aangeaan.

## **Artikel 7.9 Verplichtingen Opdrachtgever**

7.9.1 Opdrachtgever zal de RPBG steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de consultancydiensten nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle daarvoor benodigde medewerking verlenen.

7.9.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing van de apparatuur, programmatuur en van de door RPBG te verlenen diensten (in zijn organisatie), alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequate dienstverlening.

7.9.3 Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat het computersysteem voldoet aan de Systeemeisen. Mocht bij aanvang van de consultancydiensten blijken dat dat niet het geval is, dan is de RPBG gerechtigd de consultancy tijd te factureren die zij redelijkerwijs niet kon invullen omdat het computersysteem bij de Opdrachtgever niet voldoet aan de Systeemeisen, dan wel (ter discretie van de RPBG) de kosten door te berekenen die de RPBG heeft moeten maken om het computersysteem werkend te krijgen conform de Systeemeisen.

7.9.4 Opdrachtgever zal de RPBG vrijwaren voor aanspraken van derden, Medewerkers van Opdrachtgever daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de Opdracht(bevestiging)/Order/Aanvraag of Plan van Aanpak schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie.

## **Artikel 7.10 Algemene Bepalingen Software en Consultancy**

De Algemene Bepalingen maken integraal onderdeel uit van de Consultancy overeenkomsten en worden geacht integraal in de Consultancy overeenkomsten te

zijn opgenomen.

### **Artikel 7.10.1 Begripsbepalingen**

Voor de volgende begrippen gelden in deze Algemene Bepalingen en in de Overeenkomsten de volgende definities:

- a) "Overeenkomst": de Overeenkomst en/of de Onderhoudsovereenkomst en/of Consultancy Overeenkomst en/of enige andere tussen RPBG en Opdrachtgever gesloten overeenkomst, met inbegrip van deze Algemene Bepalingen;
- b) "Vertrouwelijke Informatie": de informatie van Opdrachtgever en/of de RPBG met een vertrouwelijk karakter, niet beperkt tot bedrijfsgeheimen, knowhow en source codes, daaronder begrepen (a) informatie die schriftelijk als "vertrouwelijk" is aangeduid, (b) informatie die niet algemeen bekend is, (c) informatie die niet algemeen toegankelijk is gemaakt door de partij waarop de informatie betrekking heeft en/of waarvan de informatie afkomstig is, en/of (d) informatie waarvan het vertrouwelijke karakter bij de andere partij redelijkerwijs bekend moet worden verondersteld;
- c) "Onvolkomenheid": alle substantiële tekortkomingen in de Software die het functioneren daarvan als omschreven in de bijbehorende Documentatie in belangrijke mate in de weg staan. Het ontbreken van functionaliteit in een nieuwe Upgrade en/of Update van de Software die wel aanwezig was in een eerdere Upgrade en/of Update wordt niet als een Onvolkomenheid beschouwd;
- d) "Documentatie": de schriftelijke en/of elektronische documentatie behorende bij de Software;
- e) "Medewerker": een natuurlijk persoon in dienst van de RPBG of Opdrachtgever, dan wel een natuurlijke persoon die bevoegd is werkzaamheden te verrichten ten behoeve van en/of onder de verantwoordelijkheid van de RPBG dan wel Opdrachtgever;
- f) "Algemene Bepalingen": deze Algemene Bepalingen van de RPBG voor software en Consultancy,
- g) "Licentieovereenkomst": de overeenkomst tussen de RPBG en de Opdrachtgever waarin de rechten en verplichtingen met betrekking tot het gebruik van de Software
- h) "Opdrachtgever": de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een Overeenkomst met de RPBG is aangegaan;
- i) "RPBG": RPBG N.V. en/of partners die als (sub) RPBG optreedt;
- j) "Plan van Aanpak": het schriftelijke of elektronische document bevattende onder meer de beschrijving van het doel van de consultancydiensten, een beschrijving van de door RPBG te verrichten consultancydiensten en een planning.
- k) "Prijzlijst": de te eniger tijd van toepassing zijnde officiële prijslijst van RPBG;
- l) "Opdracht(bevestiging)" / "Order" / Aanvraag: het schriftelijke of elektronische document bevattende de commerciële aanbieding van de RPBG aan Opdrachtgever op basis waarvan een dienst tot stand komt;
- p) "Prolongatiedatum": de datum waarop de Overeenkomst (stilzwijgend) wordt verlengd overeenkomstig het bepaalde in de betreffende Overeenkomst;
- q) "Software": de standaard (uitvoerbare) software van de RPBG die krachtens de



Licentieovereenkomst aan de Opdrachtgever is geleverd, evenals alle door de RPBG aan de Opdrachtgever verstrekte Updates en Upgrades. Onder Software wordt niet begrepen meegeleverde software van derden;

r) "Systeemeisen": de door RPBG en/of leverancier van de software voorgeschreven minimale eisen aan het computersysteem van de Opdrachtgever ten aanzien van hardware en software (van derden);

s) "Update": een versie van de Software waarin een aanpassing, een oplossing van een Onvolkomenheid, dan wel een verbetering is gemaakt;

t) "Upgrade": een versie van de Software waarin een belangrijke wijziging in de functionaliteit en/of technologie is gemaakt;

u) "Werkdagen": algemeen geaccepteerde werkdagen van de RPBG of zijn Gelieerde Ondernemingen van waaruit onderhouds- en supportdiensten geleverd worden, met uitzondering van officiële nationale vrije dagen;

### **Artikel 7.10.2 Aanbieding en Overeenkomst**

7.10.2.1 Deze Algemene Bepalingen zijn van toepassing op de consultancy overeenkomst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

7.10.2.2 Een niet tot een bepaalde (rechts)persoon gerichte aanbieding of prijsopgave van de RPBG is vrijblijvend en herroepelijk en dient te worden beschouwd als een uitnodiging tot het plaatsen van een order. Het staat de RPBG vrij om zonder opgave van redenen opdrachten niet te aanvaarden.

7.10.2.3 De RPBG is gerechtigd de Algemene Bepalingen en de Overeenkomsten eenzijdig te wijzigen. Dergelijke wijzigingen worden zoveel mogelijk twee (2) maanden voor de inwerkingtreding ervan aan de Opdrachtgever aangekondigd. Het is de Opdrachtgever toegestaan een Overeenkomst te beëindigen binnen twee (2) weken nadat de wijzigingen in de Algemene Bepalingen en de Overeenkomsten door de RPBG zijn aangekondigd indien de wijzigingen materieel en/of onredelijk bezwarend zijn voor de Opdrachtgever. Prijsstijgingen overeenkomstig het bepaalde in Artikel

7.10.2.4 van de Algemene Bepalingen worden niet geacht materieel of onredelijk bezwarend te zijn. Bij bezwaar van de Opdrachtgever eindigt de Overeenkomst alsdan op het moment dat de wijzigingen in werking treden. Deze wijziging geeft geen recht op teruggave aan Opdrachtgever van licentie-, onderhoud- of enige andere vergoeding. Bij gebreke van schriftelijk, uitdrukkelijk bezwaar tegen de aangekondigde wijziging(en) binnen de gestelde termijn wordt Opdrachtgever geacht te hebben ingestemd met de wijzigingen.

### **Artikel 7.10.3 Prijs en Betaling**

7.10.3.1 Alle prijzen en andere tarieven zijn exclusief OB en exclusief eventuele andere heffingen van overheidswege die voor rekening van de Opdrachtgever komen en tussentijds kunnen worden aangepast conform veranderingen die van overheidswege worden opgelegd.

7.10.3.2 Betaling door de Opdrachtgever dient te geschieden overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingsvoorwaarden. Bij gebreke van zulke voorwaarden dient de betaling te geschieden in de valuta zoals aangegeven op de factuur binnen

dertig (30) kalenderdagen na de factuurdatum tenzij anders overeengekomen. Het totale bedrag dient te worden voldaan zonder enige inhouding of verrekening. De RPBG behoudt zich het recht voor geheel of gedeeltelijke vooruitbetaling te verlangen voor de Software en voor te verlenen diensten.

7.10.3.3 Indien de Opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen uit hoofde van Artikel 7.10.3.4 van deze Algemene Bepalingen niet, niet geheel of niet tijdig nakomt, is hij in verzuim zonder dat daartoe een nadere ingebrekestelling is vereist. De

Opdrachtgever is alsdan met ingang van de datum waarop de betaling verschuldigd werd, een rente verschuldigd van 1,5% per maand of gedeelte van een maand.

Indien de RPBG, nadat de betaling opeisbaar is geworden en de Opdrachtgever niet is overgegaan tot betaling, verzoekt tot betaling van enkel de hoofdsom, betekent dit nimmer dat de RPBG afziet van bovengenoemde rente. Opdrachtgever blijft te allen tijde de rente verschuldigd vanaf het moment dat de betaling opeisbaar werd.

7.10.3.5 Alle kosten die de RPBG zowel in als buiten rechte heeft gemaakt, met inbegrip van redelijkerwijs gemaakte advocaatkosten, ten gevolge van het niet nakomen door de Opdrachtgever van zijn verplichtingen onder een Overeenkomst komen voor rekening van de Opdrachtgever. Tevens is Opdrachtgever de door RPBG gemaakte kosten van een mislukte bemiddeling verschuldigd indien Opdrachtgever bij vonnis wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag.

7.10.3.6 De Opdrachtgever is onder welke omstandigheid dan ook niet gerechtigd zijn betalingsverplichtingen op te schorten, zelfs als de RPBG zijn verplichtingen uit hoofde van de Algemene Bepalingen en de Overeenkomsten niet nakomt.

7.10.3.7 Betalingen van de Opdrachtgever strekken steeds eerst ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan.

7.10.3.8 Opdrachtgever is verplicht mutaties met betrekking tot het factuuradres tijdig aan RPBG door te geven.

#### **Artikel 7.10.4 Geheimhouding**

7.10.4.1 Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid.

7.10.4.2 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na beëindiging daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen danwel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. De RPBG zal de betreffende toestemming in voorkomend geval niet onthouden indien Opdrachtgever een passende schadeloosstelling heeft aangeboden en de RPBG dit heeft aanvaard.

7.10.4.3 Opdrachtgever vrijwaart de RPBG voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor

Opdrachtgever uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan de RPBG toerekenbaar zijn.

### **Artikel 7.10.5 Eigendomsvoorbehoud**

7.10.5.1 Het is de Opdrachtgever niet toegestaan de door RPBG in bruikleen verstrekte zaken te bezwaren, vervreemden, verhuren dan wel anderszins aan derden ter beschikking te stellen.

7.10.5.2 Indien beslag wordt gelegd op krachtens de Overeenkomst door RPBG aan de Opdrachtgever geleverde zaken dan wel vermogensrechten, dient de Opdrachtgever RPBG hiervan onverwijld in kennis te stellen. In geval van een dergelijke beslaglegging of indien de Opdrachtgever surséance van betaling wordt verleend of de Opdrachtgever failliet wordt verklaard, dient de Opdrachtgever de beslagleggende deurwaarder, bewindvoerder of de curator onverwijld in kennis te stellen van het eigendomsrecht dat de RPBG heeft op de zaken en/of vermogensrechten.

7.10.5.3 Onverminderd het hiervoor bepaalde wordt op geen enkel moment enig (deel van een) intellectueel eigendomsrecht of ander recht dat RPBG heeft ten aanzien van de Software aan de Opdrachtgever overgedragen noch wordt een dergelijke overdracht bedoeld, of kan als zodanig worden opgevat.

7.10.5.4 Na afloop van de Overeenkomst is de Opdrachtgever verplicht om de aan hem geleverde zaken binnen twee (2) werkdagen aan de RPBG te retourneren.

### **Artikel 7.10.6 Klachten**

De Opdrachtgever dient RPBG binnen twee (2) werkdagen na het beschikbaar stellen van in licentie verstrekte software of na het verrichten van werkzaamheden door de RPBG, schriftelijk in kennis te stellen van eventuele klachten met betrekking tot een onjuiste levering of verrichting van een onjuiste of gebrekkige dienst door RPBG. Een dergelijke kennisgeving schort de betalingsverplichting van de Opdrachtgever jegens de RPBG niet op, noch wordt deze kennisgeving geacht een uitbreiding te vormen van de dienstverlening omtrent het functioneren van de Software van de RPBG.



## **Artikel 7.10.7 Niet Nakoming en Beëindiging**

7.10.7.1 Indien de Opdrachtgever verzuimt zijn verplichtingen uit hoofde van de Algemene Bepalingen en de Overeenkomsten na te komen, is de RPBG gerechtigd zijn verplichtingen op te schorten totdat Opdrachtgever volledig aan zijn verplichtingen heeft voldaan, inclusief betaling van de rente en incassokosten.

7.10.7.2 Onverminderd het bepaalde in Artikel 2.3 en Artikel 3.2 van de Algemene Bepalingen, kan een Overeenkomst schriftelijk, zonder rechterlijke tussenkomst worden ontbonden, indien:

a) een der partijen, na deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling, alsnog nalaat zijn verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen binnen dertig (30) kalenderdagen na de ingebrekestelling;

b) een wijziging in de Zeggenschap over de Opdrachtgever plaatsvindt.

7.10.7.3 De Overeenkomst eindigt van rechtswege en met onmiddellijke ingang op het moment dat de (onderneming van de) Opdrachtgever geliquideerd wordt, surséance van betaling wordt verleend of failliet wordt verklaard.

7.10.7.4 De RPBG is in geen geval gehouden tot betaling van enige schadevergoeding ten gevolge van een ontbinding of beëindiging als beschreven in de voorgaande leden van dit artikel.

7.10.7.5 Tenzij in enige Overeenkomst uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen, zullen alle rechten, verplichtingen en activiteiten van de partijen in geval van beëindiging van een Overeenkomst ophouden te bestaan op het moment van de beëindiging, met uitzondering van het bepaalde in de Artikelen 7.10.4, 7.10.5, 7.10.10, 7.10.12 en 7.10.16 van de Algemene Bepalingen. Bij beëindiging van de overeenkomst zal de Opdrachtgever terstond al het gebruik van de door de RPBG geleverde Software, Documentatie en andere materialen staken en gestaakt houden en zal hij al die Software, Documentatie en andere materialen aan de RPBG retourneren overeenkomstig het bepaalde in Artikel 7.10.5.1 van deze Algemene Bepalingen. De RPBG zal bij beëindiging van een Overeenkomst, om welke reden dan ook, geen licentie- en/of onderhouds- en/of support- of andere vergoedingen restitueren.

## **Artikel 7.10.8 Aansprakelijkheid**

7.10.8.1 RPBG is niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van technische/softwarematige storingen welke optreden tijdens werkzaamheden, zelf indien deze direct aanwijsbaar te wijten zijn aan onzorgvuldigheid van haar consultants. Opdrachtgever dient er te allen tijde op toe te zien dat RPBG consultants geen storingen veroorzaken en de nodige voorzorgsmaatregelen te treffen om terug te kunnen vallen op de situatie voordat de storing zich voordeed.

7.10.8.2 RPBG kan niet aansprakelijk worden gesteld voor storingen welke het gevolg zijn van door opdrachtgever uitgevoerde acties in de data.

7.10.8.3 RPBG is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de service. Opdrachtgever zal na ontvangst deze resultaten zelf controleren.

7.10.8.4 Indien gebreken in de service aan RPBG direct aanwijsbaar te wijten zijn aan onzorgvuldigheid onzerzijds, wordt een herhaling van de service kosteloos uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan RPBG en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van Opdrachtgever, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige informatie, zal RPBG de kosten van een eventuele herhaling volgens haar gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening brengen.

7.10.8.5 RPBG is niet verantwoordelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, verminking of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan RPBG voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan RPBG voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade.

7.10.8.6 Toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van voor die Opdracht(bevestiging) / "Order" / Aanvraag bedongen prijs (excl. OB). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- o redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van RPBG aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van Opdrachtgever wordt ontbonden.
- o redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
- o redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

7.10.8.7 De Opdrachtgever erkent en aanvaardt dat de Software nimmer perfect of 100% vrij van Onvolkomenheden kan zijn of dat alle Onvolkomenheden zullen (kunnen) worden hersteld.

7.10.8.8 De Opdrachtgever vrijwaart RPBG, haar wettelijke vertegenwoordigers, Werknemers, en door haar ingeschakelde derden in de uitvoering van haar verplichtingen, voor aanspraken van derden voortvloeiend uit of verband houdend met de Overeenkomst, tenzij de Opdrachtgever deze aanspraken jegens RPBG met inachtneming van het in dit Artikel 6.10.11 bepaalde geldend zou kunnen maken indien de Opdrachtgever de schade zelf zou hebben geleden.

7.10.8.9 De aansprakelijkheid van de RPBG wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst met de Opdrachtgever ontstaat in alle gevallen slechts indien de Opdrachtgever de RPBG onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en de RPBG na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat de RPBG in staat is adequaat te reageren.

7.10.8.10 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan

daarvan schriftelijk bij de RPBG meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen de RPBG vervalt door het enkele verloop van 2 maanden nadat de schade zich heeft geopenbaard.

7.10.8.11 Elk recht op schadevergoeding vervalt in ieder geval indien de Opdrachtgever heeft verzuimd maatregelen te nemen om (I) de schade onmiddellijk nadat deze zich heeft voorgedaan, te beperken; of (II) te voorkomen dat (andere of bijkomende) schade ontstaat.

7.10.8.12 Bovenstaande beperkingen en uitsluitingen gelden in volle omvang voor zover het toepasselijke recht zulks toestaat, zelfs indien de RPBG er niet in slaagt problemen met de Software te verhelpen.

#### **Artikel 7.10.9 Overmacht**

7.10.9.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van RPBG, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan RPBG zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan RPBG is voorgeschreven.

7.10.9.2 Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

#### **Artikel 7.10.10 Telecommunicatie**

Indien door de RPBG voor de Onderhouds-en/of Supportdiensten van de Software of andere diensten, telecommunicatie faciliteiten worden gebruikt, is iedere partij verantwoordelijk voor de keuze en stipte installatie van de telecommunicatie apparatuur of -faciliteiten waaronder internetverbindingen. De RPBG is niet aansprakelijk voor fouten in, onderschepping van of verlies van gegevens of bewerking van resultaten tijdens de transmissie van die gegevens met gebruikmaking van zijn telecommunicatie faciliteiten.

#### **Artikel 7.10.11 Non-Concurrentiebeding**

7.10.11.1 Iedere partij zal zich voor de duur van de Overeenkomst en gedurende drie (3) jaar na beëindiging ervan, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, onthouden van het in dienst nemen of aannemen van werknemers alsmede ingeschakelde derden die in de voorgaande zesendertig (36) maanden betrokken zijn geweest bij de uitvoering van een Overeenkomst. Dit Artikel 7.10.11.1 is niet langer van toepassing indien een van de partijen failliet wordt verklaard of indien aan een van de partijen surséance van betaling wordt verleend.

7.10.11.2 Door overtreding van het bepaalde in Artikel 7.10.11.1 (en onverminderd het recht van de benadeelde partij op andere vormen van genoegdoening) is de niet-nakomende partij, zonder dat daarvoor een aankondiging, ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst vereist is, gehouden aan de andere partij een boete te betalen van SRD 5.000 per dag dat de overtreding zich voordoet als vergoeding voor de voor die andere partij verloren gegane investering in de opleiding en vakkundigheid van de betreffende werknemer dan wel ingeschakelde derde, niettegenstaande het recht van de RPBG op verhaal van de volledig geleden schade.

#### **Artikel 7.10.12 Toepasselijk Recht en Geschillen**

7.10.12.1 Op de Overeenkomst, met inbegrip van deze Algemene Bepalingen, is uitsluitend Surinaams recht van toepassing.

7.10.12.2 Alle geschillen, onenigheden of vorderingen voortvloeiend uit of verband houdend met de Overeenkomst, of de niet- nakoming, beëindiging of ongeldigheid

daarvan, worden aan de bevoegde rechter in Paramaribo voorgelegd.

7.10.12.3 De toepasselijkheid van een geheel of gedeelte van eventuele andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij zulks door de RPBG uitdrukkelijk is aanvaard.

# Artikel 8 Voorwaarden Managed Service Provider

Deze voorwaarden hebben betrekking op het beheren van de ICT hardware- en Software Infrastructuur bij klanten

## Artikel 8.1 Looptijd en Beëindiging

- o Zie de artikelen 3.3, 3.4, 3.5 en 3.6 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden.

## Artikel 8.2 Plaats en Tijdstip uitvoering Onderhoud

- o Het Onderhoud wordt van afstand uit verricht via de 'RPBG Unit en/of beheerapplicatie' die in verbinding staat met de centrale RPBG onderhoudssystemen.
- o In samenspraak met de Opdrachtgever zal worden vastgelegd op welke tijdstippen het Onderhoud zal worden uitgevoerd.

## Artikel 8.3 Garantie

RPBG garandeert voor de duur van de Onderhoudsperiode:

- o Optimale werking van de server en werkstations, en aanverwante apparaten: printers, modems hubs, switches.
- o Beheer van genetwerkte randapparatuur (printers, scanners)
- o Beveiliging (firewall, virussen e.d.)
- o Het nastreven van een goede en permanente werking van het netwerk door goed beheer en een toekomstgericht aankoopbeleid
- o RPBG draagt zorg voor het actueel houden van zijn expertise betreffende de apparatuur.

## Artikel 8.4 Vertrouwelijke Gegevens, Overname Personeel en Privacy

- o Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- o Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na beëindiging daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of

zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen danwel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. RPBG zal de betreffende toestemming in voorkomend geval niet onthouden indien Opdrachtgever een passende schadeloosstelling heeft aangeboden.

- o Opdrachtgever vrijwaart RPBG voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor Opdrachtgever uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan RPBG toerekenbaar zijn.

## **Artikel 8.5 Aansprakelijkheid en Vrijwaring**

- o RPBG is niet aansprakelijk voor technische storingen welke optreden tijdens haar werkzaamheden, tenzij deze direct aanwijsbaar te wijten zijn aan onzorgvuldigheid harerzijds.
- o RPBG kan niet aansprakelijk worden gesteld voor storingen welke het gevolg zijn van door opdrachtgever uitgevoerde acties in de data.
- o Tevens is RPBG niet verantwoordelijk voor back-ups c.q. data in de ruimste zin van het woord.
- o RPBG is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de service. Opdrachtgever zal na ontvangst deze resultaten zelf controleren.
- o Slechts indien gebreken in de service direct aanwijsbaar te wijten zijn aan onzorgvuldigheid aan de zijde van RPBG, wordt een herhaling van de service gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan RPBG en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van Opdrachtgever, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige informatie, zal RPBG de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening brengen.
- o RPBG is niet verantwoordelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan RPBG voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan RPBG voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade, tenzij bedoelde schade het gevolg is van opzet of grove onachtzaamheid aan de zijde van RPBG.
- o In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is de aansprakelijkheid van RPBG beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. OB). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan een jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief omzetbelasting) bedongen voor één jaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - o redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van RPBG aan de overeenkomst te laten beantwoorden



- o deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van Opdrachtgever wordt ontbonden.
- o redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
- o redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

## **Artikel 8.6 Uitvoering**

- o RPBG zal zich naar beste inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval in overeenstemming met de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
- o Alle diensten van RPBG worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst RPBG uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.
- o Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is RPBG gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- o Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is RPBG steeds gerechtigd na overleg met en goedkeuring van de Opdrachtgever deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- o RPBG behoudt zich onder meer het recht voor om zijn onderhoudsverplichtingen op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van RPBG, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van RPBG met zich meebrengen.

## **Artikel 8.7 Prijzen**

- o De Opdrachtgever is uit hoofde van de MSP overeenkomst aan RPBG de door Opdrachtgever en RPBG in de Opdrachtbevestiging/Order overeengekomen prijs en/of vermelde tarieven verschuldigd. RPBG behoudt zich het recht voor om andere vergoedingen in rekening te brengen, maar niet beperkt tot meerwerk.



## Artikel 8.8 Meerwerk

- o Van meerwerk is sprake indien de structuur van het netwerk wordt uitgebreid of gewijzigd. RPBG is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten
- o RPBG zal de Opdrachtgever van tevoren mondeling of schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.
- o Werkzaamheden buiten de overeengekomen uren zullen indien deze op verzoek van Opdrachtgever zijn verricht tegen de dan bij RPBG algemeen geldende prijzen in rekening worden gebracht.

## Artikel 8.9 Facturen

- o Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- o Facturen worden door Opdrachtgever betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal de Opdrachtgever binnen veertien dagen na factuurdatum betalen. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.
- o Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is Opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien Opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan RPBG de vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten. Tevens is Opdrachtgever de door RPBG gemaakte kosten van een mislukte bemiddeling verschuldigd indien Opdrachtgever bij vonnis wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag.
- o Meerwerk zal door RPBG na voltooiing van de meerwerkzaamheden apart worden gefactureerd. De aard en omvang van de verrichte meerwerkzaamheden zullen in de facturen uitdrukkelijk worden vermeld en aan de hand van authentieke bescheiden (Service reports ) worden gespecificeerd.
- o De Opdrachtgever maakt aanspraak op een korting van 10% op het totaal factuurbedrag.
- o Opdrachtgever is verplicht mutaties met betrekking tot het factuuradres tijdig aan RPBG door te geven.

## Artikel 8.10 Documentatie

- o Van het Netwerk wordt er een totaaloverzicht gemaakt.

- o Het netwerk wordt in kaart gebracht. Van het Netwerk worden de specificaties van de apparatuur vastgelegd.

## **Artikel 8.11 Communicatie**

Communicatie over de dienstverlening vindt op drie niveaus plaats:

- o Op operationeel niveau vinden de dagelijkse contacten plaats tussen de ICT-coördinator van Opdrachtgever en personeel van RPBG over incidenten, klachten, vragen, etc.
- o Op tactisch niveau vindt periodiek op initiatief van RPBG overleg plaats tussen Opdrachtgever en RPBG over wijzigingen, evaluatie en bijstelling service niveaus, facturatie, procedures, etc.
- o Op strategisch niveau vindt jaarlijks op initiatief van RPBG afstemming plaats tussen Opdrachtgever en RPBG over evaluatie van het contract, uitbreiding van de dienstverlening, tarieven, etc.

## **Artikel 8.12 Helpdesk**

De helpdesk van RPBG is conform de RPBG Solution Desk openingsuren beschikbaar. De helpdesk is gedurende de openingstijden bereikbaar via telefoon en e-mail. Buiten de openingstijden is de helpdesk bereikbaar via de overeengekomen kanalen. E-mail die buiten de openingstijden is verstuurd, wordt op de eerstvolgende werkdag in behandeling genomen.

## **Artikel 8.13 Overmacht**

- o Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van RPBG, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan RPBG zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan RPBG is voorgeschreven.
- o Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## **Artikel 8.14 Onderhoud en gebruiksvoorwaarden**

- o Opdrachtgever zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, RPBG daarvan in kennis stellen door middel van een door ter zake kundige medewerker van Opdrachtgever opgestelde gedetailleerde omschrijving van de storing
- o Opdrachtgever is gehouden het personeel van RPBG of door RPBG aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur,

alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan RPBG ten behoeve van de onderhoudswerkzaamheden ter beschikking te stellen.

- o Opdrachtgever draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, databestanden en andere producten en materialen en van de door RPBG te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures.
- o Opdrachtgever heeft het recht bij alle ten behoeve van Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.
- o Indien Opdrachtgever de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet in overeenstemming met de afspraken ter beschikking van RPBG stelt of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft RPBG het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van RPBG tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.
- o Indien het naar het oordeel van RPBG voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal Opdrachtgever deze andere systemen of apparatuur ter beschikking van RPBG stellen.
- o Alvorens de apparatuur aan RPBG voor onderhoud aan te bieden draagt Opdrachtgever er zorg voor dat van alle in de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een deugdelijke en volledige reservekopie (Back-up) is gemaakt.
- o Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- o Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Opdrachtgever bewijst dat RPBG ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die RPBG voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

## Artikel 8.15 Reactie- en oplossing tijden

De onderstaande tabel is een weergave van de opgestelde doelen met betrekking tot de reactie- en oplossing tijden voor elk prioriteitsniveau tijdens overeengekomen beschikbaarheid (tabel 10 Ondersteunde kosten).

Probleem	Prioriteit	Reactietijd (in uren)	Oplossingstijd (in uren)	Escalatie drempel (in uren)
Dienst niet bereikbaar	1	Binnen 1 uur	ASAP <sup>1</sup> - Best Effort	2 uren
Significante degradatie van dienst	2	Binnen 2 uur	ASAP – Best Effort	4 uren
Gelimiteerde degradatie van dienst	3	Binnen 4 uur	Binnen 8 uren	8 uren
Kleine dienst degradatie	4	Binnen 8 uur	Binnen 8 uren	8 uren

Tabel 1. Prioriteitsniveau Reactie- en Oplossing Tijden

### Dienst niet bereikbaar

Hieronder valt de uitval van een specifieke dienst van het desbetreffende bedrijf waarbij alle gebruikers en functies onbereikbaar zijn.

### Significante degradatie van dienst

Hieronder valt de uitval van een specifieke dienst van het desbetreffende bedrijf waarbij een groot aantal gebruikers of bedrijfskritische functies beïnvloed worden.

### Gelimiteerde degradatie van dienst

Hieronder valt de uitval van een specifieke dienst van het desbetreffende bedrijf waarbij een gelimiteerd aantal gebruikers of functies beïnvloed worden. En de voortgang van bedrijfsprocessen niet gestagneerd worden.

### Kleine dienst degradatie

Hieronder valt de uitval van een specifieke dienst van het desbetreffende bedrijf waarbij de voortgang van de bedrijfsprocessen niet gestagneerd worden en één (1) gebruik beïnvloed wordt.

## 1. Ondersteuningslijnen

De volgende tabel geeft een beschrijving van de ondersteuningslijnen weer.

Ondersteuningslijn	Beschrijving
--------------------	--------------

<sup>1</sup> ASAP: As soon as possible, zo snel als mogelijk

Lijn Ondersteuning	1	Alle incidenten beginnen bij Lijn 1 waar de initiatie van de trouble ticket <sup>2</sup> plaatsvindt. In deze tickets worden de problemen geïdentificeerd en gedocumenteerd. Daarnaast vindt de initiatie van de basis hardware/software troubleshooting <sup>3</sup> plaats.
Lijn Ondersteuning	2	Alle incidenten die niet verholpen kunnen worden door de eerste lijn (lijn 1) ondersteuning worden geëscaleerd naar de tweede lijn. Hier wordt er meer ondersteuning geboden voor complexe hardware/software problemen door ervaren engineers.
Lijn Ondersteuning	3	Incidenten die niet afgewikkeld kunnen worden door de tweede ondersteuningslijn worden geëscaleerd naar de derde lijn. Hier wordt er ondersteuning geboden door de meest gekwalificeerde en ervaren engineers die de mogelijkheid hebben om in overleg met externe ondersteuning engineers de meest complexe incidenten op te lossen.

Tabel 2.  
Ondersteuningslijnen

## 2. Escalatieprocedures

De escalatie procedure is een belangrijk aspect binnen deze overeenkomst. Hier zijn de stappen terug te vinden hoe er te werk wordt gegaan bij de binnenkomst van een incident.

1. Ondersteuningsaanvraag is ontvangen
2. Trouble Ticket wordt aangemaakt
3. Het probleem wordt gedefinieerd en gedocumenteerd
4. Het probleem wordt bekeken en er wordt vastgesteld of deze opgelost kan worden door de eerste Lijn (1) ondersteuning

Als het probleem opgelost kan worden door de eerste Lijn (1) ondersteuning:

5. Eerste Lijn (1) ondersteuning – Het probleem wordt succesvol opgelost
6. Kwaliteitscontrole – Verificatie dat het probleem is opgelost naar wens van de klant
7. Trouble Ticket wordt afgesloten en de oplossing wordt toegevoegd aan de database Oplossingen

Als het probleem niet opgelost kan worden door de eerste Lijn (1) ondersteuning:

6. Het probleem wordt geëscaleerd naar de tweede (2) Lijn ondersteuning

<sup>2</sup> trouble ticket: vermeld incident in het crm systeem

<sup>3</sup> troubleshooting: diagnose van het vermeld incident

7. Het probleem wordt bekeken en er wordt vastgesteld of deze opgelost kan worden door de tweede Lijn (2) ondersteuning

Als het probleem opgelost kan worden door de tweede Lijn (2) ondersteuning:

8. Tweede Lijn (2) ondersteuning – Het probleem wordt succesvol opgelost
9. Kwaliteitscontrole – Verificatie dat het probleem is opgelost naar wens van de klant
10. Trouble Ticket wordt afgesloten en de oplossing wordt toegevoegd aan de database Oplossingen

Als het probleem niet opgelost kan worden door de tweede Lijn (2) ondersteuning:

11. Het probleem wordt geëscaleerd naar de derde (3) Lijn ondersteuning
12. Het probleem wordt bekeken en er wordt vastgesteld of deze opgelost kan worden door de derde Lijn (3) ondersteuning

Als het probleem opgelost kan worden door de derde Lijn (3) ondersteuning:

13. Derde Lijn (3) ondersteuning – Het probleem wordt succesvol opgelost
14. Kwaliteitscontrole – Verificatie dat het probleem is opgelost naar wens van de klant
15. Trouble Ticket wordt afgesloten en de oplossing wordt toegevoegd aan de database Oplossingen

Als het probleem niet opgelost kan worden door de derde Lijn (3) ondersteuning:

16. Besluit moment IT Manager – Aanvraag wordt aangevuld met alle verrichtte activiteiten

### **3. Uitsluitingen**

De diensten omvatten geen onderhoud of reparatie noodzakelijk voor de volgende punten:

- Het gebruik van apparatuur op diens manier het niet voor bestemd is
- Wijziging van of aan de betrokken apparatuur anders dan door de vennootschap of met de voorafgaande schriftelijke toestemming van de vennootschap
- Ongelukken zoals brand, blikseminslag of overstromingen
- Diefstal of verlies van apparatuur
- Verplaatsing van betrokken apparatuur mits van te voren afgesproken te zijn met de RPBG
- Het gebruik van aanvullende apparatuur niet geschikt voor het gebruik met de betrokken apparatuur
- Fouten of aanpassingen van het elektriciteitsnet die los staan van de betrokken apparatuur
- Fluctuaties van het stroomnet
- Slechte omgevingsomstandigheden
- Schade aangebracht door VIRUS, SPYWARE of gebrek van een FIREWALL wanneer nodige updates niet geïnstalleerd zijn of waar een update nog niet beschikbaar voor is gemaakt

## **Artikel 9 Voorwaarden die betrekking hebben op alle bovenstaande diensten zoals genoemd in de artikelen 6, 7 en 8**

### **9.1 Toepasselijk recht en geschillen**

9.1.1 Op deze Voorwaarden alsook op de Overeenkomst is het Surinaams recht van toepassing.

9.1.2 Geschillen tussen de Consument en/of Klant en de RPBG over totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst kunnen zowel door de Consument en/of Klant als door de RPBG aanhangig worden gemaakt.

9.1.3 Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Consument en/of Klant zijn klacht eerst bij de RPBG heeft ingediend.

9.1.4 Het geschil moet uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan aanhangig worden gemaakt.

9.1.5 Indien de Consument en/of Klant een geschil aanhangig maakt is de RPBG aan deze keuze gebonden. Indien de RPBG een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet de RPBG de Consumentverzoeken binnen vijf weken kenbaar te maken of de Consument en/of Klant daarmee akkoord gaat. De RPBG dient bij dit verzoek te vermelden dat de RPBG zich na het verstrijken van de termijn van vijf weken vrij zal achten het geschil bij de bevoegde burgerlijke rechter aanhangig te maken.

9.1.6 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement, dat op verzoek wordt toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie gelden als bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

9.1.7. Op de Overeenkomst kunnen gedragscodes van toepassing zijn. Een actueel overzicht en de vindplaats van deze gedragscodes zullen indien van toepassing expliciet in het contract met de klant worden aangegeven.

## 9.2 Verjaringstermijn

9.2.1 Voor de Klant, niet zijnde een Consument, verjaren alle rechtsvorderingen uit hoofde van een overeenkomst met de RPBG door verloop van twee jaar, te rekenen vanaf de dag volgend op die waarop de vordering opeisbaar is geworden.

Deze algemene leveringsvoorwaarden van de Rosheuvel & Partners Business group zijn gedeponneerd bij.....  
Paramaribo .. april 2022 onder register no. ....