

ALGEMENE VOORWAARDEN ILIONX

Versie maart 2026

Deel 1: Algemene Bepalingen

Deze algemene voorwaarden zijn onderverdeeld in vier delen. Een inleidend deel met Algemene bepalingen (deel 1), een deel met artikelen betreffende het leveren van Diensten (deel 2), een deel met betrekking tot Programmatuur (deel 3) en een deel met betrekking tot bijzondere bepalingen apparatuur (deel 4).

1. Definities

De in dit artikel opgenomen definities hebben de betekenis die eraan wordt toegekend en zijn van toepassing op alle delen (1 tot en met 4) van de Algemene Voorwaarden.

- 1.1 Algemene Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden (delen 1 tot en met 4) van ilionx.
- 1.2 Clouddienst: SaaS-, IaaS-, en/of PaaS – dienst, zoals beschreven in de Overeenkomst.
- 1.3 Diensten: de door ilionx te verlenen dienst(en) inclusief Clouddiensten, zoals nader beschreven in de Overeenkomst.
- 1.4 Documentatie: documentatie met betrekking tot de Programmatuur, die een beschrijving van de Programmatuur, inclusief de functies en functionaliteiten ervan, bevat.
- 1.5 Gebrek: enige reproduceerbare substantiële non-conformiteit van de Programmatuur met de Specificaties of enige reproduceerbare substantiële non-conformiteit van (de Resultaten van) de Diensten met de Specificaties.
- 1.6 ilionx: ilionx Group B.V. geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 24335617.
- 1.7 Implementatie: de Diensten gericht op het operationeel maken van de Programmatuur en/of apparatuur ten behoeve van Opdrachtgever.
- 1.8 Maatwerkprogrammatuur: Programmatuur, die in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld, niet bestaande uit aanpassingen van Standaardprogrammatuur.
- 1.9 Opdrachtgever: de wederpartij die met ilionx een Overeenkomst sluit.
- 1.10 Overeenkomst: de door Partijen getekende Schriftelijke overeenkomst tot het leveren van Diensten, Programmatuur en/of apparatuur en/of door Opdrachtgever getekende offerte of aanbieding van ilionx, inclusief alle bijlagen.
- 1.11 Partij(en): ilionx en/of Opdrachtgever.
- 1.12 Programmatuur: in de Overeenkomst gespecificeerde software (daaronder indien relevant ook begrepen Maatwerkprogrammatuur en Standaardprogrammatuur) en Documentatie.
- 1.13 Resultaten: de op grond van Diensten geleverde output, zoals rapporten, adviezen, analyses, ontwerpen, documentatie en lesmateriaal.
- 1.14 Schriftelijk (al dan niet aangeduid met hoofdletter): op schrift gesteld of op elektronische wijze (bijvoorbeeld via email, een applicatie of een portal) uitgewisseld.
- 1.15 Specificaties: de door Partijen overeengekomen technische en functionele beschrijving van de Diensten, Programmatuur en/of apparatuur, die zijn opgenomen als bijlage bij de Overeenkomst.
- 1.16 Standaardprogrammatuur: voor algemeen gebruik ontwikkelde Programmatuur die niet exclusief aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld (inclusief Clouddiensten) en waarop de (licentie)voorwaarden van ilionx en/of derden van toepassing zijn en die prevaleren boven de Algemene Voorwaarden.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en aanbiedingen van ilionx en Overeenkomsten. Eventuele inkoop- of algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing en worden door ilionx uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.2 Indien ilionx op grond van de Overeenkomst producten, Programmatuur of diensten van (een) derde(n) aan Opdrachtgever levert, zijn naast de Algemene Voorwaarden ook de (licentie)voorwaarden van die derde(n) van toepassing.

3. Offerte en totstandkoming Overeenkomst

- 3.1 Alle offertes en andere uitingen van ilionx zijn vrijblijvend, tenzij door ilionx uitdrukkelijk schriftelijk anders is aangegeven.
- 3.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan ilionx verstrekte gegevens (zoals eisen, inlichtingen, ontwerpen en specificaties) waarop de offerte en/of de Overeenkomst is gebaseerd.
- 3.3 Een Overeenkomst komt eveneens tot stand indien ilionx op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever met de uitvoering is begonnen.

4. Prijs en betaling

- 4.1 Alle door ilionx gehanteerde prijzen en tarieven zijn in Euro, exclusief btw en eventuele andere belastingen, heffingen of van overheidswege opgelegde kosten.
- 4.2 Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 4.3 De betaling geschiedt in euro's, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 4.4 Opdrachtgever dient de bedragen te voldoen binnen 30 dagen na dagtekening van de factuur.
- 4.5 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de in artikel 4.4 gespecificeerde termijn betaalt, is Opdrachtgever, na aanmaning en/of ingebrekestelling, over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd tot de datum van algehele voldoening. Indien Opdrachtgever nalatig blijft de vordering te voldoen, kan ilionx de vordering uit handen geven, in welk geval de Opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle (buiten)gerechtelijke kosten die ilionx maakt in verband met de incasso van een vordering op Opdrachtgever.

5. Prijsindexatie

- 5.1 ilionx is gerechtigd haar prijzen en tarieven jaarlijks aan te passen. Deze aanpassing vindt plaats op basis van de meest recente ontwikkeling van de CAO-lonen in Nederland (inclusief bijzondere beloning), zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Voor de berekening wordt uitgegaan van de laatst beschikbare maandcijfers op het moment van vaststelling.
- 5.2 Indien deze CBS-gegevens niet tijdig, niet definitief of naar objectieve maatstaven niet bruikbaar of beschikbaar zijn, kan ilionx de aanpassing baseren op een andere passende en redelijke index of maatstaf die de kostenontwikkeling binnen de Nederlandse (IT-)dienstverleningssector weerspiegelt, zoals een door CBS of een vergelijkbare onafhankelijke instantie gepubliceerde index.
- 5.3 De jaarlijkse prijsaanpassing gaat in op 1 januari van het betreffende jaar, tenzij ilionx een andere ingangsdatum schriftelijk aan Opdrachtgever mededeelt. ilionx informeert Opdrachtgever uiterlijk één maand voor de ingangsdatum schriftelijk over de gehanteerde index.

6. Persoonsgegevens

- 6.1 Voor zover ilionx in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, zullen Partijen een verwerkersovereenkomst aangaan.
- 6.2 ilionx verwerkt in voorkomende gevallen de persoonsgegevens van werknemers of vertegenwoordigers van Opdrachtgever overeenkomstig het privacy statement van ilionx. De verwerking kan plaatsvinden voor de volgende doeleinden:
 - a. om Opdrachtgever gebruik te kunnen laten maken van de dienstverlening van ilionx;
 - b. om met Opdrachtgever een handelsrelatie aan te gaan en te onderhouden;
 - c. om opdrachten overeen te komen en/of uit te kunnen (laten) voeren;
 - d. om Opdrachtgever te informeren over de Diensten en overige activiteiten van ilionx (bijvoorbeeld via e-mail, nieuwsbrieven en bedrijfsmagazines) en om Opdrachtgever aanbiedingen te kunnen doen;
 - e. om geldende wet- en regelgeving na te kunnen komen;
 - f. om Opdrachtgever toegang te kunnen verlenen tot en gebruik te kunnen laten maken van besloten web-omgevingen, portals en intranetomgevingen.
- 6.3 Partijen zullen alle geregistreerde (persoons-)gegevens van elkaars medewerkers, die voor en gedurende de Overeenkomst door Partijen kenbaar worden gemaakt, vertrouwelijk behandelen en meer in het bijzonder in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming en aanverwante wet- en regelgeving verwerken.
- 6.4 Indien en voor zover het gebruik door Opdrachtgever van door ilionx geleverde Programmatuur van derden meebrengt dat persoonsgegevens van Opdrachtgever door een derde worden verwerkt, geldt het volgende.
 - a. In geval van het bepaalde onder artikel 24.2 onder a, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het sluiten van een eventuele verwerkersovereenkomst met de derde, al dan niet als onderdeel van de gebruiksvoorwaarden(EULA). ilionx is niet verantwoordelijk voor dergelijke gegevensverwerkingen en/of doorgiften, noch voor het feit of deze voldoen aan toepasselijke wet- en/of regelgeving.
 - b. In geval van het bepaalde onder artikel 24.2 onder b, gaat de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van ilionx voor de verwerking van de persoonsgegevens niet verder dan hetgeen waartoe de derde zich jegens ilionx verplicht.
- 6.5 Voor zowel het bepaalde sub (a) als sub (b) geldt dat Opdrachtgever zich ervan bewust is dat hij zelf dient te beoordelen of de door die derde geboden waarborgen ten aanzien van beveiliging, het afhandelen van beveiligingsincidenten en de eventuele doorgifte van persoonsgegeven naar landen buiten de EU afdoende zijn.

7. Vertrouwelijkheid en geheimhouding

- 7.1 ilionx en Opdrachtgever zorgen ervoor dat alle van de andere Partij ontvangen informatie waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard is, geheim blijven. De Partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt is.
- 7.2 Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der Partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 7.3 ilionx heeft haar medewerkers verplicht geheimhouding te betrachten over al hetgeen hen bij het verrichten van de Diensten bekend of gewaar wordt.
- 7.4 De geheimhoudingsverplichtingen in dit artikel gelden niet indien en voor zover verstrekking van de vertrouwelijke informatie aan een derde noodzakelijk is op grond van een wet, een verordening of een gerechtelijk bevel of bij besluit van een overheidsinstantie.

- 7.5 Opdrachtgever erkent dat de van ilionx afkomstige Programmatuur, producten en Diensten een vertrouwelijk karakter hebben en dat deze bedrijfsgeheimen van ilionx, diens toeleveranciers en/of de producent van de producten of diensten bevat.
- 7.6 Wanneer een der Partijen een fout of lek ontdekt in een Dienst, Programmatuur of gegevensdrager van de andere Partij, zal hij dit melden bij de betreffende Partij en niet publiekelijk bekend maken alvorens de betreffende Partij en/of de toeleverancier of betreffende derde leverancier een redelijke termijn hebben gehad om de fout of het lek te herstellen (“responsible disclosure”).

8. Intellectuele eigendom

- 8.1 Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de op grond van de Overeenkomst door ilionx ter beschikking gestelde Programmatuur, Resultaten, websites, applicaties, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- of andere materialen berusten uitsluitend bij ilionx, haar licentiegevers en/of toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend.
- 8.2 Het is ilionx toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, applicaties, ter beschikking gestelde Programmatuur, Programmatuur waaraan aan Opdrachtgever (direct of indirect) toegang wordt verschaft. Opdrachtgever zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 8.3 ilionx zal een aanspraak die door een derde partij tegen Opdrachtgever is ingesteld en die gebaseerd is op de bewering dat door ilionx zelf ontwikkelde Programmatuur, websites, applicaties, databestanden, apparatuur of andere materialen (“Materialen”) rechtstreeks inbreuk maken op een intellectueel eigendomsrecht dat die derde partij geldend kan maken binnen de Europese Economische Ruimte, trachten op te lossen. Deze verplichting van ilionx geldt onder de voorwaarde dat Opdrachtgever deze Materialen ongewijzigd in overeenstemming met de Overeenkomst gebruikt en zonder deze te combineren met apparatuur of Programmatuur, websites of andere materialen die niet door ilionx zijn geleverd of in de Overeenkomst aanbevolen. Indien ilionx niet in staat is om de aanspraak van een derde partij onder commercieel redelijke voorwaarden op te lossen, kan ilionx (a) het aan Opdrachtgever geleverde wijzigen of vervangen door een functioneel equivalent, of indien dit niet mogelijk is (b) de Overeenkomst opzeggen en een bedrag dat door Opdrachtgever is betaald voor de periode na de beëindigingsdatum van de Overeenkomst aan Opdrachtgever retourneren.
- 8.4 De hiervoor onder 8.3 bedoelde vrijwaring wordt verstrekt onder de volgende voorwaarden: (a) Opdrachtgever informeert ilionx onmiddellijk en schriftelijk over een dergelijke aanspraak of de mogelijkheid daarvan; (b) Opdrachtgever staat ilionx toe zelfstandig en naar eigen inzicht de verdediging te voeren en/of de aanspraak af te afwikkelen; (c) Opdrachtgever verstrekt ilionx juiste en volledige informatie en assistentie om een dergelijke aanspraak af te wikkelen en/of om zich te verdedigen en (d) Opdrachtgever zal zonder voorafgaande schriftelijke toestemming geen erkenning doen, geen aansprakelijkheid aanvaarden, geen afstand doen van rechten of verweren en geen schikking aangaan. Daartoe zal Opdrachtgever de noodzakelijke volmachten en medewerking aan ilionx verlenen.
- 8.5 Andere of verdergaande verplichtingen tot vrijwaring dan de hiervoor onder 8.3 bedoelde vrijwaring zijn uitgesloten. De vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt met wijzigingen die Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van ilionx in de Materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen.
- 8.6 Opdrachtgever zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom

uit de (maatwerk)Programmatuur, Resultaten, websites, applicaties, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- of andere materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.

- 8.7 Opdrachtgever staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan ilionx van apparatuur, Programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie of het uitvoeren van de Diensten. Indien Opdrachtgever in verband met het uitvoeren van de Overeenkomst Programmatuur, apparatuur of andere middelen aan ilionx ter beschikking stelt, staat Opdrachtgever in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke ilionx nodig mocht hebben. Opdrachtgever vrijwaart ilionx tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 8.8 ilionx is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met Opdrachtgever is overeengekomen.

9. Ontbinding en opzegging Overeenkomst

- 9.1 Aan iedere Partij komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst toe indien de andere Partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 9.2 Ontbinding is slechts mogelijk na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming.
- 9.3 Voor zover uit de ontbinding ongedaanmakingsverplichtingen volgen, zal ongedaanmaking enkel gelden voor toekomstige verplichtingen.
- 9.4 De mogelijkheid tot opzegging wordt expliciet vastgelegd in de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan, heeft ilionx het recht de Overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 3 (drie) maanden en heeft Opdrachtgever geen recht om de Overeenkomst op te zeggen.
- 9.5 Na beëindiging van de Overeenkomst eindigt het recht tot gebruik van de ter beschikking gestelde Programmatuur, applicaties, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- of andere materialen alsmede het recht van Opdrachtgever tot toegang en/of gebruik van de Diensten onder de Overeenkomst, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van ilionx vereist is.
- 9.6 Elk der Partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk ontbinden indien:
 - a. de andere Partij – al dan niet voorlopig – surseance van betaling wordt verleend;
 - b. ten aanzien van de andere Partij faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken;
 - c. de onderneming van de andere Partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan door fusie, splitsing of wijziging in de (feitelijke) zeggenschap van de andere Partij.

10. Aansprakelijkheid

- 10.1 De totale aansprakelijkheid van Partijen is cumulatief beperkt tot vergoeding van directe toerekenbare schade tot maximaal het bedrag van de voor de betreffende Overeenkomst bedongen prijs (exclusief btw). In geen geval zal de totale cumulatieve aansprakelijkheid van ilionx voor directe toerekenbare schade meer dan vijfhonderdduizend euro (€ 500.000,-) (exclusief btw) bedragen.
- 10.2 De totale aansprakelijkheid van Partijen voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan één miljoen tweehonderdvijftig duizend euro (€ 1.250.000,-) per gebeurtenis.

- 10.3 De aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, reputatieschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie is uitgesloten.
- 10.4 De in dit artikel beschreven uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de Partij die de schade heeft veroorzaakt.

11. Overmacht

- 11.1 Geen van Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen een wettelijke en/of overeengekomen garantie/resultaatsverplichting, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht (zie definitie artikel 6:75 BW), waarbij een cyberaanval eveneens wordt gezien als een vorm van overmacht.
- 11.2 Indien een overmachtssituatie langer dan dertig (30) dagen duurt of duidelijk is dat deze langer dan dertig (30) dagen zal duren, heeft elk der Partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen op dat moment al op grond van de Overeenkomst(en) is uitgevoerd, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar verder overigens iets verschuldigd zullen zijn.

12. Gebruik van AI-technologieën

- 12.1 ilionx kan bij de uitvoering van haar diensten gebruik maken van kunstmatige intelligentie (AI), waaronder maar niet beperkt tot machine learning, natuurlijke taalverwerking en voorspellende algoritmen. Deze technologieën kunnen onder meer worden ingezet ter ondersteuning van de Diensten en ter verbetering van de efficiëntie, nauwkeurigheid en gebruikerservaring.
- 12.2 ilionx zal Opdrachtgever informeren indien en voor zover AI-systemen beschikbaar worden gesteld die onder de reikwijdte van de Europese AI-verordening (AI Act) vallen, en zal aangeven welke impact dit heeft op de Diensten. Tevens zal ilionx technische documentatie en relevante informatie over gebruikte trainingsdata beschikbaar stellen aan Opdrachtgever, voor zover wettelijk vereist.
- 12.3 ilionx zal AI-systemen uitsluitend inzetten conform de geldende wet- en regelgeving, waaronder de AI Act en relevante privacywetgeving. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van AI-functionaliteiten binnen zijn eigen organisatie en voor het informeren van eindgebruikers indien vereist. ilionx draagt zorg voor voldoende AI-geletterdheid bij haar personeel voor zover dit redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de Diensten. ilionx voert indien en voor zover de AI Act dit verplicht, periodiek een risicoanalyse uit met betrekking tot het gebruik van AI-systemen.
- 12.4 ilionx streeft naar een correcte werking van AI-systemen, maar kan geen garanties geven ten aanzien van de uitkomsten of beslissingen die voortvloeien uit AI-processen. ilionx is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het gebruik van AI-functionaliteiten en de daaruit voortvloeiende output door Opdrachtgever, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van ilionx.
- 12.5 Opdrachtgever stemt ermee in dat het gebruik van AI-systemen gemonitord kan worden ten behoeve van kwaliteitsverbetering, risicobeheersing en naleving van wettelijke verplichtingen. Opdrachtgever zal relevante incidenten of afwijkingen in het functioneren van AI-systemen tijdig melden aan ilionx. ilionx registreert incidenten en afwijkingen indien verplicht conform de eisen van de AI Act en neemt passende maatregelen ter risicobeheersing.
- 12.6 ilionx behoudt zich het recht voor om AI-functionaliteiten te wijzigen, te verbeteren of buiten gebruik te stellen, mits dit tijdig aan Opdrachtgever wordt gecommuniceerd en de continuïteit van de Diensten gewaarborgd blijft. Wijzigingen aan AI-functionaliteiten zullen niet leiden tot niet-naleving van wettelijke verplichtingen onder de AI Act en overige relevante wetgeving.

- 12.7 Opdrachtgever zal zich houden aan de verplichtingen die op haar van toepassing zijn krachtens de AI Act.

13. Allerlei

- 13.1 Van deze Algemene Voorwaarden afwijkende afspraken zijn slechts van toepassing indien schriftelijk tussen Partijen overeengekomen en gelden uitsluitend voor die Overeenkomst.
- 13.2 Indien één of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, zullen de overige bepalingen in deze Algemene Voorwaarden, Overeenkomst(en) en/ of offertes van kracht blijven. De bepalingen die niet rechtsgeldig zijn of rehtens niet kunnen worden toegepast, zullen worden vervangen door bepalingen die zoveel mogelijk aansluiten bij de strekking van de te vervangen bepalingen.
- 13.3 ilionx is gerechtigd haar rechten en plichten op grond van de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden en/of overige offertes aan een derde over te dragen en bij de uitvoering van haar Diensten gebruik te maken van subleveranciers. Het is Opdrachtgever niet toegestaan anders dan na voorafgaande schriftelijke instemming van ilionx om zijn rechten en plichten op grond van de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden en/of overige offertes aan een derde over te dragen.
- 13.4 Indien sprake is van bijzondere omstandigheden (zoals ontwikkelingen in wet- en regelgeving), ongeacht of deze voorzienbaar of onvoorzienbaar waren, die tot gevolg heeft dat redelijkerwijs niet van ilionx kan worden gevegd de Overeenkomst onder dezelfde voorwaarden te laten voortduren, heeft ilionx het recht de Overeenkomst aan te passen of op te zeggen, zonder dat dit leidt tot enige schadeplichtigheid jegens Opdrachtgever wegens die aanpassing of opzegging.

14. Toepasselijk recht, ondertekening en geschillenoplossing

- 14.1 De Overeenkomst wordt uitsluitend beheerst door Nederlands recht.
- 14.2 Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 14.3 Partijen erkennen dat een elektronische handtekening, gebaseerd op een certificaat voor elektronische handtekeningen, dezelfde waarde heeft als een handgeschreven handtekening.
- 14.4 Omdat geschillen beter opgelost dan beslecht kunnen worden, zullen Partijen eerst proberen een geschil, dat zij zelf niet hebben opgelost, op te lossen door middel van mediation. De mediation zal plaatsvinden bij de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA). Daarbij is het ICT-Mediation Reglement van de SGOA van toepassing. Als Partijen niet onderling of via mediation een oplossing vinden, zal het geschil worden beslecht door de rechtbank Midden Nederland te Utrecht.

Deel 2: Bijzondere bepalingen Diensten

15. Diensten algemeen

- 15.1 Partijen erkennen en komen overeen dat het welslagen van een Dienst afhankelijk is van de inzet en een goede proactieve onderlinge samenwerking en communicatie tussen beide Partijen. Het bereiken van een geslaagd eindresultaat is een gedeelde verantwoordelijkheid en niet de (eind)verantwoordelijkheid van één der Partijen. Partijen zullen elkaar steeds tijdig alle in redelijkheid over en weer benodigde medewerking verlenen en de redelijkerwijs door de andere Partij te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen. Indien Opdrachtgever in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de Overeenkomst eigen personeel en/of (derde) hulppersonen inzet, zullen dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke deskundigheid en ervaring.

- 15.2 Elke Partij zal zijn/haar taken met voldoende kwaliteit, kwantiteit, inzet van voldoende (gekwaliceerd) personeel en tijdig uitvoeren. Als een Partij signaleert dat de andere partij zich niet voldoende inzet, zal die Partij dit schriftelijk aan de (contactpersoon van de) andere Partij kenbaar maken.
- 15.3 Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten die onder direct gebruik en beheer van ilionx staan (een en ander volgens specificatie in de Overeenkomst). ilionx is niet aansprakelijk voor schade of kosten, waaronder vertragingkosten, wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het directe gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van ilionx.
- 15.4 ilionx zal zich bij de uitvoering van de Diensten naar beste vermogen inspannen om de Diensten te verlenen conform het bepaalde in de Overeenkomst. Tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen, worden alle Diensten steeds uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis.
- 15.5 Alle door ilionx genoemde of tussen Partijen overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data gelden steeds als streefdata. ilionx spant zich er redelijkerwijs voor in de door haar genoemde of tussen Partijen overeengekomen al dan niet uiterste termijnen en/of data zoveel mogelijk in acht te nemen.
- 15.6 Indien Partijen werken met een planning, zijn zij gezamenlijk verantwoordelijk voor de bewaking van die planning en eventuele afwijking daarvan. Partijen zorgen ervoor dat (het bewaken van) de planning geagendeerd wordt in overleg tussen Partijen.
- 15.7 Indien aanwijzingen of verzoeken van Opdrachtgever de inhoud of omvang van de Diensten wijzigen of aanvullen, erkent Opdrachtgever dat dit invloed kan hebben op verwachte tijdstippen van oplevering en/of planning alsmede de kosten. Afwijkende afspraken worden telkens schriftelijk vastgelegd.
- 15.8 Indien ilionx op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden verricht die buiten de scope van de Overeenkomst vallen, zullen deze werkzaamheden door Opdrachtgever worden vergoed op basis van nacalculatie volgens de tussen Partijen overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van ilionx.
- 15.9 ilionx is nimmer verplicht aan een verzoek tot meerwerk te voldoen en kan van Opdrachtgever verlangen dat voor dit meerwerk een afzonderlijke Overeenkomst met daarin opgenomen nadere voorwaarden tussen Partijen overeen gekomen wordt.
- 15.10 Opdrachtgever staat jegens ilionx in voor de juistheid en volledigheid van de gegevens, informatie, ontwerpen en specificaties die in het kader van de Overeenkomst aan ilionx worden verstrekt. ilionx is niet aansprakelijk voor schade of verlies ten gevolge van het gebruik van onjuiste of onvolledige informatie. Indien ilionx onjuistheden of onvolkomenheden ontdekt in de door Opdrachtgever verstrekte gegevens, informatie, ontwerpen of specificaties die van invloed kunnen zijn op de Diensten, zal ilionx hierover met Opdrachtgever overleggen.
- 15.11 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij is het een Partij gedurende de looptijd van de Overeenkomst en gedurende een periode van twaalf (12) kalendermaanden na het einde daarvan, niet toegestaan om werknemers van de andere Partij, direct of indirect, in dienst te nemen.

De artikelen hieronder hebben betrekking op de verschillende vormen van Diensten. De in dit deel opgenomen bepalingen zijn, naast deel 1 van de Algemene Voorwaarden en de bepalingen in deel 2 onder “Diensten algemeen” van toepassing indien ilionx Diensten verleent op de hieronder genoemde deelgebieden.

16. Consultancy

- 16.1 De consultancy Diensten zijn beschreven in de Overeenkomst. Tenzij in de Overeenkomst schriftelijk anders is overeengekomen, verbindt ilionx zich niet aan een doorlooptijd van een consultancy opdracht. Deze opdracht zal worden uitgevoerd op de binnen de ilionx organisatie geldende gebruikelijke werkdagen en -tijden.
- 16.2 Opdrachtgever zal ilionx schriftelijk op voorhand alle relevante omstandigheden melden die voor ilionx van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst, prioriteitenstelling van Opdrachtgever en bijzondere of voor ilionx mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden.
- 16.3 Wanneer ilionx configuratie adviezen verleent, staat ilionx niet in voor de juiste en tijdige levering van de apparatuur, Programmatuur, software, infrastructuur en /of andere materialen waarop het configuratie advies betrekking heeft noch voor de juiste werking daarvan.

17. Implementatie en acceptatie

- 17.1 De Implementatie is beschreven in de Overeenkomst.
- 17.2 Indien Partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen in de Overeenkomst, aanvaardt Opdrachtgever de Programmatuur en/of Dienst in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt (“as is, where is”). In voornoemd geval geldt de Programmatuur en/of Dienst bij de oplevering of bij de voltooiing van de installatie respectievelijk Implementatie, als zijnde geaccepteerd door Opdrachtgever.
- 17.3 Bij uitvoering van een acceptatietest controleert Opdrachtgever of (delen van) de Programmatuur en/of Dienst die onder de Overeenkomst is (zijn) geleverd of ter beschikking gesteld, voldoet (voldoen) aan de Specificaties. De acceptatietest wordt uitgevoerd in overeenstemming met de planning van Opdrachtgever die is opgenomen in de Overeenkomst.
- 17.4 Op verzoek van Opdrachtgever zal ilionx Opdrachtgever ondersteunen bij de uitvoering van de acceptatietest. Voor de in dit artikel bedoelde ondersteuning zal ilionx aan Opdrachtgever kosten in rekening brengen op basis van bestede uren (“time & material”). Opdrachtgever kan, op eigen kosten, een derde betrekken bij de uitvoering van de acceptatietest, mits Opdrachtgever ilionx hiervan tijdig van tevoren op de hoogte stelt en aan deze derde dezelfde geheimhoudingsverplichtingen oplegt als die welke tussen ilionx en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 17.5 Opdrachtgever zal uiterlijk binnen dertig (30) kalenderdagen na levering van de Programmatuur en/of Dienst bepalen of deze voldoet aan de Specificaties. Indien bij de uitvoering van de acceptatietest blijkt dat de Programmatuur en/of Dienst Gebreken bevat, zal Opdrachtgever de Gebreken onverwijld, doch uiterlijk op de laatste dag van de in dit artikel bedoelde acceptatietermijn, schriftelijk en op duidelijke, gedetailleerde en begrijpelijke wijze aan ilionx melden.
- 17.6 ilionx zal alle redelijke inspanningen leveren om de door Opdrachtgever gemelde Gebreken te onderzoeken en te herstellen binnen een redelijke termijn, waarbij ilionx het recht heeft om tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleem vermijdende restricties toe te passen. Na herstel van het Gebrek zal ilionx de Programmatuur en/of Dienst aan Opdrachtgever ter controle aanbieden, waarna Opdrachtgever binnen veertien (14) kalenderdagen opnieuw een acceptatietest zal uitvoeren. Indien redelijkerwijs wordt vastgesteld dat het Gebrek nog niet is

verholpen, treden Partijen in overleg over de wijze van herstel en een passende redelijke hersteltermijn.

17.7 Opdrachtgever mag de acceptatie van de Programmatuur en/of Dienst niet weigeren om redenen die geen verband houden met de Specificaties of indien er zich slechts geringe gebreken voordoen, d.w.z. gebreken die het operationele of productieve gebruik van de Programmatuur en/of Dienst redelijkerwijs niet verhinderen, onverminderd de verplichting van ilionx om de geringe gebreken te repareren. Bovendien mag de acceptatie van de Programmatuur en/of Dienst niet worden onthouden op basis van subjectieve gronden, zoals esthetische aspecten.

17.8 De Programmatuur en/of Dienst wordt geacht door Opdrachtgever te zijn geaccepteerd indien:

- a. De in artikel 17.5 genoemde acceptatietermijn vervalt en wanneer ilionx gedurende deze termijn geen bericht van niet-acceptatie heeft ontvangen; of
- b. ilionx een testrapport ontvangt voor het einde van de acceptatietermijn: op het moment waarop de in dat testrapport genoemde Gebreken zijn verholpen; of
- c. Opdrachtgever de Programmatuur en/of Dienst heeft ingezet in een staging- of productieomgeving: op het moment van dat gebruik.

17.9 Het niet accepteren van een specifieke fase en/of onderdeel van de Programmatuur en/of Dienst heeft geen invloed op een eerder geaccepteerde fase en/of onderdeel.

17.10 Eventuele voorkomende Gebreken zullen na acceptatie door Opdrachtgever in behandeling worden genomen conform het bepaalde in de Overeenkomst indien Opdrachtgever tevens beheer Diensten van ilionx afneemt.

18. Clouddiensten

18.1 Het onderhoud van de Programmatuur en de Clouddienst, de wijze waarop dit plaatsvindt en de gevolgen daarvan voor de beschikbaarheid van de Clouddienst zijn beschreven in de Overeenkomst. ilionx zal de buitengebruikstelling door onderhoud niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo veel mogelijk buiten reguliere kantoortijden laten plaatsvinden. De Programmatuur die buiten gebruik wordt gesteld vanwege gepland onderhoud of andere werkzaamheden, alsook omstandigheden die zich buiten de macht en/ of invloedssfeer van ilionx (kunnen) voordoen, worden niet in aanmerking genomen bij de meting van de beschikbaarheid van de Programmatuur en/of de Clouddienst. Tenzij Opdrachtgever het tegendeel bewijst, wordt de door ilionx gemeten beschikbaarheid geacht het volledige bewijs in dit verband te geven.

18.2 Opdrachtgever zal ilionx zonder onnodige vertraging na ontdekking daarvan op de hoogte brengen van Gebreken. Gezien de aard van de Programmatuur garandeert ilionx niet dat de Programmatuur die als onderdeel van de Clouddienst toegankelijk is gemaakt, foutloos is en te allen tijde zonder onderbrekingen zal functioneren. ilionx zal alle redelijke inspanningen leveren om Gebreken in de Programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen, in overeenstemming met de relevante procedures zoals uiteengezet in de Overeenkomst. ilionx heeft het recht het herstel van de Gebreken uit te stellen totdat een nieuwe versie van de Programmatuur in gebruik wordt genomen.

18.3 ilionx waarborgt niet dat Gebreken in Programmatuur die niet door ilionx is ontwikkeld te allen tijde kunnen worden hersteld. ilionx heeft het recht om tijdelijke oplossingen, programma-omleidingen of probleemvermijdende beperkingen toe te passen op de Programmatuur. Indien Maatwerkprogrammatuur is ontwikkeld, is ilionx gerechtigd de kosten van herstel van Gebreken aan Opdrachtgever in rekening te brengen op basis van bestede uren ("time & material") conform de tarieven zoals vermeld in de Overeenkomst.

- 18.4 Op basis van de door ilionx verstrekte informatie over maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, Gebreken in de Clouddienst, corruptie of verlies van gegevens of andere incidenten, zal Opdrachtgever de risico's voor zijn organisatie controleren en testen en indien nodig aanvullende maatregelen treffen. In elk geval zal ilionx haar uiterste best doen om verlies van gegevens te voorkomen. ilionx zal voor zover dit onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijs van haar kan worden verwacht meewerken aan het treffen van redelijke verdere (voorzorgs)maatregelen die door of namens Opdrachtgever worden voorgesteld, met inachtneming van door beide Partijen aanvullend en schriftelijk overeen te komen (financiële) voorwaarden. ilionx is in geen geval verplicht om beschadigde of verloren gegane gegevens te herstellen.
 - 18.5 Opdrachtgever dient te allen tijde zelf te beschikken over adequate software en datacommunicatie mogelijkheden om verbinding te maken en te communiceren met de Clouddienst, zoals uiteengezet in de Overeenkomst. ilionx is geen partij bij enige overeenkomst op dit gebied tussen Opdrachtgever en zijn leveranciers. Alle producten en diensten die door die leveranciers worden aangeboden, zijn voor eigen rekening en risico van Opdrachtgever.
 - 18.6 ilionx zal de Clouddiensten aan Opdrachtgever leveren in overeenstemming met de service levels zoals uiteengezet in de Overeenkomst.
 - 18.7 Eindgebruikers dienen alvorens gebruik te maken van de Dienst, in te stemmen met de gebruiksvoorwaarden welke gelden bij en van toepassing zijn op het gebruik van de Dienst. ilionx zal (voor zover van toepassing) de Clouddienst zo inrichten dat de eindgebruiker eerst om instemming wordt gevraagd.
 - 18.8 ilionx is gerechtigd Opdrachtgever (naast of in plaats van de eindgebruiker) aan te spreken op grond van onzorgvuldig of onjuist handelen of nalaten door de eindgebruiker(s). Incorrect gebruik of misbruik van een Clouddienst door eindgebruikers komt voor rekening en risico van Opdrachtgever en geeft ilionx het recht de toegang tot de Clouddienst - zonder voorafgaande kennisgeving - te ontfagen of beperken.
19. **Ondersteuningsdiensten (managed services)**
- 19.1 De ondersteuning en (support) Diensten die ilionx biedt aan (eind)gebruikers en/of beheerders worden in de Overeenkomst nader vastgelegd.
 - 19.2 Indien in de Overeenkomst is bepaald dat ilionx ook zogeheten 'standby-Diensten' verleent, zal ilionx één of meer personeelsleden als in de Overeenkomst gespecificeerd beschikbaar houden tijdens de in de Overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval heeft Opdrachtgever het recht in een spoedeisende situatie de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing. ilionx garandeert niet dat alle storingen tijdig worden verholpen.
 - 19.3 ilionx is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor performance issues die zijn terug te voeren op, of hun oorzaak vinden in, de (online) dienstverlening door derden of toeleveranciers of onoordeelkundig gebruik door de (eind)gebruiker en/of beheerder van Opdrachtgever.
 - 19.4 ilionx brengt de tijd in rekening die zij besteedt aan het oplossen van verstoringen die niet aan ilionx zijn toe te rekenen. Daarvoor gelden de bij ilionx gebruikelijke tarieven. Hiervan kan sprake zijn als bijvoorbeeld de verstoring is veroorzaakt door gebruikersfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of derden. Ook wanneer zonder toestemming van ilionx door Opdrachtgever of derden wijzigingen worden aangebracht in Programmatuur of apparatuur, of wanneer een verstoring is terug te voeren op gebruik van niet door ilionx geleverde of

geadviseerde software of apparatuur, zal ilionx de tijd in rekening brengen die zij besteedt aan het oplossen van daardoor ontstane storingen.

20. Hosting Diensten

- 20.1 Indien de Overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal Opdrachtgever de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De Overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor Opdrachtgever gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door Opdrachtgever niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode.
- 20.2 Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk in de Overeenkomst is overeengekomen, heeft de Overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van back up-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.
- 20.3 ilionx kan de hosting Dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. ilionx zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan redelijkerwijs onder de gegeven omstandigheden noodzakelijk is, deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met Opdrachtgever.
- 20.4 Opdrachtgever zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
- 20.5 Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is ilionx steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal op eerste schriftelijk verzoek van ilionx data en/of informatie onverwijld van de systemen van ilionx verwijderen, bij gebreke waarvan ilionx gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. ilionx is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van dit artikel aan Opdrachtgever per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontfemen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door ilionx jegens Opdrachtgever. ilionx is in dat geval tevens gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder jegens Opdrachtgever aansprakelijk te zijn.
- 20.6 Van ilionx kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van Opdrachtgever te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en Opdrachtgever. Opdrachtgever zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en ilionx schriftelijk en deugdelijk onderbouwd informeren.

21. Trainingen en opleidingen

- 21.1 Een aanmelding door Opdrachtgever voor een training is bindend na schriftelijke bevestiging van de aanmelding door ilionx.

- 21.2 ilionx zal in de Overeenkomst Opdrachtgever informeren over de verplichtingen die voortvloeien uit de aanmelding voor een training, de voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname en benodigdheden. Opdrachtgever zal hieraan voldoen.
 - 21.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is voor de ten behoeve van trainingen en opleidingen ter beschikking gestelde of vervaardigde materialen of -middelen geen separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele certificaten van deelname of duplicaten hiervan.
 - 21.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen in de Overeenkomst, geldt voor Opdrachtgever de volgende annuleringsregeling voor geplande training:
 - a. deelname aan een training kan tot uiterlijk vier (4) weken voor aanvang kosteloos worden geannuleerd;
 - b. bij annulering van deelname aan een training in de periode vanaf vier (4) weken voor aanvang tot twee (2) weken voor aanvang, is ilionx gerechtigd 50% van de voor deelname aan de betreffende training verschuldigde vergoeding in rekening te brengen;
 - c. bij annulering van deelname aan een training in de periode vanaf twee (2) weken voor aanvang en bij niet-verschijning door Opdrachtgever, is ilionx gerechtigd de voor deelname aan de betreffende training verschuldigde vergoeding volledig in rekening te brengen;
 - d. een annulering van deelname aan een training dient altijd schriftelijk en voorafgaand aan de training te geschieden;
 - e. bij verhindering van Opdrachtgever is het toegestaan een andere, binnen het profiel passende persoon, te laten deelnemen aan de training, als gevolg waarvan de annuleringsregeling als opgenomen in dit artikel buiten toepassing zal blijven.
 - 21.5 Opdrachtgever aanvaardt dat ilionx de inhoud en diepgang van de training bepaalt en deze kan wijzigen.
 - 21.6 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van ilionx aanleiding geeft, is ilionx gerechtigd kosteloos de training te annuleren, te combineren met één of meerdere trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. ilionx behoudt zich het recht voor de locatie van de training te wijzigen.
 - 21.7 Indien de training op basis van e-learning wordt aangeboden aan Opdrachtgever, zijn tevens de bepalingen van het artikel 18 "Clouddiensten" uit dit deel 2 van de Algemene Voorwaarden van toepassing.
22. **Detachering**
- 22.1 ilionx noemt in de Overeenkomst de medewerker die zij aan Opdrachtgever ter beschikking zal stellen en die onder leiding en toezicht van Opdrachtgever de schriftelijk overeengekomen werkzaamheden zal verrichten.
 - 22.2 ilionx zal zich ervoor inspannen dat de ter beschikking gestelde medewerker voor de duur van de Overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen, tenzij de medewerker ziek is of uitdienst treedt. Ook indien de Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is ilionx steeds gerechtigd na overleg met Opdrachtgever deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde kwalificaties.
 - 22.3 Opdrachtgever heeft het recht om vervanging van de ter beschikking gestelde medewerker te vragen (i) indien de ter beschikking gestelde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en Opdrachtgever dit binnen vijf (5) werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden gemotiveerd aan ilionx kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de ter beschikking gestelde medewerker. ilionx zal aan het verzoek zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk aandacht geven. ilionx staat er niet voor in dat

vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet direct mogelijk is, vervallen de aanspraken van Opdrachtgever op verdere nakoming van de Overeenkomst evenals alle aanspraken van Opdrachtgever wegens niet-nakoming van de Overeenkomst.

Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever voor al verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand. In het geval Opdrachtgever de Overeenkomst opzegt, dan zal Opdrachtgever – op eerste verzoek van ilionx – ilionx informeren over de reden voor de opzegging.

- 22.4 Opdrachtgever zal voorafgaand aan de werkzaamheden ilionx schriftelijk informatie verschaffen over de bij Opdrachtgever geldende voorschriften, reglementen en arbeidsvoorwaarden. De werktijden, rusttijden en arbeidsduur van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan de bij Opdrachtgever gebruikelijke tijden en duur. Opdrachtgever garandeert dat de werk- en rusttijden en de arbeidsduur voldoen aan de relevante wet- en regelgeving.
- 22.5 Opdrachtgever is jegens de medewerker en ilionx verantwoordelijk voor de nakoming van de uit artikel 7:658 Burgerlijk Wetboek, de Arbeidsomstandighedenwet en de daarmee samenhangende regelgeving voortvloeiende verplichtingen op het gebied van veiligheid, gezondheid en welzijn op de werkplek en goede arbeidsomstandigheden in het algemeen.
- 22.6 Opdrachtgever vrijwaart ilionx voor aanspraken van de medewerkers op ilionx ter zake van arbeidsongeschiktheid ontstaan tijdens de uitoefening van de werkzaamheden op grond van de Overeenkomst, zoals aanspraken als gevolg van een bedrijfsongeval in het kader van de uitoefening van de werkzaamheden.
- 22.7 De medewerker kan gedurende de Overeenkomst gebruik maken van de faciliteiten van Opdrachtgever.
- 22.8 Alle correspondentie, documenten en andere zaken van Opdrachtgever en de daaraan gelieerde ondernemingen die ilionx en de medewerker onder zich hebben of verkrijgen, zijn en blijven eigendom van Opdrachtgever en zullen bij beëindiging van de Overeenkomst terstond aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.
- 22.9 Indien Partijen niets zijn overeengekomen over de duur van de detachering, heeft de Overeenkomst een looptijd voor onbepaalde duur. In afwijking van artikel 9.4 van deze Algemene Voorwaarden, geldt voor elk van de Partijen dan een opzegtermijn van één (1) kalendermaand. Opzegging dient schriftelijk te gebeuren.
- 22.10 Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, factureert ilionx achteraf de maandelijks bestede uren op basis van een door Opdrachtgever geaccordeerde urenverantwoording.
- 22.11 Indien de ter beschikking gestelde medewerker in opdracht of op verzoek van Opdrachtgever langer werkt dan is afgesproken, is Opdrachtgever voor deze uren het overeengekomen overwerktaarif of, wanneer hierover niets is afgesproken, het bij ilionx gebruikelijke overwerktaarif, verschuldigd.
- 22.12 Bij arbeidsongeschiktheid of ziekte van de medewerker zal ilionx geen vergoeding bij Opdrachtgever in rekening brengen.
- 22.13 ilionx zal zorgen voor de tijdige en volledige afdracht van de voor de ter beschikking gestelde medewerker te betalen loonbelasting, premies voor sociale verzekeringen en omzetbelasting. ilionx vrijwaart Opdrachtgever voor alle vorderingen van de belastingdienst dan wel van de instanties voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving die vanwege de Overeenkomst met Opdrachtgever verschuldigd zijn. Deze vrijwaring geldt uitsluitend onder de voorwaarde dat Opdrachtgever ilionx direct schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering en de voorwaarde dat Opdrachtgever de afhandeling van de zaak en het treffen van eventuele schikkingen geheel overlaat aan ilionx. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten,

informatie en medewerking aan ilionx verlenen om zich, indien nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze vorderingen te verweren.

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

22.15 ilionx zal zich er naar beste vermogen voor inspannen dat:

- a. de medewerker voldoet aan de eisen die aan hem/haar worden gesteld en voldoende gekwalificeerd is (qua opleiding, deskundigheid en ervaring), teneinde de bedongen werkzaamheden te kunnen verrichten (en de opgelegde veiligheidsinstructies naleeft);
- b. de werkzaamheden op vakbekwame wijze en tijdig zullen worden uitgevoerd;
- c. ilionx een geregistreerde onderneming betreft als bedoeld in de Waadi en heeft voldaan aan de registratieplicht in het Handelsregister;
- d. de medewerker, indien wettelijk verplicht, over een tewerkstellingsvergunning beschikt;
- e. de medewerker de werkafspraken die voortvloeien uit de Overeenkomst, nakomt;
- f. de benodigde verzekeringen voor de medewerkers zijn afgesloten, waaronder in elk geval een deugdelijke bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid, alsmede een arbeidsongevallenverzekering.

22.16 In afwijking van artikel 15.11 van deel 2 van de Algemene Voorwaarden, is het Opdrachtgever alleen toegestaan een ter beschikking gestelde medewerker direct of indirect in dienst te nemen indien Opdrachtgever ilionx van dit voornemen schriftelijk op de hoogte stelt, alvorens aan dat voornemen uitvoering te geven. Daarnaast is Opdrachtgever aan ilionx een vergoeding verschuldigd ten bedrage van 40% van het laatst geldende uurtarief over 3200 uren minus de op basis van de Overeenkomst al door die medewerker gewerkte uren, tenzij die medewerker op basis van de Overeenkomst meer dan 3200 uren arbeid heeft verricht of Partijen anders overeenkomen. Opdrachtgever is deze vergoeding ook verschuldigd indien de medewerker binnen 6 maanden nadat de Overeenkomst met Opdrachtgever is geëindigd en bij Opdrachtgever direct of indirect in dienst treedt.

22.17 Indien ilionx werknemers van haar toeleveranciers inkoopt om deze door te lenen aan Opdrachtgever om aldaar onder leiding en toezicht van Opdrachtgever werkzaamheden te verrichten, zal ilionx de informatie zoals bedoeld in dit artikel aan de toeleveranciers van de relevante werknemers verschaffen.

23. Exit

23.1 ilionx zal Opdrachtgever desgevraagd ondersteunen bij een eventuele overgang naar een andere partij/omgeving na beëindiging van de Overeenkomst.

23.2 Bij de beëindiging van de Overeenkomst zal ilionx de informatie (daaronder nimmer begrepen de broncodes en technische documentatie) die nodig is voor het voortzetten van de Diensten door Opdrachtgever zelf of een door Opdrachtgever aan te wijzen derde ter beschikking stellen.

23.3 Bij de totstandkoming van de Overeenkomst en desgevraagd zal ilionx in samenspraak met Opdrachtgever een exit plan opstellen waarin in ieder geval de volgende onderwerpen nader zullen worden vastgelegd:

- a. Algemene medewerkingsplicht ilionx
- b. Teruggave van data
- c. Verlengd gebruiksrecht
- d. Regeling over de kosten

23.4 Het opstellen van het exitplan alsmede de kosten verbonden aan de uitvoering daarvan door ilionx zullen door Opdrachtgever worden vergoed op basis van nacalculatie tegen de dan geldende tarieven.

- 23.5 Bij gebreke van afspraken, zullen de data van Opdrachtgever door een door ilionx te bepalen wijze en medium aan Opdrachtgever beschikbaar worden gesteld.

Deel 3: Bijzondere bepalingen Programmatuur

24. Licenties

- 24.1 Dit artikel regelt de gebruiksrechten die Opdrachtgever krijgt met betrekking tot door ilionx geleverde of beschikbaar gestelde Programmatuur, al dan niet in de vorm van een Clouddienst. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen Programmatuur van ilionx en Programmatuur van derden.
- 24.2 Met betrekking tot Programmatuur van derden, geldt het volgende.
- a. Indien de Overeenkomst dat bepaalt, verkrijgt Opdrachtgever uitsluitend een gebruiksrecht op basis van de gebruiksvoorwaarden (EULA) van de betreffende derde. Daartoe dient Opdrachtgever een rechtstreekse overeenkomst aan te gaan met de derde. ilionx is geen partij bij die overeenkomst, verstrekt zelf geen gebruiksrechten op de betreffende Programmatuur en aanvaardt geen aansprakelijkheden voor die overeenkomst. Een overeenkomst tussen derde en Opdrachtgever komt tot stand bij eerste gebruik of installatie van de betreffende Programmatuur, waarbij de toepasselijke gebruiksvoorwaarden (EULA) geaccepteerd dienen te worden, tenzij de Overeenkomst anders bepaalt. Als Opdrachtgever de gebruiksvoorwaarden niet aanvaardt, is hij niet gerechtigd de Programmatuur te gebruiken.
- b. In alle andere gevallen verkrijgt Opdrachtgever uitsluitend een gebruiksrecht op basis van de gebruiksvoorwaarden (EULA) van de betreffende derde. Die voorwaarden gelden tussen ilionx en Opdrachtgever, waarbij ilionx alle gebruiksbeperkingen, rechten en weren die de softwareleverancier in de gebruiksvoorwaarden (EULA) heeft bedongen, jegens Opdrachtgever kan invoeren. Als Opdrachtgever de gebruiksvoorwaarden niet aanvaardt, is hij niet gerechtigd de Programmatuur te gebruiken.
- 24.3 Met betrekking tot Programmatuur van ilionx of Programmatuur van derden waarvoor geen gebruiksvoorwaarden (EULA) gelden, verkrijgt Opdrachtgever het recht om de Programmatuur te gebruiken voor de eigen bedrijfsvoering/taakuitoefening, met inachtneming van de beschrijving en eventuele beperkingen zoals opgenomen in de Overeenkomst. Het gebruiksrecht is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar. Het gebruiksrecht geldt voor de duur van de Overeenkomst.
- 24.4 Behoudens uitzonderingen die voortvloeien uit dwingend recht, is het Opdrachtgever niet toegestaan de Programmatuur te wijzigen, te verveelvoudigen of te gebruiken op een andere wijze of voor andere doeleinden dan die voortvloeien uit het bepaalde in dit artikel. Gebruiksrechten zijn geldig op voorwaarde dat Opdrachtgever voldoet en blijft voldoen aan de bepalingen van de Overeenkomst, met inbegrip van volledige betaling van de verschuldigde licentievergoeding.
- 24.5 Tenzij in een afzonderlijke onderhoudsovereenkomst anders is overeengekomen, stelt ilionx de Programmatuur 'as is' aan Opdrachtgever ter beschikking. ilionx geeft geen garantie met betrekking tot de functionaliteit, beschikbaarheid of geschiktheid van de Programmatuur. Alleen indien en voor zover aanvullend schriftelijk overeengekomen, verleent ilionx aanvullende Diensten met betrekking tot de Programmatuur, zoals onderhoud, beheer en/of verdere ontwikkeling.
- 24.6 Opdrachtgever is verplicht mee te werken aan een door of voor ilionx uit te voeren onderzoek in het kader van de naleving van de overeengekomen beperkingen voor het gebruik van de Programmatuur. ilionx informeert Opdrachtgever voorafgaand aan het onderzoek over dit onderzoek, met inachtneming van een redelijke termijn. Kosten voor een dergelijk onderzoek zijn

voor rekening van ilionx, tenzij uit het onderzoek blijkt dat Opdrachtgever zich niet aan de verplichtingen zoals opgenomen in de Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst heeft gehouden.

25. Ontwikkeling van (Maatwerk)Programmatuur

- 25.1 In het geval ilionx (als onderdeel van een project) in opdracht van Opdrachtgever Programmatuur ontwikkelt, zullen Partijen in goed overleg specificeren en schriftelijk in de Overeenkomst vastleggen welke Programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
- 25.2 ilionx zal de Programmatuur met zorg ontwikkelen, met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen Specificaties en met Opdrachtgever schriftelijk overeengekomen methoden, technieken en/of procedures.
- 25.3 Indien Partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van (onderdelen van) de Programmatuur op interactieve wijze geschiedt (bijvoorbeeld Scrum / agile werken), aanvaarden Partijen dat de werkzaamheden bij aanvang niet zullen worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties en tevens dat Specificaties, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst, in goed overleg kunnen worden aangepast zolang dit bij de projectaanpak van de gekozen ontwikkelmethode behoort. Opdrachtgever aanvaardt het risico dat de Programmatuur niet noodzakelijkerwijs aan alle Specificaties zal beantwoorden.
- 25.4 Opdrachtgever zal zorgen voor een permanente, actieve en door de organisatie van Opdrachtgever gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en (nadere) besluitvorming. Opdrachtgever garandeert dat de door hem ingezette medewerkers die worden benoemd in sleutelposities, beschikken over de voor deze positie benodigde beslissingsbevoegdheden. Opdrachtgever waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de Overeenkomst te nemen voortgangsbepalingen.
- 25.5 Indien gevraagd zal Opdrachtgever ilionx in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van Opdrachtgever te verrichten.

26. Programmatuur bij Clouddiensten

- 26.1 Bij tijdige betaling van de overeengekomen bedragen door Opdrachtgever, verstrekt ilionx Opdrachtgever het recht tot gebruik van de Clouddienst (zoals gedefinieerd in deel 2 van de Algemene Voorwaarden) onder de voorwaarden neergelegd in de Overeenkomst.
- 26.2 Opdrachtgever zal de overeengekomen beperkingen in de Overeenkomst, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de Clouddienst steeds stipt naleven. Het staat Opdrachtgever niet vrij derden gebruik te laten maken van de door ilionx verleende Clouddienst, tenzij dit volgt uit de Overeenkomst.
- 26.3 De door ilionx aan Opdrachtgever verstrekte codes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door Opdrachtgever als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. ilionx is gerechtigd toegewezen codes en certificaten te wijzigen.
- 26.4 Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat hij en iedereen aan wie hij toegang verleent tot de Clouddienst de communicatiemiddelen (zoals up-to-date browser, modern besturingssysteem, etc.) ter beschikking stelt voor het gebruik van de Clouddienst.
- 26.5 ilionx is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor schade of verlies als gevolg van het gebruik of misbruik van de identificatiecodes of certificaten van Opdrachtgever, tenzij het gebruik of misbruik het directe gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van ilionx.

- 26.6 Iedere actie die middels de gebruikersnaam en wachtwoord van Opdrachtgever plaatsvindt, valt onder de verantwoordelijkheid en is voor rekening en risico van Opdrachtgever. In geval van een vermoeden van misbruik van zijn administratieve gebruikersnaam en/of wachtwoord, dient Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan ilionx te melden, ongeacht Opdrachtgevers eigen verplichting om direct maatregelen te nemen tegen (verder) misbruik daarvan.
- 26.7 Niets in de Overeenkomst mag worden geïnterpreteerd als overdracht aan Opdrachtgever van intellectuele-eigendomsrechten ten aanzien van (de broncode van) de Programmatuur en ilionx is niet verplicht de broncode van de Programmatuur aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen als onderdeel van de Clouddienst, tenzij een Escrow overeenkomst is overeengekomen tussen Partijen en de broncode slechts onder de voorwaarden van de Escrow overeenkomst kan worden vrijgegeven.
- 26.8 Alle gegevens die door ilionx namens Opdrachtgever worden verwerkt in het kader van de Clouddienst zijn en blijven eigendom van Opdrachtgever of de respectievelijke eigenaars ervan.
- 26.9 Opdrachtgever verleent aan ilionx een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de aan haar verstrekte gegevens uitsluitend te gebruiken voor de goede uitvoering van de Clouddienst ingevolge de Overeenkomst aan Opdrachtgever. ilionx verwerft geen andere onafhankelijke rechten op de gegevens die worden verwerkt in het kader van de Overeenkomst voor de Clouddienst.
- 26.10 Met betrekking tot de gegevens van Opdrachtgever zal ilionx:
 - a. strikte vertrouwelijkheid toepassen en de nodige zorgvuldigheid betrachten om ongeoorloofde toegang en gebruik, openbaarmaking of verlies te voorkomen, in overeenstemming met haar verplichtingen zoals nader beschreven in de Overeenkomst en de toepasselijke wetgeving;
 - b. deze gegevens uitsluitend gebruiken en openbaar maken met het oog op het verlenen van de Clouddienst, waarvan het gebruik en de openbaarmaking in overeenstemming moeten zijn met de Overeenkomst en de toepasselijke wetgeving;
 - c. deze gegevens niet gebruiken, verkopen, verhuren, overdragen, distribueren of anderszins openbaar maken of ter beschikking stellen voor eigen doeleinden of ten behoeve van iemand anders dan Opdrachtgever, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
- 27. **Compliance met nieuwe releases**
 - 27.1 Opdrachtgever zal de Programmatuur compliant houden met firmware van hardware, besturingssystemen en andere programmatuur waar de Programmatuur functioneel mee in verbinding staat. Hierbij mag Opdrachtgever maximaal 1 release op de Programmatuur achterlopen.
 - 27.2 Programmatuur van leveranciers die in productieomgeving van Opdrachtgever wordt gebruikt behoort te worden onderhouden op een niveau dat door de betreffende leverancier wordt ondersteund.
 - 27.3 Indien Opdrachtgever niet voldoet aan het bepaalde in artikel 27.1 en 27.2 hierboven, dan is ilionx niet aansprakelijk voor het niet nakomen van haar daarmee verband houdende verplichtingen als vastgelegd in de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst.
 - 27.4 Eventueel overeengekomen Diensten met resultaatsverplichtingen ten aanzien van onderhoud en beheer van Programmatuur komen te vervallen en zullen dan op basis van best effort op nacalculatiebasis worden uitgevoerd.
 - 27.5 Opdrachtgever vrijwaart ilionx voor alle mogelijke aanspraken en/of juridische claims ontstaan door of samen hangen met het niet compliant zijn van de Programmatuur, voor zover deze aanspraken en/of claims betrekking hebben op de situatie en risico zoals beschreven in dit artikel.

Deel 4: Bijzondere bepalingen apparatuur

28. Voorwaarden toeleveranciers en fabrikanten

- 28.1 ilionx produceert zelf geen apparatuur, maar koopt die in bij de fabrikant of een toeleverancier (een derde). Op de verkoop van de apparatuur door ilionx aan Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst zijn de verkoop/ leveringsvoorwaarden van die derde van toepassing. ilionx verstrekt de verkoopvoorwaarden van die derde aan Opdrachtgever als onderdeel van de Overeenkomst. Deze leverings/ verkoopvoorwaarden prevaleren boven de Algemene Voorwaarden.

29. Koop en verkoop

- 29.1 ilionx verkoopt de apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen, gelijk Opdrachtgever deze van ilionx koopt.
- 29.2 ilionx staat er niet voor in dat de apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door Opdrachtgever beoogde gebruik, tenzij in de Overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 29.3 In de verkoopverplichting van ilionx zijn niet begrepen montage- en installatiematerialen, Programmatuur, verbruiks- en gebruiksartikelen, kabels en accessoires, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 29.4 ilionx staat er niet voor in dat de bij de apparatuur en/of zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvoorschriften foutloos zijn.

30. Aflevering

- 30.1 De door ilionx aan Opdrachtgever verkochte apparatuur en/of zaken zullen aan Opdrachtgever af-magazijn worden geleverd. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal ilionx de aan Opdrachtgever verkochte zaken afleveren of laten afleveren op een door Opdrachtgever aan te wijzen plaats. In dat geval zal ilionx Opdrachtgever, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur en/of zaken af te leveren.
- 30.2 In de koopprijs van de apparatuur en/of zaken zijn niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, tenzij anders en expliciet schriftelijk is overeengekomen. Deze kosten worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 30.3 Indien Opdrachtgever ilionx verzoekt tot verwijdering van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur), kan ilionx dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij haar gebruikelijke tarieven.
- 30.4 Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal ilionx de apparatuur en/of zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door ilionx is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software. ilionx is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.
- 30.5 ilionx is steeds gerechtigd de Overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

31. Omgevingseisen

- 31.1 Opdrachtgever draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de relevante vereisten voor de apparatuur en/of zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.

31.2 Opdrachtgever draagt ervoor zorg dat door derden uit te voeren werkzaamheden – voor zover vereist – , zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

32. **Garantie**

32.1 Garantie op de gekochte apparatuur wordt uitsluitend bepaald door de voorwaarden van de fabrikant of toeleverancier van de apparatuur.

32.2 ilionx verstrekt geen garantie inzake de ononderbroken of foutloze werking van de apparatuur.