

## Algemene Leveringsvoorwaarden

van de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Macaw Nederland B.V., gevestigd aan de (2132 LS) Taurusavenue 16e te Hoofddorp, Nederland, (hierna te noemen: Macaw) gedeponereerd op 27 juni 2022 bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 34104629.

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Toepasselijkheid Algemene Leveringsvoorwaarden

- 1.1 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden (hierna ook: deze algemene voorwaarden) zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Macaw goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan klant levert.
- 1.2 Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden gelden slechts als deze schriftelijk tussen partijen overeengekomen.
- 1.3 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Indien en voor zover Macaw producten of diensten van derden aan klant ter beschikking stelt of daartoe toegang verleent, gelden voor wat betreft die producten of diensten de (licentie- of verkoop)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen Macaw en klant met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie- of verkoop)voorwaarden van die derden door Macaw aan klant is medegedeeld en een redelijke mogelijkheid is geboden om van die voorwaarden kennis te nemen. In afwijking van voorgaande zin komt aan klant geen beroep toe op een nalaten van Macaw om te voldoen aan voornoemde verplichting, indien klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 1.5 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen klant en Macaw om welke reden dan ook niet van toepassing blijken te zijn of buiten toepassing worden verklaard, gelden onverkort deze algemene voorwaarden.
- 1.6 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. Macaw en klant treden in dat geval in overleg, met het doel nieuwe bepalingen van zoveel als mogelijk dezelfde strekking ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.
- 1.7 Onverminderd het bepaalde in artikel 1.4, geldt in geval van tegenstrijdigheid van enerzijds de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of de anderszins gemaakte afspraken en anderzijds deze algemene voorwaarden, hetgeen is bepaald in de overeenkomst tussen partijen en/of de anderszins gemaakte afspraken. In geval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit hoofdstukken van deze voorwaarden, geldt hetgeen is bepaald in een eerder hoofdstuk, tenzij uitdrukkelijk daarvan is afgeweken.

#### Artikel 2 Aanbiedingen

- 2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Macaw zijn vrijblijvend, tenzij door Macaw schriftelijk anders is aangegeven. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Macaw verstrekte gegevens waarop Macaw haar aanbieding heeft gebaseerd, met uitzondering van evidente typefouten.

#### Artikel 3 Prijs en betaling

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere product- of dienst specifieke door de overheid opgelegde heffingen. Alle door Macaw kenbaar gemaakte prijzen zijn in euro's en klant dient in euro's te betalen.
- 3.2 Aan een door Macaw afgegeven voorcalculatie of begroting kan klant geen rechten of verwachtingen ontleen, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door klant kenbaar gemaakt budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs indien dit schriftelijk is overeengekomen.

- 3.3 Bestaat klant volgens de overeenkomst uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, dan is elk van die (rechts)personen tegenover Macaw hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- 3.4 Met betrekking tot de door Macaw verrichte prestaties (bijvoorbeeld t.a.v. het aantal gewerkte uren) en de daarvoor door klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van Macaw volledig bewijs op, onverminderd het recht van klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.5 Macaw is gerechtigd haar prijzen en tarieven eenmaal per kalenderjaar, op 1 januari, te verhogen, overeenkomstig het indexcijfer jaarmutatie Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, zoals deze is vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) in het derde kwartaal van het lopende jaar + 2,9%.
- 3.6 Onverminderd het bepaalde in artikel 3.5 is Macaw gerechtigd haar prijzen en tarieven steeds tussentijds aan te passen indien een toeleverancier van producten of diensten, zoals een toeleverancier van software of hardware, zijn prijzen en tarieven wijzigt. Macaw zal opdrachtgever hierover informeren. Als klant niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing als bedoeld in dit artikellid, is klant gerechtigd binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden. Dit opzegrecht is uitdrukkelijk niet van toepassing bij een prijs- of tariefsaanpassing als bedoeld in artikel 3.5.
- 3.7 Partijen leggen in de overeenkomst de datum of data vast waarop Macaw de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan klant in rekening brengt. Verschuldigde bedragen worden door klant betaald binnen dertig dagen na factuurdatum door overboeking op een door Macaw opgegeven bankrekening. Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 3.8 Betaalt klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig, dan is klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Blijft klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig de vordering te voldoen, dan kan Macaw de vordering uit handen geven en is klant naast het dan verschuldigde totale bedrag ook gehouden tot vergoeding van alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van Macaw onverlet.

#### **Artikel 4 Duur van de overeenkomst**

- 4.1 Indien en voor zover de overeenkomst tussen partijen een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.
- 4.2 De duur van een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd met een maximum van 1 jaar, tenzij klant of Macaw de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

#### **Artikel 5 Vertrouwelijkheid**

- 5.1 Klant en Macaw dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een wettelijk gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de overeenkomst. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 5.2 Klant erkent dat de door of via Macaw ter beschikking gestelde programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Macaw, haar toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.

#### **Artikel 6 Privacy en gegevensverwerking**

- 6.1 Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst naar het oordeel van Macaw relevant is, zal klant Macaw desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.

- 6.2 Klant vrijwaart Macaw voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn of worden verwerkt waarvoor klant op grond van de wet verwerkingsverantwoordelijke is, tenzij klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Macaw toerekenbaar zijn.
- 6.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Macaw door klant worden verwerkt, ligt bij klant. Klant staat er tegenover Macaw voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Klant vrijwaart Macaw tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 6.4 Indien Macaw op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van klant, zijn medewerkers of gebruikers, kunnen alle daaraan verbonden kosten aan klant in rekening worden gebracht.
- 6.5 Indien Macaw als verwerker, als bedoeld in de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens, prestaties verricht voor klant, dan is tevens het hoofdstuk 'Standaardclausules voor verwerkingen' van toepassing.

## **Artikel 7 Beveiliging**

- 7.1 Indien Macaw op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Macaw staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aan Macaw bekende aard, de omvang en de context van de te beveiligen informatie, de doeleinden en het normale gebruik van haar producten en diensten en de waarschijnlijkheid en ernst van voorzienbare risico's, niet onredelijk is.
- 7.2 De door of vanwege Macaw aan klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen zijn vertrouwelijk en zullen door klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van klant kenbaar worden gemaakt. Macaw is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen. Klant is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en het verstrekken en tijdig intrekken van toegangs- en identificatiecodes, waartoe klant een adequaat systeem voor wachtwoordbeheer heeft. Klant draagt er zorg voor dat tijdelijke toegangs- en identificatiecodes bij eerste gebruik vervangen worden door een andere toegangs- of identificatiecode. Toegangs- en identificatiecodes die standaard bij programmatuur worden meegeleverd, worden door klant bij eerste gebruik gewijzigd. Klant draagt er voor zorg dat een toegangs- of identificatiecode onverwijld wordt gewijzigd indien het vermoeden bestaat dat de desbetreffende code ongeautoriseerd bekend is geworden aan een derde.
- 7.3 Indien de beveiliging of het testen daarvan betrekking heeft op programmatuur, apparatuur of infrastructuur die niet door Macaw zelf aan klant is geleverd, dan staat klant ervoor in dat alle benodigde licenties of goedkeuringen zijn verkregen om de bedoelde dienstverlening te mogen uitvoeren. Macaw is niet aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met de uitvoering van deze dienstverlening. Klant vrijwaart Macaw tegen elke rechtsvordering uit welke hoofde dan ook, in verband met de uitvoering van deze dienstverlening.
- 7.4 Macaw is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd aan te passen, indien dit noodzakelijk is als gevolg van veranderende omstandigheden.
- 7.5 Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en adequaat beveiligd houden.
- 7.6 Macaw kan aanwijzingen geven aan klant met betrekking tot de beveiliging welke tot doel hebben om incidenten of de gevolgen van incidenten die de beveiliging kunnen aantasten te voorkomen of te minimaliseren. Indien klant dergelijke aanwijzingen van Macaw of een relevant overheidsorgaan niet of niet tijdig opvolgt, dan is Macaw niet aansprakelijk en vrijwaart klant Macaw voor de schade die daardoor mocht ontstaan.
- 7.7 Het is Macaw steeds toegestaan technische en organisatorische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur of andere werken waartoe aan klant (direct of indirect) toegang wordt verschaft, ook in verband met een overeengekomen beperking in

de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

#### **Artikel 8 Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting**

- 8.1 Alle aan klant geleverde zaken blijven eigendom van Macaw totdat alle bedragen die klant aan Macaw op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan Macaw zijn voldaan. Een klant die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van Macaw mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.
- 8.2 De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming, indien dat recht ter zake voor Macaw gunstigere bepalingen bevat.
- 8.3 Rechten worden in voorkomend geval aan klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat klant alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 8.4 Macaw kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat klant alle aan Macaw verschuldigde bedragen heeft voldaan.

#### **Artikel 9 Risico-overgang**

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

#### **Artikel 10 Intellectueel eigendom**

- 10.1 Alle rechten van intellectueel eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, databanken, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Macaw, haar licentiegevers of haar toeleveranciers. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en dwingendrechtelijk in de wet zijn toegekend. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 10.2 Indien Macaw bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectueel eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectueel eigendom ten aanzien van specifiek voor klant ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, know-how of andere werken of materialen, over zal gaan op klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van Macaw niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Macaw heeft tevens het recht de algemene beginselen, ideeën en programmeertalen welke gebruikt zijn voor het vervaardigen, dan wel aan de ontwikkeling ten grondslag liggen, van enig werk zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectueel eigendom het recht van Macaw aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van klant zijn of worden gedaan.
- 10.3 Klant zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectueel eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 10.4 Macaw vrijwaart klant tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat door Macaw zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland

geldend recht van intellectueel eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat klant Macaw onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Macaw. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Macaw verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door klant ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan Macaw ter beschikking gestelde werken of materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die klant zonder schriftelijke toestemming van Macaw in de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere werken of materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Macaw zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend in Nederland geldend recht van intellectueel eigendom of indien naar het oordeel van Macaw een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Macaw, indien mogelijk, zorg dragen dat klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Macaw wegens inbreuk op een recht van intellectueel eigendom van een derde is uitgesloten.

- 10.5 Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Macaw van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen, ontwerpen, en/of andere werken met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie, waaronder het beschikken over de juiste licenties. Klant vrijwaart Macaw tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 10.6 Macaw is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie.
- 10.7 Macaw is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van klant te gebruiken in haar externe communicatie.

## **Artikel 11    Uitvoering diensten**

- 11.1 Macaw zal zich naar beste kunnen inspannen diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Macaw worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Macaw uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.
- 11.2 Macaw is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Macaw.
- 11.3 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is Macaw steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
- 11.4 Macaw is niet gehouden bij de uitvoering van haar diensten aanwijzingen van klant op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, worden de desbetreffende werkzaamheden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van Macaw.

## **Artikel 12    Informatie- en overige medewerkingsverplichtingen**

- 12.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Klant zal steeds tijdig alle redelijke medewerking verlenen.
- 12.2 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Macaw verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door klant verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor Macaw kenbare onjuistheden bevatten, zal Macaw hierover navraag doen bij klant.
- 12.3 In verband met de continuïteit zal klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van Macaw als zodanig fungeren. Contactpersonen van klant zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door klant gewenste doelstellingen.

- 12.4 Klant draagt het risico van de selectie van de door Macaw te leveren zaken, goederen en/of diensten. Klant neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen aan de prestatie juist en volledig zijn. Op websites en in offertes, reclamemateriaal vermelde gegevens zijn voor Macaw niet bindend, behoudens indien door Macaw uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 12.5 Indien klant bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van Macaw op locatie van klant werkzaamheden verrichten, draagt klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Macaw is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Macaw.
- 12.6 De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart Macaw voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Macaw, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis-, informatie- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Macaw ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 12.7 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door Macaw geleverde producten en/of verrichte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers.
- 12.8 Klant zal zelf zorgdragen voor de benodigde apparatuur, infrastructuur en ondersteunende programmatuur en de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

### **Artikel 13 Project- en stuurgroepen**

- 13.1 Wanneer beide partijen met een of meerdere door hen ingezette medewerkers deelnemen in een project- of stuurgroep, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.
- 13.2 Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan beide partijen deelnemen, binden Macaw slechts indien de besluitvorming geschiedt conform hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien Macaw de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Macaw is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren indien dat naar haar oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of goede uitvoering van de overeenkomst.
- 13.3 Klant staat ervoor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gerechtigd zijn voor klant bindende besluiten te nemen.

### **Artikel 14 Termijnen**

- 14.1 Macaw spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door Macaw genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden Macaw niet en hebben steeds een indicatief karakter.
- 14.2 Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Macaw en klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 14.3 In alle gevallen, derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen, komt Macaw wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij klant Macaw een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming op het overeengekomene en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Macaw in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

- 14.4 Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen of sprints zal plaatsvinden, is Macaw gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase of sprint behoren uit te stellen totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase of sprint schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 14.5 Macaw is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties, etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

#### **Artikel 15 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst**

- 15.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door klant of een door klant in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 15.2 Indien klant op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij klant bewijst dat Macaw ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Macaw vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 15.3 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 schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Macaw zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 15.4 Klant is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, dan wel een overeenkomst van opdracht die door volbrenging eindigt, tussentijds op te zeggen.
- 15.5 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Macaw kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van klant direct of indirect wijzigt. Macaw is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval klant onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van klant tot toegang en/of gebruik van de diensten van Macaw, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van Macaw vereist is.

#### **Artikel 16 Aansprakelijkheid van Macaw**

- 16.1 De totale aansprakelijkheid van Macaw wegens een of meer toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met klant overeengekomen garantie- of vrijwaringsverplichting, is beperkt tot vergoeding van schade zoals in dit artikel uitgewerkt.
- 16.2 Directe schade is beperkt tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor één jaar. In geen

geval zal de totale aansprakelijkheid van Macaw voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000,- (vijfhonderdduizend euro) bedragen.

- 16.3 Schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken is beperkt tot € 1.250.000,- (één miljoen tweehonderdvijftigduizend euro).
- 16.4 Indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door klant aan Macaw voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan Macaw voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Macaw verband houdende met vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 16.5 De in artikel 16.2 tot en met 16.4 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Macaw laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Macaw welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- 16.6 De in artikel 16.2 tot en met 16.5 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Macaw.
- 16.7 Tenzij nakoming door Macaw blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Macaw wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien klant Macaw onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Macaw ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Macaw in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 16.8 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Macaw meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Macaw vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- 16.9 Klant vrijwaart Macaw voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Macaw geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voorzover klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 16.10 Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Macaw en diens toeleveranciers zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

## **Artikel 17 Overmacht**

- 17.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van Macaw wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van Macaw, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan Macaw zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan Macaw is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) (cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme, (viii) pandemieën (ix) algemene vervoersproblemen.
- 17.2 Indien een overmacht situatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar daarnaast iets verschuldigd zullen zijn.



## **Artikel 18 Service Level Agreement**

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

## **Artikel 19 Back-up**

- 19.1 Indien de dienstverlening aan klant op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van klant omvat, zal Macaw met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van klant. Bij gebreke van afspraken over de bewaartermijn bewaart Macaw de back-up gedurende de bij Macaw gebruikelijke termijn. Macaw zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.
- 19.2 Indien en voor zover de dienstverlening van Macaw op grond van de overeenkomst niet voorziet in het maken van back-ups van gegevens door Macaw, zal klant daarin steeds zelf voorzien. Deze back-ups omvatten niet alleen gegevens, maar tevens software, configuraties en virtuele instellingen. Back-ups worden door klant bewaard op een locatie die zodanig is gekozen dat een eventueel beveiligings-incident op de oorspronkelijke locatie niet leidt tot schade aan de back-up. Klant draagt zorg voor een adequate beveiliging van back-ups. Klant draagt er voor zorg dat alleen geautoriseerde medewerkers zich toegang hebben tot back-ups.
- 19.3 Klant zelf blijft verantwoordelijk voor nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

## **Artikel 20 Wijziging en meerwerk**

- 20.1 Indien Macaw op verzoek of met voorafgaande instemming van klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Macaw. Macaw is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 20.2 Klant realiseert zich dat wijzigingen en meerwerk (kunnen) leiden tot het verschuiven van (leverings)termijnen en (oplever)data. Door Macaw aangegeven nieuwe (leverings)termijnen en (oplever)data vervangen de eerdere.
- 20.3 Voor zover voor de overeenkomst een vaste prijs is overeengekomen, zal Macaw klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

## **Artikel 21 Overdracht van rechten en verplichtingen**

- 21.1 Klant kan de rechten en verplichtingen die hij op grond van een overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.
- 21.2 Macaw is gerechtigd haar aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

## **Artikel 22 Niet-overname personeel**

- 22.1 Klant zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede één jaar na het einde daarvan, op generlei wijze, zelf of via derden, medewerkers dan wel voormalige medewerkers van Macaw of van ondernemingen waarvan Macaw ter uitvoering van de overeenkomst een beroep heeft gedaan en die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, betaald of onbetaald, voor zich laten werken dan wel hiertoe pogingen ondernemen.
- 22.2 In geval van overtreding van het in artikel 22.1 genoemde verbod, verbeurt klant aan Macaw een direct opeisbare boete van € 25.000,- (vijftwintigduizend euro) per overtreding, te vermeerderen met € 1.500,- (één duizend vijfhonderd euro) voor iedere dag of gedeelte van een dag dat een dergelijke overtreding voortduurt, onverminderd het recht om daarnaast schadevergoeding te vorderen.

## **Artikel 23 Toepasselijk recht en geschillen**

- 23.1 De overeenkomsten tussen Macaw en klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 23.2 Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, ([www.sgoa.eu](http://www.sgoa.eu)), één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. De plaats van arbitrage is Amsterdam.
- 23.3 Indien een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn binnen de bevoegdheid van de Nederlandse kantonrechter vallen, is elk der partijen, in afwijking van het bepaalde in artikel 23.2, gerechtigd de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde rechtbank in Nederland. Voorgaande bevoegdheid komt aan partijen enkel toe indien ter zake van dat geschil nog geen arbitrale procedure aanhangig is gemaakt conform het bepaalde in artikel 23.2. Indien de zaak met inachtneming van het in dit artikel 23.3 bepaalde door één of meer der partijen ter behandeling en beslissing bij de wettelijk bevoegde rechtbank aanhangig is gemaakt, is de kantonrechter van die rechtbank bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.
- 23.4 Elk der partijen is ter zake van een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, in alle gevallen gerechtigd een procedure van ICT-mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te beginnen. De wederpartij is verplicht actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van ten minste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in arbitraal kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft.

## Hoofdstuk 2 Verwerking Persoonsgegevens

*De in dit hoofdstuk ' Verwerking Persoonsgegevens' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Macaw in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke(n) als (sub)verwerker (data processor) als bedoeld in de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens. Deze Standaardclausules voor verwerkingen vormen tezamen met praktische afspraken over verwerkingen in de overeenkomst een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28, lid 3 Algemene verordening gegevensbescherming (Avg).*

### Artikel 24 Algemeen

- 24.1 Macaw verwerkt de persoonsgegevens in opdracht van klant overeenkomstig de met Macaw overeengekomen schriftelijke instructies van klant.
- 24.2 Klant, dan wel diens opdrachtgever, is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Avg, heeft de zeggenschap over de verwerking van de persoonsgegevens en heeft het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vastgesteld.
- 24.3 Macaw is verwerker in de zin van de Avg en heeft daarom geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens en neemt derhalve geen beslissingen over onder meer het gebruik van de persoonsgegevens.
- 24.4 Macaw geeft uitvoering aan de Avg zoals neergelegd in dit hoofdstuk 'Verwerking Persoonsgegevens' en in de overeenkomst. Het is uitsluitend aan klant om op basis van deze informatie te beoordelen of Macaw afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de verwerking aan de vereisten van de Avg voldoet en de bescherming van de rechten van betrokkenen voldoende zijn gewaarborgd.
- 24.5 Klant staat er tegenover Macaw voor in dat hij conform de Avg handelt..
- 24.6 Klant is niet gerechtigd een door de toezichthouder aan hem opgelegde bestuurlijke boete op welke rechtsgrond dan ook op Macaw te verhalen. Onder 'toezichthouder' wordt in dit hoofdstuk (2) bedoeld een toezichthoudende autoriteit zoals bedoeld in de Avg.

### Artikel 25 Beveiliging

- 25.1 Macaw treft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, zoals omschreven in de overeenkomst. Bij het treffen van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen heeft Macaw rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, de omvang en de context van de verwerkingen, de aard van zijn producten en diensten, de verwerkingsrisico's en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen die Macaw, gezien het door hem beoogd gebruik van zijn producten en diensten, mocht verwachten.
- 25.2 Tenzij expliciet anders vermeld in de overeenkomst is het product of de dienst van Macaw niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten.
- 25.3 Macaw streeft ernaar dat de door hem te treffen beveiligingsmaatregelen passend zijn voor het door Macaw beoogde gebruik van het product of de dienst.
- 25.4 De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de klant, rekening houdend met de in artikel 25.1 genoemde factoren een op het risico van de verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.
- 25.5 Macaw kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar haar oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. Macaw zal belangrijke wijzigingen vastleggen en zal klant waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.
- 25.6 Klant kan Macaw verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. Macaw is niet verplicht om op een dergelijk verzoek wijzigingen door te voeren in haar beveiligingsmaatregelen. Macaw kan de kosten verband houdende met de op verzoek van klant doorgevoerde wijzigingen in rekening brengen bij klant. Pas nadat de door klant gewenste

gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen door partijen, heeft Macaw de verplichting deze beveiligingsmaatregelen daadwerkelijk te implementeren.

#### **Artikel 26 Inbreuken in verband met persoonsgegevens**

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

## **Artikel 27    Geheimhouding**

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

## **Artikel 28    Verplichtingen bij beëindiging**

- 28.1 Macaw zal, in geval van einde van de verwerkersovereenkomst, alle onder zich zijnde en van klant ontvangen persoonsgegevens binnen de in de overeenkomst opgenomen termijn verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn , of, indien overeengekomen, in een machine leesbaar formaat terugbezorgen aan klant.
- 28.2 Macaw kan eventuele kosten die hij maakt in het kader van het in het vorige lid gestelde in rekening brengen bij klant. Hierover kunnen nadere afspraken worden neergelegd in de overeenkomst.
- 28.3 Het bepaalde in artikel 28.1 geldt niet indien een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van de persoonsgegevens door Macaw belet. In een dergelijk geval zal Macaw de persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van haar wettelijke verplichtingen. Het bepaalde in artikel 28.1 geldt eveneens niet indien Macaw verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Avg is ten aanzien van de persoonsgegevens.

## **Artikel 29    Rechten betrokkenenen auditrechten**

- 29.1 Macaw zal, waar mogelijk, haar medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van klant die verband houden met bij klant door betrokkenen ingeroepen rechten van betrokkenen. Indien Macaw direct door een betrokkene wordt benaderd, zal hij deze waar mogelijk doorverwijzen naar klant.
- 29.2 Macaw zal op verzoek van klant alle informatie ter beschikking stellen die in redelijkheid nodig is om nakoming van de in de overeenkomst gemaakte afspraken met betrekking tot verwerking van persoonsgegevens aan te tonen. . Indien klant desondanks aanleiding heeft aan te nemen dat de verwerking van persoonsgegevens niet conform de overeenkomst plaatsvindt, dan kan hij maximaal éénmaal per jaar door een onafhankelijke, gecertificeerde, externe deskundige die aantoonbaar ervaring heeft met het soort verwerkingen dat op basis van de overeenkomst wordt uitgevoerd, op kosten van de klant hiernaar een audit laten uitvoeren. Macaw heeft het recht een deskundige te weigeren indien deze volgens Macaw diens concurrentiepositie aantast. De audit zal beperkt zijn tot het controleren van de naleving van de afspraken met betrekking tot verwerking van de persoonsgegevens zoals neergelegd in de overeenkomst. De deskundige zal een geheimhoudingsplicht hebben ten aanzien van hetgeen hij aantreft en zal alleen datgene rapporteren aan klant dat een tekortkoming oplevert in de nakoming van verplichtingen die Macaw heeft op grond van de overeenkomst. De deskundige zal eerst een afschrift van zijn concept-rapport aan Macaw verstrekken, opdat Macaw haar oordeel over het concept-rapport aan de deskundige kan geven. De deskundige verstrekt vervolgens een definitief rapport aan Macaw. Macaw kan een deskundige, audit of instructie van de deskundige weigeren indien deze naar zijn mening in strijd is met de Avg of andere wetgeving of een ontoelaatbare inbreuk vormt op de door hem getroffen beveiligingsmaatregelen.
- 29.3 Partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Partijen zullen de voorgestelde verbetermaatregelen die in het rapport zijn neergelegd opvolgen voor zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. Macaw zal de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar haar oordeel passend zijn rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan haar product of dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin hij opereert en het beoogd gebruik van het product of de dienst.
- 29.4 Macaw heeft het recht om de kosten die hij maakt in het kader van het in dit artikel gestelde in rekening te brengen bij klant.

**Artikel 30 Subverwerkers**

- 30.1 Macaw heeft in de overeenkomst vermeld of, en zo ja welke derde partijen (subverwerkers) Macaw inschakelt bij de verwerking van persoonsgegevens.
- 30.2 Klant geeft toestemming aan Macaw om andere subverwerkers in te schakelen ter uitvoering van haar verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst.
- 30.3 Macaw zal klant informeren over een wijziging in de door de Macaw ingeschakelde derde partijen. Klant heeft het recht bezwaar te maken tegen voornoemde wijziging door Macaw.

### **Hoofdstuk 3 Software-as-a-Service (SaaS)**

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

#### **Artikel 31 Uitvoering SaaS-dienst**

- 31.1 Macaw verricht de SaaS-dienst in opdracht van klant. Klant mag de SaaS-dienst uitsluitend ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het door Macaw beoogde gebruik. Het staat klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door Macaw verleende SaaS-dienst.
- 31.2 Macaw kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen substantieel zijn en een verandering van de bij klant geldende procedures tot gevolg heeft, zal Macaw klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten. De kosten van deze verandering komen voor rekening van klant. In dat geval kan klant de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Macaw de kosten van deze wijziging voor haar rekening neemt.
- 31.3 Macaw kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende programmatuur. Macaw is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 31.4 Macaw kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Macaw zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk op momenten laten plaatsvinden waarop de SaaS-dienst doorgaans het minst intensief gebruikt wordt.
- 31.5 Macaw is nimmer gehouden klant een fysieke drager of download te verstrekken van de onderliggende programmatuur.
- 31.6 Bij gebreke van nadere afspraken hieromtrent zal klant de SaaS-dienst zelf nader inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden en, indien nodig, de gebruikte apparatuur en gebruikersomgeving aanpassen.

#### **Artikel 32 Garantie**

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

tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens anders dan het terugplaatsen van de - waar mogelijk - laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende gegevens.

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

### **Artikel 33 Aanvang van de dienstverlening; vergoeding**

- 33.1 De door Macaw te verlenen SaaS-dienst (en eventueel bijbehorende support) vangt aan binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Indien niet anders overeengekomen vangt de SaaS-dienst aan door terbeschikkingstelling door Macaw van de middelen om toegang te verkrijgen tot de SaaS-dienst door Macaw. Klant draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS- dienst benodigde faciliteiten.
- 33.2 Klant is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door Macaw verleende SaaS-dienst telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

### **Artikel 34 Aanvullende bepalingen**

- 34.1 De volgende artikelen zijn van overeenkomstige toepassing op de SaaS-dienst: 35.3, 35.5, 35.8, 37.13 (met uitzondering van verwijzing naar artikel 41), 37.11, 49.4, 50.1, 50.2, 63.2 en 63.4 en 64. In deze artikelen dienen de woorden 'programmatuur' gelezen te worden als 'SaaS-dienst' en 'aflevering' als 'aanvang van de dienstverlening'.



## Hoofdstuk 4 Programmatuur

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

### Artikel 35 Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

- 35.1 Macaw stelt aan klant op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen programmatuur gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 35.2 De verplichting tot terbeschikkingstelling door Macaw en het gebruiksrecht van klant strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van klant strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie worden niet aan klant ter beschikking gesteld, ook niet indien klant bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.
- 35.3 Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.
- 35.4 Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is klant gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
- 35.5 Macaw kan verlangen dat klant de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat klant bij Macaw, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen.
- 35.6 Klant mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Klant zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.
- 35.7 Het is klant nimmer toegestaan de programmatuur, de bijbehorende codes voor gebruik en de dragers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal klant een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van klant gebruikt.
- 35.8 Klant zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van Macaw uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van Macaw toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. Macaw zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 35.9 Partijen houden het ervoor dat de tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.
- 35.10 Macaw is niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande Macaw gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan Macaw verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

### Artikel 36 Aflevering en installatie

- 36.1 Macaw zal, te harer keuze, de programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door Macaw te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de programmatuur

online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van Macaw in papieren dan wel digitale vorm in een door Macaw bepaalde taal verstrekt.

- 36.2 Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal Macaw de programmatuur bij klant installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal klant zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

### **Artikel 37 Acceptatie**

- 37.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt klant de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Macaw zoals bedoeld in artikel 41. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door Macaw uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door klant.
- 37.2 Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 37.3 tot en met 37.14 van toepassing.
- 37.3 Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door Macaw schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Macaw heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere onvolkomenheden in of aan de programmatuur anders dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.
- 37.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen bestaat die uit het door klant uitvoeren van een verzameling testgevallen die door klant is samengesteld. Hiertoe behoren in ieder geval de volgende werkzaamheden: (i) het voorafgaand aan de acceptatietest op het voor acceptatie bedoelde computersysteem installeren van de programmatuur, (ii) het samenstellen van de verzameling testgevallen en het in machinaal leesbare vorm vastleggen van testinvoer en testbestanden, (iii) het vaststellen van de volgens de uitdrukkelijk overeengekomen technische en functionele specificaties verwachte uitvoer en (iv) de interpretatie en de analyse van de uitkomsten van de acceptatietest.
- 37.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode tien werkdagen na aflevering of, indien een door Macaw uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, tien werkdagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is klant niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren. Macaw zal de door Opdrachtgever voor de acceptatietest gevraagde bijstand naar vermogen verlenen, tegen vergoeding van het overeengekomen uurtarief, en bij gebreke van een overeengekomen uurtarief het gebruikelijke uurtarief. Indien bij het uitvoeren van de acceptatietest blijkt, dat door het niet behoorlijk functioneren van de programmatuur, de voortgang van de acceptatietest wordt belemmerd, zal klant Macaw hierover met een duidelijke en voldoende indicatie van het probleem schriftelijk gedetailleerd informeren. In dit geval wordt de acceptatieperiode onderbroken, totdat Macaw de Programmatuur zodanig heeft aangepast, dat de belemmering wordt opgeheven, waarna de acceptatietest onmiddellijk zal worden hervat.
- 37.6 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is klant verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door Macaw schriftelijk, kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
- 37.7 Indien bij het testen in opdracht van de klant gebruik wordt gemaakt van gegevens, dan zal klant ervoor zorgdragen dat het gebruik van deze gegevens voor dit doeleinde is toegestaan.
- 37.8 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- 37.8.a indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen:
  - 37.8.b op de eerste dag na de testperiode, dan wel;

- 37.8.c indien Macaw vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 37.8 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 37.9 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel;
- 37.8.d indien klant enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.
- 37.8.e indien door of in opdracht van Klant wijzigingen van de (broncode van de) programmatuur, de configuratie of andere onderdelen van de programmatuur zijn aangebracht.
- 37.9 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal klant uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan Macaw rapporteren. Macaw zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Macaw gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen aan te brengen.
- 37.10 Klant mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Macaw om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 41 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
- 37.11 Macaw kan verlangen dat bij klant bij acceptatie een schriftelijk, in door Macaw te bepalen vorm "Bewijs van Acceptatie" ondertekent.
- 37.12 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
- 37.13 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Macaw gekweten is voor de nakoming van haar verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door Macaw is overeengekomen, van haar verplichtingen betreffende de installatie.
- 37.14 Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van klant op grond van artikel 37.10 betreffende kleine fouten en artikel 41 betreffende de garantie.

### **Artikel 38 Beschikbaarstelling**

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

#### **Artikel 39 Gebruiksrechtvergoeding**

- 39.1 De voor het recht tot gebruik door klant te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
- 39.1.a indien partijen niet zijn overeengekomen dat Macaw zorg draagt voor installatie van de programmatuur;
  - 39.1.b bij aflevering van de programmatuur;
  - 39.1.c of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;
  - 39.1.d indien partijen zijn overeengekomen dat Macaw zorg draagt voor installatie van de programmatuur;
  - 39.1.e bij voltooiing van die installatie;
  - 39.1.f of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

#### **Artikel 40 Wijzigingen in de programmatuur**

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

#### **Artikel 41 Garantie**

- 41.1 Macaw zal zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 37.3 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Macaw zijn gemeld. Macaw staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Macaw garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Macaw volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
- 41.2 Macaw kan volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van klant of van andere niet aan Macaw toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien klant zonder schriftelijke toestemming van Macaw wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.
- 41.3 Herstel van fouten geschiedt op een door Macaw te bepalen locatie en wijze. Macaw is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 41.4 Macaw is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 41.5 Macaw heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 41.1 bedoelde garantietermijn zijn gemeld.

## **Hoofdstuk 5 Ontwikkeling Platformen en software oplossingen**

*De bepalingen in dit hoofdstuk 'Ontwikkeling programmatuur en websites' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Macaw programmatuur zoals omschreven in hoofdstuk 4 en/of websites ten behoeve van klant ontwerpt en/of ontwikkelt en eventueel de programmatuur en/of websites installeert.*

### **Artikel 42 Specificaties en ontwikkeling van programmatuur en/of websites**

- 42.1 Ontwikkeling vindt steeds plaats op basis van een overeenkomst van opdracht. Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur en/of website aan Macaw zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur en/of website ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
- 42.2 Macaw zal de programmatuur en/of website met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan Macaw verlangen dat klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
- 42.3 Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal Macaw de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.
- 42.4 Desgevraagd zal klant Macaw in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van klant te verrichten.
- 42.5 In de prestatieverplichtingen van Macaw voor de ontwikkeling van een website is niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content management systeem'.
- 42.6 Indien partijen overeenkomen dat Macaw naast de ontwikkeling tevens opleiding, onderhoud en/of ondersteuning verleent en/of door Macaw tevens een domeinnaam wordt aangevraagd, kan Macaw verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van Macaw in rekening gebracht.
- 42.7 Indien Macaw diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dient klant de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal Macaw een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken. Macaw aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door klant beoogde resultaten. Klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven de bij Macaw gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Macaw staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend.

### **Artikel 43 Agile ontwikkeling van programmatuur/websites**

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

(bijvoorbeeld een 'time-box') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Klant aanvaardt het risico dat de programmatuur en/of website niet noodzakelijkerwijs aan alle door klant genoemde of tussen partijen overeengekomen specificaties beantwoordt. Klant draagt zorg voor een permanente, actieve en door de organisatie van klant gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Klant waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbepalingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen van de zijde van klant conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is Macaw gerechtigd - doch niet verplicht - de naar haar oordeel passende beslissingen te nemen.

- 43.3 Indien partijen een of meerdere testmomenten overeenkomen zal uitsluitend getest worden op basis van objectieve, meetbare en vooraf overeengekomen criteria (zoals het conformeren aan ontwikkelstandaarden). Fouten of andere onvolkomenheden worden slechts hersteld indien het verantwoordelijke team daartoe besluit en worden binnen een volgende iteratie uitgevoerd. Indien hiervoor een extra iteratie nodig blijkt, dan zijn de kosten daarvoor voor de klant. Macaw is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot het uitvoeren van herstelactiviteiten ten aanzien van fouten of andere onvolkomenheden.

#### **Artikel 44 Aflevering, installatie en acceptatie**

- 44.1 Het bepaalde in artikel 36 inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.
- 44.2 Tenzij Macaw op grond van de overeenkomst de programmatuur en/of website op haar eigen computersysteem ten behoeve van klant zal 'hosten', zal Macaw de programmatuur en/of website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan klant afleveren dan wel online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen.
- 44.3 Het bepaalde in artikel 37 van deze algemene voorwaarden inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.
- 44.4 Indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in artikel 43, dan is het bepaalde in artikel 37.1, 37.2, artikel 37.4 tot en met 37.9, 37.12, artikel 41.1 en 41.5 niet van toepassing. Klant aanvaardt de programmatuur en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is').

#### **Artikel 45 Gebruiksrecht**

- 45.1 Macaw stelt de in opdracht van klant ontwikkelde programmatuur en/of website en de eventueel daarbij ontwikkelde gebruikersdocumentatie voor gebruik aan klant ter beschikking.
- 45.2 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval klant gerechtigd zal zijn wijzigingen in de programmatuur aan te brengen.
- 45.3 Macaw is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur en/of website benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
- 45.4 Het bepaalde in artikel 35 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.
- 45.5 Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten van door Macaw specifiek voor klant ontwikkelde programmatuur volledig en uitsluitend door klant worden gedragen, gelden – zulks in afwijking van het bepaalde in artikel 45.4 - voor klant geen beperkingen in het recht tot gebruik van de ter beschikking gestelde en door klant betaalde programmatuur en/of website.

#### **Artikel 46 Vergoeding**

- 46.1 Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur en/of websites telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 46.2 Inbegrepen in de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden is tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de programmatuur en/of website gedurende de looptijd van de overeenkomst.

46.3 In de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur en/of website is niet begrepen een vergoeding voor de door klant benodigde hulpprogrammatuur en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur en/of website. Evenmin is in de vergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers ervan.

#### **Artikel 47    Garantie**

47.1 Het bepaalde in artikel 41 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.

47.2 Macaw staat er niet voor in dat de door haar ontwikkelde programmatuur en/of website goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur en/of websites, behalve hetgeen expliciet overeengekomen en beschreven in de opdrachtomschrijving of Programma van Eisen. Macaw staat er evenmin voor in dat de programmatuur en/of website goed werkt in samenhang met alle soorten apparatuur, behalve de apparatuur die expliciet is overeengekomen en beschreven in de opdrachtomschrijving of Programma van Eisen. Onder programmatuur zijn in dit verband tevens begrepen API's (Application Programming Interfaces) en plug-ins.

## **Hoofdstuk 6 Onderhoud van programmatuur en support**

*De in dit hoofdstuk 'Onderhoud van programmatuur en support' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Macaw diensten verricht op het gebied van onderhoud van programmatuur en ondersteuning (support) bij het gebruik van die programmatuur.*

### **Artikel 48 Onderhoudsdiensten**

- 48.1 Indien overeengekomen verricht Macaw onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur in de zin van artikel 37.3 en - zults uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 49.
- 48.2 Klant zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal Macaw zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen, afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van Macaw, op de door Macaw te bepalen wijze en termijn aan klant ter beschikking worden gesteld. Macaw is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Klant zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Macaw is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval Macaw bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is Macaw gerechtigd hiervoor een separate vergoeding in rekening te brengen.
- 48.3 Het bepaalde in de artikelen 41.3 en 41.4 is van overeenkomstige toepassing.
- 48.4 Indien Macaw het onderhoud online verricht, zal klant tijdig zorg dragen voor een deugdelijke en adequaat beveiligde infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- 48.5 Klant zal alle door Macaw verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.
- 48.6 Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door Macaw zelf aan klant is geleverd, zal klant, indien Macaw dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, changelogs e.d.) ter beschikking stellen. Klant staat ervoor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Klant verleent Macaw het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.

### **Artikel 49 Nieuwe versies van programmatuur**

- 49.1 Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van Macaw.
- 49.2 Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Macaw niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie. Klant is zich er van bewust dat aan het gebruik van een andere dan de laatste versie van de programmatuur risico's kunnen zitten, onder meer ten aanzien van de informatiebeveiliging. Macaw is voor de verwezenlijking van de desbetreffende risico's nimmer aansprakelijk.
- 49.3 Macaw kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit klant een nadere schriftelijke overeenkomst met Macaw aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. Macaw kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Macaw is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.



- 49.4 Macaw kan van klant verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, webbrowser, programmatuur e.d.) aanpast als dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

## **Artikel 50 Supportdiensten**

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

## **Artikel 51 Vergoeding**

- 51.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema, zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.
- 51.2 Bedragen ter zake het onderhoud van de programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk zijn verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd, ongeacht of klant de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

## **Hoofdstuk 7 Advisering en Consultancy**

*De in dit hoofdstuk 'Advisering en consultancy' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Macaw diensten verleent op het gebied van advisering en consultancy welke niet onder leiding en toezicht van de klant worden uitgevoerd.*

### **Artikel 52 Uitvoering advies en consultancydiensten**

- 52.1 Macaw zal de advies- en consultancydiensten geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en niet onder toezicht en leiding van de klant uitvoeren.
- 52.2 Macaw is niet gebonden aan een doorlooptijd van de opdracht, omdat de doorloop van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering afhankelijk is van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die klant verstrekt en de medewerking van klant en relevante derden.
- 52.3 De dienstverlening van Macaw wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van Macaw.
- 52.4 Het gebruik dat klant maakt van een door Macaw afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van klant. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam Macaw mag worden verwacht, berust geheel bij klant, onverminderd het recht van Macaw met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 52.5 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Macaw is klant niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van Macaw en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van Macaw. Klant zal de adviezen of rapportages van Macaw niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

### **Artikel 53 Rapportage**

- 53.1 Macaw zal klant op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Klant zal Macaw schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor Macaw van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor klant aandacht wenst, prioriteitenstelling van klant, beschikbaarheid van middelen en personeel van klant en bijzondere of voor Macaw mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Klant zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door Macaw verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van klant en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en Macaw hiervan op de hoogte stellen.

### **Artikel 54 Vergoeding**

- 54.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door Macaw verleende diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

## **Hoofdstuk 8 Detacheringsdiensten**

*De in dit hoofdstuk 'Detacheringsdiensten' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Macaw een of meer medewerkers aan klant ter beschikking stelt teneinde onder toezicht en leiding van klant werkzaam te zijn.*

### **Artikel 55 Detacheringsdiensten**

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

### **Artikel 56 Duur van de detacheringsovereenkomst**

- 56.1 In afwijking van hetgeen bepaald is in artikel 4 van deze algemene voorwaarden geldt dat, indien partijen omtrent de duur van detachering niets zijn overeengekomen, de overeenkomst een looptijd heeft voor onbepaalde duur, in welk geval voor elk der partijen een opzegtermijn van één kalendermaand geldt na de eventuele initiële looptijd. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

### **Artikel 57 Arbeidsduur, werktijden en arbeidsomstandigheden**

- 57.1 De werk-, vakantie- en rusttijden, arbeidsduur en overige relevante arbeidsvoorwaarden van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan die gebruikelijk zijn bij klant. Klant staat ervoor in dat de werk-, vakantie- en rusttijden, arbeidsduur en overige relevante arbeidsomstandigheden voldoen aan de ter zake relevante wet- en regelgeving.
- 57.2 Klant zal Macaw informeren omtrent een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van haar bedrijf of organisatie.

**Artikel 58 Overwerkvergoeding en reistijd**

- 58.1 Indien de ter beschikking gestelde medewerker in opdracht of op verzoek van klant per dag langer werkt dan het overeengekomen of gebruikelijke aantal werkuren dan wel werkzaam is buiten de bij Macaw gebruikelijke werkdagen, is klant voor deze uren het overeengekomen overwerktaarif of, bij gebreke van een overeengekomen overwerktaarif, het bij Macaw gebruikelijke overwerktaarif verschuldigd. Desgevraagd zal Macaw klant informeren over de geldende overwerktaarieven.
- 58.2 Kosten en reistijd zullen aan klant in rekening worden gebracht overeenkomstig de bij Macaw gebruikelijke regels en maatstaven. Desgevraagd zal Macaw klant informeren over de daarvoor gebruikelijke regels en maatstaven.

**Artikel 59 Inlenersaansprakelijkheid en overige aansprakelijkheid**

- 59.1 Macaw zal zorg dragen voor de tijdige en volledige afdracht van de voor de ter beschikking gestelde medewerker in verband met de overeenkomst te betalen loonbelasting, premies volksverzekeringen, premies werknemersverzekeringen, inkomensafhankelijke bijdrage op grond van de Zorgverzekeringswet en omzetbelasting. Macaw vrijwaart klant voor alle vorderingen van de Belastingdienst dan wel van de instanties voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving die vanwege de overeenkomst met klant verschuldigd zijn, onder de voorwaarde dat klant Macaw onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Macaw. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Macaw verlenen om zich, indien nodig in naam van klant, tegen deze vorderingen te verweren.
- 59.2 Macaw aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de kwaliteit van de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding van klant tot stand zijn gekomen.

## **Hoofdstuk 9 Opleiding en trainingen**

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

### **Artikel 60 Aanmelding en annulering**

- 60.1 Een aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door Macaw.
- 60.2 Klant draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer doet niets af aan de verplichtingen van klant op grond van de overeenkomst. Het is klant toegestaan een deelnemer voor een opleiding te vervangen door een andere deelnemer, na voorafgaande schriftelijke toestemming van Macaw.
- 60.3 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Macaw aanleiding geeft, is Macaw gerechtigd de opleiding te annuleren, te combineren met één of meerdere opleidingen of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. Macaw behoudt zich het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen. Macaw is gerechtigd organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen.
- 60.4 De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding door klant of deelnemers worden beheerst door de bij Macaw gebruikelijke regels. Een annulering dient altijd schriftelijk en voorafgaand aan de opleiding of het desbetreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of niet-verschijning doen niets af aan de betaalverplichtingen die klant op grond van de overeenkomst heeft.

### **Artikel 61 Uitvoering opleiding**

- 61.1 Klant aanvaardt dat Macaw de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.
- 61.2 Klant zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door Macaw voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding.
- 61.3 Indien Macaw bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat Macaw er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien Macaw de opleiding uitvoert op locatie van klant, zal klant zorg dragen voor de beschikbaarheid van deugdelijke lesruimte en werkende apparatuur en programmatuur. Indien de faciliteiten bij klant niet blijken te voldoen en de kwaliteit van de opleiding daardoor niet kan worden gewaarborgd, dan is Macaw gerechtigd de opleiding niet te starten, in te korten of te staken.
- 61.4 Het afnemen van een examen of een toets maakt geen deel uit van de overeenkomst.
- 61.5 Voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, opleidingsmaterialen of middelen is klant een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.
- 61.6 Indien de opleiding op basis van e-learning wordt aangeboden, zijn de bepalingen van Hoofdstuk 3 'Software-as-a-Service (SaaS)' zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

### **Artikel 62 Prijs en betaling**

- 62.1 Macaw kan verlangen dat klant vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. Macaw kan deelnemers uitsluiten van deelname indien klant heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van Macaw.
- 62.2 Indien Macaw een vooronderzoek ten behoeve van een opleidingsplan of opleidingsadvies heeft uitgevoerd, dan kunnen de hieraan verbonden kosten separaat in rekening gebracht worden.

62.3 Tenzij Macaw uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de opleiding is vrijgesteld van btw in de zin van artikel 11 van de Wet op de omzetbelasting 1968, is klant over de vergoeding tevens btw verschuldigd. Macaw is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd haar prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van btw voor opleidingen.

## **Hoofdstuk 10 Hosting**

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

### **Artikel 63    Hostingdiensten**

- 63.1 Macaw zal de met klant overeengekomen hostingdiensten verrichten.
- 63.2 Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal klant de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor klant gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door klant niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal Macaw een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.
- 63.3 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal klant zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Macaw is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 63.4 Uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen, heeft de overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van beveiligings-, back-up-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.
- 63.5 Macaw kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Macaw zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met klant.
- 63.6 Indien Macaw op grond van de overeenkomst diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dient klant de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal Macaw een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken. Macaw aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door klant beoogde resultaten. Klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven de bij Macaw gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Macaw staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend.

### **Artikel 64    Notice and takedown**

- 64.1 Klant zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enige andere wettelijke verplichting.
- 64.2 Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is Macaw steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van klant. Klant zal op eerste schriftelijk verzoek van Macaw data en/of informatie onverwijld van de systemen van Macaw verwijderen, bij gebreke waarvan Macaw gerechtigd is naar keuze de

data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Macaw is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 64.1 aan klant onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot haar systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door Macaw jegens klant. Macaw is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens klant aansprakelijk te zijn.

- 64.3 Van Macaw kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van klant te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en klant. Klant zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en Macaw schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.