

## ALGEMENE VOORWAARDEN ILIONX

Versie juli 2019

### Hoofdstuk 1: Algemene Bepalingen

De bepalingen in dit hoofdstuk zijn van toepassing op alle diensten en producten – van welke aard dan ook – die ilionx levert.

#### 1. Definities

- 1.1. Bijlage: een bijlage van de Overeenkomst.
- 1.2. Dienst: de dienst zoals geleverd door ilionx aan Opdrachtgever en gespecificeerd in de offerte of Overeenkomst. Deze dienst kan onder andere bestaan uit clouddiensten en/of softwarediensten en/of detacheringdiensten en/of consultancy diensten.
- 1.3. Opdrachtgever: partij met wie ilionx een Overeenkomst sluit.
- 1.4. Overeenkomst: de Overeenkomst, inclusief Bijlagen, tussen ilionx en Opdrachtgever waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn.
- 1.5. ilionx: een tot de ilionx Group B.V. of Q24 Beheer B.V. behorende onderneming (in de zin van artikelen 2: 24 a, b of c BW), zoals in de Overeenkomst gespecificeerd.
- 1.6. Programmatuur: in de Overeenkomst overeengekomen software en gebruikersdocumentatie.
- 1.7. Resultaten: de op grond van een Dienst geleverde output, zoals rapporten, adviezen, screenshots, uitdraaien, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, lesmateriaal en overige resultaten van Diensten.
- 1.8. Voorwaarden: deze Voorwaarden.
- 1.9. Verwerkersovereenkomst: de als Bijlage bij de Overeenkomst opgenomen Verwerkers-Overeenkomst.

#### 2. Toepasselijkheid Voorwaarden ilionx (en toeleveranciers)

- 2.1 De Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij ilionx goederen en/of diensten aan Opdrachtgever levert.
- 2.2 Alle aanbiedingen en andere uitingen van ilionx zijn vrijblijvend, tenzij door ilionx schriftelijk anders aangegeven.
- 2.3 Aanpassing van de Voorwaarden is alleen geldig als deze schriftelijk tussen partijen is overeengekomen. Uitdrukkelijk worden andersluidende voorwaarden afgewezen.
- 2.4 Indien een bepaling van de Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen zullen dan overleggen over nieuwe of vervangende bepalingen.
- 2.5 ilionx heeft het recht de Voorwaarden te allen tijde eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen gelden ook voor reeds gesloten Overeenkomsten. ilionx zal de gewijzigde Voorwaarden aan de Opdrachtgever schriftelijk bekend maken. De gewijzigde Voorwaarden treden in werking dertig (30) dagen na bekendmaking of op een latere datum die in de bekendmaking is vermeld. Indien Opdrachtgever niet instemt met de wijzigingen, heeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomst bij aangetekend schrijven op te zeggen per de datum waarop de wijzigingen in de Voorwaarden van kracht zijn. Na het tijdstip van inwerkingtreding wordt de Opdrachtgever geacht de wijzigingen te hebben aanvaard.
- 2.6 Opdrachtgever mag de rechten en verplichtingen die hij op grond van een Overeenkomst heeft alleen aan een derde verkopen, overdragen of verpanden met voorafgaande schriftelijke instemming van ilionx. ilionx heeft het recht haar aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

- 2.7 Indien en voor zover ilionx producten, Programmatuur of diensten van derden aan Opdrachtgever levert, zullen, voor wat betreft die producten, Programmatuur en diensten, de voorwaarden van desbetreffende derden van toepassing zijn zoals in de Overeenkomst aangegeven. De voorwaarden van die derden zijn bij voorrang van toepassing.
- 2.8 Indien Opdrachtgever rechtstreeks met een derde een eindgebruikers licentie- en /of (onderhouds) overeenkomst of andere Overeenkomst aangaat met een derde in verband met (de uitvoering van) een Overeenkomst, is ilionx geen partij bij die Overeenkomst(en) en op die Overeenkomst(en) zijn de voorwaarden van de betreffende derde(n) van toepassing. ilionx draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor het juiste functioneren van die producten, diensten, Programmatuur van die derden noch voor de tijdige beschikbaarstelling daarvan. Door het aangaan van de Overeenkomst verklaart Opdrachtgever zich akkoord met de toepasselijkheid van de voorwaarden van die derden.

### 3. Offerte en Overeenkomst

- 3.1 Alle offertes en andere uitingen van ilionx zijn vrijblijvend, tenzij door ilionx schriftelijk anders is aangegeven. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan ilionx verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties waarop de offerte (en Overeenkomst op basis daarvan) is gebaseerd.
- 3.2 Een Overeenkomst tussen partijen komt tot stand door ondertekening daarvan door beide partijen (waaronder begrepen een door Opdrachtgever voor akkoord getekende offerte van ilionx).
- 3.3 ilionx kan haar rechtsverhouding uit een Overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdragen aan een tot de ilionx Group of QNH groep behorende onderneming, zonder dat daartoe de toestemming of medewerking van Opdrachtgever is vereist.
- 3.4 Partijen komen overeen dat de tussen partijen gesloten Overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van Programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.

### 4 Prijs en betaling

- 4.1 Alle bedragen zijn in euro's, exclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen. Opdrachtgever dient de bedragen te voldoen conform de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Opdrachtgever binnen een termijn van dertig (30) dagen na factuurdatum betalen. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 4.2 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever, mag ilionx schriftelijk de geldende prijzen en tarieven aanpassen met inachtneming van een termijn van ten minste drie (3) maanden. Indien Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, kan hij binnen dertig (30) dagen na kennisgeving van de aanpassing de betreffende Overeenkomst schriftelijk opzeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.
- 4.3 ilionx heeft de mogelijkheid jaarlijks, per 1 januari, haar tarieven te indexereren conform het CBS-prijsindexcijfer. Het recht van Opdrachtgever tot opzegging als bedoeld in artikel 4.2 van deze Voorwaarden is op deze indexatie niet van toepassing.
- 4.4 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet (tijdig) betaalt, kunnen incassokosten in rekening worden gebracht die op minimaal 8 % van de hoofdsom worden gesteld, onverlet het recht om vergoeding van de volledige incassokosten en overige kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen en overige schade te vorderen.

- 4.5 Werkzaamheden of andere prestaties die ilionx heeft verricht op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever, die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen door Opdrachtgever worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven. Als er geen tarieven zijn overeengekomen gelden de voor dit type werkzaamheden gebruikelijke tarieven van ilionx. ilionx is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.
- 4.6 Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van ilionx totdat alle bedragen die Opdrachtgever aan ilionx op grond van de tussen partijen gesloten Overeenkomst verschuldigd is, volledig aan ilionx zijn voldaan

## 5 Duurovereenkomst

- 5.1 Indien de tussen partijen gesloten Overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de Overeenkomst is aangegaan voor de tussen partijen daarin overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één (1) jaar geldt.
- 5.2 De duur van de Overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd tenzij een van partijen de Overeenkomst schriftelijk opzegt conform de mogelijkheden die zijn beschreven in de betreffende Overeenkomst en bij gebreke daarvan met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

## 6 Data-uitwisseling en Persoonsgegevens

- 6.1 Wanneer onder de Overeenkomst persoonsgegevens worden verwerkt, zullen ilionx en Opdrachtgever daartoe een Verwerkersovereenkomst sluiten.
- 6.2 ilionx zal data, waaronder persoonsgegevens, van Opdrachtgever niet beschikbaar stellen buiten zijn eigen organisatie en met hem verbonden ondernemingen, tenzij Opdrachtgever daartoe opdracht geeft, of als dit in deze Voorwaarden, op grond van een Overeenkomst, of rechtens nodig of vereist is.
- 6.3 Opdrachtgever staat in voor de nauwkeurigheid, kwaliteit, integriteit, rechtmatigheid, betrouwbaarheid en geschiktheid van de door hem aangeleverde data. Opdrachtgever zal zorgen voor alle relevante toestemmingen voor de beschikbaarstelling aan en het gebruik door ilionx van de door Opdrachtgever aangeleverde data ten behoeve van de uitvoering van een Overeenkomst, daaronder begrepen het verzamelen, gebruiken, verwerken, overdragen en verstrekken van persoonsgegevens.

## 7 Vertrouwelijkheid

- 7.1 ilionx en Opdrachtgever 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 of arbitrale uitspraak, een wettelijk voorschrift 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.
- 7.2 Opdrachtgever erkent dat de van ilionx afkomstige Programmatuur, producten en diensten steeds een vertrouwelijk karakter hebben en dat deze bedrijfsgeheimen van ilionx, dier toeleveranciers of de producent van de goederen of diensten bevat.
- 7.3 Wanneer Opdrachtgever een fout of lek ontdekt in een clouddienst, softwaredienst, andere dienst, Programmatuur of gegevensdrager van ilionx, zal hij dit melden bij ilionx en niet publiekelijk bekend maken alvorens ilionx 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 ter beschikking gestelde (maatwerk-)Programmatuur, websites, applicaties, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- of andere materialen (zoals (maar niet beperkt tot) analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten) berusten uitsluitend bij ilionx, haar licentiegevers en/of toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze 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, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Opdrachtgever zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 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 de verdediging te voeren en/of de aanspraak af te afwikkelen; en (c) Opdrachtgever verstrekt ilionx juiste en volledige informatie en assistentie om een dergelijke aanspraak af te wikkelen en/of om zich te verdedigen. Daartoe zal Opdrachtgever de noodzakelijke volmachten en medewerking aan ilionx verlenen.
- 8.5 De hiervoor onder 8.3 bedoelde vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (a) met door Opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan ilionx ter beschikking gestelde materialen, dan wel (b) met wijzigingen die Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van ilionx in de Programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere 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 Programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of 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 andere werkzaamheden onder of in het kader van een Overeenkomst. 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.
- 8.9 De volledige aansprakelijkheid van ilionx met betrekking tot vermeende inbreuk op enig intellectueel eigendomsrecht van derden is beperkt tot de in dit artikel uiteengezette verplichtingen.

## 9 Samenwerking en informatie

- 9.1 Partijen erkennen en komen overeen dat het welslagen van een IT-project afhankelijk is van de inzet en een goede en – van beide kanten – 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 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 hulppersonen inzet, zullen dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke deskundigheid en ervaring.
- 9.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan ilionx tijdens de uitvoering van de Overeenkomst verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties.
- 9.3 Elke partij zal zijn/haar taken met voldoende kwaliteit, kwantiteit, inzet van voldoende (gekwaliceerd) personeel en op tijd 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.
- 9.4 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juiste interpretatie van Resultaten. Opdrachtgever draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer (waaronder controle van de instellingen), in zijn organisatie van de apparatuur, Programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door ilionx te verlenen Diensten en de wijze waarop de Resultaten van de Diensten, Programmatuur en overige producten en Diensten worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
- 9.5 Opdrachtgever neemt steeds de uiterste zorg in acht voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen van de apparatuur, Programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen.
- 9.6 Ingeval medewerkers van ilionx op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. Opdrachtgever vrijwaart ilionx voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van ilionx, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie. Opdrachtgever zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door ilionx ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 9.7 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 welke onder direct gebruik en beheer van ilionx staan. ilionx is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten, waaronder vertragingskosten tijdens ilionx, wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van ilionx.
- 9.8 Opdrachtgever zal zelf 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 de door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen

- 9.9 Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals 1 jaar na het einde daarvan of, wanneer dat later in tijd is, na het einde van een andere Overeenkomst die onder eenzelfde overkoepelende Overeenkomst (zoals een raam- of mantelovereenkomst) tussen partijen is aangegaan, door ilionx bij hem ingezette arbeidskrachten uitsluitend na onderling overleg en na betaling aan de andere partij van een passende, redelijke vergoeding voor alle wervings-, selectie – en opleidingskosten, in een arbeidsverhouding, direct of indirect, voor zich laten werken.
- 9.10 Voor de hiervoor in lid 9 bedoelde arbeidskrachten van ilionx die Opdrachtgever anders dan in een arbeidsverhouding voor zich laat werken, geldt dat Opdrachtgever deze gedurende de in lid 9 genoemde periodes niet direct of indirect voor zich mag laten werken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ilionx, onder verbeurte van een direct opeisbare en zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist, boete van € 30.000,- per overtreding en € 1.000,- per kalenderdag of een gedeelte daarvan dat de overtreding voortduurt, onverlet het recht op volledige schadevergoeding.

## 10 Uitvoering en termijnen

- 10.1 Alle diensten van ilionx worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis.
- 10.2 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. Door partijen overeengekomen data gelden steeds als streefdata en binden ilionx niet. De enkele overschrijding van een door ilionx genoemde of tussen partijen overeengekomen (leverings)termijn of (oplever)datum brengt ilionx niet in verzuim. In alle gevallen – derhalve ook ingeval partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen – komt ilionx wegens tijdsoverschrijding niet eerder in verzuim dan nadat Opdrachtgever haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld, stellende een redelijke termijn voor zuivering en ilionx na verloop van die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen.
- 10.3 Partijen zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de bewaking van de planning en eventuele afwijking daarvan en zullen ervoor zorgen dat (het bewaken van) de planning steeds geagendeerd wordt in het reguliere overleg.
- 10.4 Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden heeft ilionx het recht de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de Resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 10.5 Onverlet het hiervoor bepaalde, is ilionx 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 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever nooit grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst.

## 11 Service Level Agreement en back-up

- 11.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds schriftelijk en uitdrukkelijk overeengekomen. Partijen zullen elkaar steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
- 11.2 Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt voor de berekening van de beschikbaarheid van Programmatuur, systemen en gerelateerde diensten niet in de berekening meegenomen de vooraf door ilionx aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, en omstandigheden die buiten de invloedssfeer van ilionx zijn gelegen. De door ilionx gemeten beschikbaarheid geldt als volledig bewijs, behoudens door Opdrachtgever te leveren tegenbewijs.

- 11.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het maken van back-ups, tenzij nadrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor een goede en volledige back-up van zijn gegevens en controle hiervan.
- 11.4 Indien partijen hebben afgesproken dat ilionx back-ups van gegevens van Opdrachtgever maakt, zal ilionx conform de overeengekomen periodes en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij haar in bezit zijnde gegevens van Opdrachtgever. ilionx zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn en bij gebreke daarvan gedurende de bij ilionx gebruikelijke termijn. ilionx zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren. Na afloop van de Overeenkomst zal ilionx de gegevens van Opdrachtgever in een door ilionx te bepalen, gebruikelijk format retourneren aan Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.
- 11.5 Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor de nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

## 12 Ontbinding en opzegging Overeenkomst

- 12.1 Tenzij nakoming van de resterende verplichtingen onder een Overeenkomst blijvend onmogelijk is, mag een partij de Overeenkomst slechts ontbinden indien sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een wezenlijke verplichting van de andere partij en deze partij de andere partij een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn voor zuivering van de deze tekortkoming heeft toegezonden, en de andere partij na deze termijn alsnog toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van deze verplichting. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever en alle andere verplichtingen tot medewerking door de Opdrachtgever in te schakelen derdengelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 12.2 Bedragen die door de ilionx vóór de ontbinding worden gefactureerd, blijven volledig verschuldigd en worden onmiddellijk opeisbaar op het moment van ontbinding, tenzij Opdrachtgever bewijst dat de ilionx in gebreke blijft met betrekking tot een wezenlijk onderdeel van de Overeenkomst.
- 12.3 Een partij kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk ontbinden in geval van faillissement, (voorlopig) surseance van betaling, staking van bedrijfsactiviteiten of bedrijfsbeëindiging anders dan door fusie, splitsing of wijziging in de (feitelijke) zeggenschap van de wederpartij. In geval een partij weet dat een dergelijke situatie zich (waarschijnlijk) zal gaan voordoen, moet die partij de andere partij hiervan per direct schriftelijk op de hoogte stellen. De partij die de Overeenkomst ontbindt als bedoeld in dit artikellid is nooit wegens de ontbinding tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden of tot schadevergoeding gehouden. In het geval Opdrachtgever onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt direct het recht van Opdrachtgever tot gebruik van de ter beschikking gestelde Programmatuur, systemen, cloud-omgevingen websites en dergelijke en het recht van Opdrachtgever tot toegang en/of gebruik van de Diensten van ilionx of haar toeleveranciers, zonder dat hiervoor een nadere handeling van ilionx vereist is.
- 12.4 Het onbetaald laten van een factuur, waarbij de factuur niet binnen veertien (14) dagen na de factuurdatum gemotiveerd is betwist, is een grond voor geheel of gedeeltelijke ontbinding van de Overeenkomst door ilionx zonder nadere ingebrekestelling.
- 12.5 Een Overeenkomst die voor bepaalde duur of voor de duur van een project is aangegaan, kan tussentijds niet worden opgezegd (zover nodig in afwijking van het bepaalde in artikel 7: 408 lid 1. Een Overeenkomst die voor een bepaalde duur is aangegaan wordt steeds met een periode gelijk aan de duur waarvoor de Overeenkomst initieel is aangegaan, stilzwijgend verlengd, tenzij een partij de Overeenkomst schriftelijk tegen het einde van de Overeenkomst opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden.
- 12.6 Een partij kan een Overeenkomst voor onbepaalde tijd die naar haar aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, opzeggen. Opzegging dient schriftelijk te gebeuren tegen het einde van de maand met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste drie (3) kalendermaanden].
- 12.7 ilionx zal wegens opzegging nimmer tot schadevergoeding zijn gehouden.

## 13 Aansprakelijkheid

- 13.1 De totale aansprakelijkheid van ilionx, op welke rechtsgrond dan ook (waaronder een vrijwaringsplicht of het schenden van een garantieverplichting), is cumulatief beperkt tot vergoeding van directe toerekenbare schade tot maximaal het bedrag van de voor de betreffende Overeenkomst (de Overeenkomst waaronder de aansprakelijkheid is ontstaan) bedongen prijs (excl. btw). Indien de betreffende Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één (1) jaar, wordt de voor die Overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de bedongen vergoedingen (excl. btw) voor één (1) jaar. In geen geval zal de totale cumulatieve aansprakelijkheid van ilionx voor directe toerekenbare schade meer dan tweehonderdvijftigduizend euro (€ 250.000,-) (excl. btw) bedragen. Hierbij geldt een reeks van opeenvolgende of samenhangende gebeurtenissen als één (1) gebeurtenis. Voor zover uit een en hetzelfde of samenhangende feitencomplex aanspraken voortvloeien uit meerdere rechtsverhoudingen tussen partijen, zal er geen sprake zijn van cumulatie van aanspraken. In dat geval is de bedongen prijs als hiervoor bedoeld, de Overeenkomst met de laagste prijs.
- 13.2 De totale aansprakelijkheid van ilionx 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.
- 13.3 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- de redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van ilionx aan de Overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Opdrachtgever de Overeenkomst heeft ontbonden;
  - de kosten die Opdrachtgever tot het einde van de Overeenkomst heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen, doordat ilionx op een voor haar – in afwijking van het bepaalde in artikel 10.2 van deze Voorwaarden overeengekomen – bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
  - redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Voorwaarden;
  - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel 13.
- 13.4 De aansprakelijkheid van ilionx voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, reputatieschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan ilionx voorgeschreven zaken, materialen of Programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan ilionx voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van ilionx wegens vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 13.5 De in dit artikel beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van ilionx laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van ilionx welke in deze Voorwaarden zijn beschreven, onverlet.
- 13.6 De in dit artikel beschreven uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van ilionx.
- 13.7 Tenzij nakoming door ilionx van de resterende verplichtingen onder de Overeenkomst blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van ilionx wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst slechts indien Opdrachtgever ilionx onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en ilionx 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 ilionx in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren, bij gebreke van een dergelijke omschrijving is geen sprake van een ingebrekestelling in de zin van artikel 6:82 BW.
- 13.8 Voorwaarde voor het ontstaan van een recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij ilionx meldt. Iedere vordering tot



schadevergoeding tegen ilionx vervalt door het verloop van vierentwintig (24) maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij Opdrachtgever vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

- 13.9 Opdrachtgever vrijwaart ilionx voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door ilionx geleverde apparatuur, Programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, Programmatuur of andere materialen.
- 13.10 Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze Voorwaarden gelden ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan ilionx bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik maakt.

#### **14 Overmacht**

- 14.1 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. Onder overmacht wordt in ieder geval onder meer verstaan: (1) overmacht van toeleveranciers van een partij, (2) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan ilionx zijn voorgeschreven, (3) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, Programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan ilionx is voorgeschreven, (4) overheidsmaatregelen, (5) elektriciteitsstoring, (6) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (7) oorlog en (8) algemene vervoersproblemen.
- 14.2 Indien een overmachtssituatie langer dan zestig (60) dagen duurt of duidelijk is dat deze langer dan zestig (60) 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 is uitgevoerd, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

#### **15 Gevolgen beëindiging Overeenkomst en exit procedure**

- 15.1 Na beëindiging van de Overeenkomst eindigt het recht tot gebruik van de ter beschikking gestelde Programmatuur, websites, applicaties, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- of andere materialen zoals (maar niet beperkt tot) analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten en dergelijke alsmede het recht van Opdrachtgever tot toegang en/of gebruik van de diensten van ilionx onder de Overeenkomst, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van ilionx vereist is.
- 15.2 ilionx zal Opdrachtgever desgevraagd ondersteunen bij een eventuele overgang naar een andere partij/omgeving na beëindiging van de Overeenkomst. Partijen zullen in onderling overleg een overgangsregeling opstellen. ilionx is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van een dergelijke overgang. ilionx zal aan Opdrachtgever de met de overgang gemoeide kosten in rekening brengen op basis van de geldende tarieven. Bij gebreke van afspraken, zullen de data van Opdrachtgever door een door ilionx te bepalen wijze en medium beschikbaar worden gesteld.

## 16 Toepasselijk recht en geschillenoplossing

- 16.1 De Overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.
- 16.2 Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 16.3 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), (internationaal bekend als: ITDR) ([www.itdr-internationaal.eu](http://www.itdr-internationaal.eu)). 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 middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de SGOA. Deze bepaling doet niets af aan het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen, onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.

## Hoofdstuk 2: Diensten

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Diensten' zijn, naast het hoofdstuk 'Algemene Bepalingen', van toepassing indien ilionx Diensten van welke aard dan ook aan Opdrachtgever verleent.

### 17 Uitvoering van de Diensten

- 17.1 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Diensten dit vereist, heeft ilionx het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op de werkzaamheden die deze derden in het kader van de Overeenkomst verrichten.
- 17.2 ilionx is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes of certificaten wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van een opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van de bedrijfsleiding van ilionx.
- 17.3 Indien de Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, heeft ilionx steeds het recht deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
- 17.4 Indien aanwijzingen of verzoeken van Opdrachtgever de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen, zullen partijen overleggen over de gevolgen daarvan voor planning en kosten.

### 18 Eindgebruikers van de Dienst

- 18.1 Indien dit onderdeel is van de Dienst, zal ilionx ten behoeve van de eindgebruiker(s) een of meerdere accounts aanmaken waarmee Eindgebruikers toegang hebben tot de Dienst.
- 18.2 Opdrachtgever en de eindgebruikers dienen de tot het account behorende gebruikersnaam en wachtwoord enkel voor eigen gebruik te houden en mogen deze gegevens nooit en te nimmer ter beschikking stellen aan derden.
- 18.3 Opdrachtgever dient er zorg voor te dragen dat enkel de eindgebruikers toegang hebben tot de Dienst. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de geheimhouding van de inhoud en Resultaten. Opdrachtgever dient alle personen die in contact komen met de Dienst en de Resultaten een geheimhoudingsverplichting op te leggen voor zover zij dat niet reeds hebben op grond van een arbeidsovereenkomst. Dit is uitdrukkelijk ook van toepassing op personen die (tijdelijk) werkzaam zijn bij Opdrachtgever zonder arbeidsovereenkomst bijvoorbeeld maar niet uitsluitend consultants.
- 18.4 Iedere actie die middels de gebruikersnaam en wachtwoord van Opdrachtgever plaatsvindt, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever te geschieden. 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.
- 18.5 Eindgebruikers dienen alvorens gebruik te maken van de Dienst, in te stemmen met de gebruiksvoorwaarden welke gelden bij het gebruik van de Dienst. ilionx zal de Dienst zo inrichten dat de

eindgebruiker eerst om instemming wordt gevraagd.

- 18.6 Eindgebruikers dienen de gebruiksvoorwaarden na te leven. ilionx is gerechtigd Opdrachtgever (naast of in plaats van de eindgebruiker) aan te spreken op grond van handelen of nalaten door de eindgebruiker(s). Incorrect gebruik of misbruik van een Dienst door eindgebruikers komt voor risico van Opdrachtgever en geeft ilionx het recht de toegang tot de Dienst te onttrekken of beperken.

## Hoofdstuk 3: Clouddiensten

De in dit hoofdstuk 'Clouddiensten' opgenomen bepalingen zijn, naast de 'Algemene Bepalingen' van deze Voorwaarden en de bepalingen uit het hoofdstuk 'Diensten', van toepassing indien ilionx diensten verricht onder de naam of op het gebied van Software-as-a-Service (ook wel aangeduid als: SaaS) en/of Infrastructure-as-a-Service (IaaS) en/of Platform-as-a-Service (PaaS). Voor de toepassing van deze Voorwaarden wordt onder SaaS verstaan: het op afstand beschikbaar stellen en beschikbaar houden van Programmatuur aan Opdrachtgever via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan Opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende Programmatuur wordt verstrekt. Onder IaaS wordt verstaan het als een dienst, via internet virtueel beschikbaar stellen en houden van (netwerk)apparatuur. Onder PaaS wordt verstaan het als een dienst via internet aanbieden van de hardware en het besturingssysteem. SaaS-, IAAS-, en PaaS - dienst worden hierna gezamenlijk "Clouddienst" genoemd.

### 19 Dienstverlening

- 19.1 Bij tijdige betaling van de overeengekomen bedragen door Opdrachtgever, verstrekt ilionx Opdrachtgever het recht tot gebruik van de Clouddienst onder de voorwaarden neergelegd in de betreffende Overeenkomst.
- 19.2 Opdrachtgever zal de overeengekomen beperkingen in de Overeenkomst, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van 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.
- 19.3 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.

### 20 Uitvoering

- 20.1 Uitvoering van de door ilionx te verlenen Clouddienst zal binnen een redelijke termijn na het aangaan van de Overeenkomst aanvangen.
- 20.2 ilionx staat er niet voor in dat de in het kader van de Clouddienst ter beschikking te houden Programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert.
- 20.3 ilionx zal de buitengebruikstelling door onderhoud niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden.
- 20.4 Opdrachtgever dient te allen tijde zelf te beschikken over adequate Programmatuur en datacommunicatiemogelijkheden om verbinding te maken met 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.

### 21 Acceptatie

- 21.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen in een Overeenkomst, aanvaardt Opdrachtgever het geleverde in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'). In voornoemd geval zal het geleverde bij de aflevering of, indien een door ilionx uit te voeren implementatie en/of installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie respectievelijk implementatie, gelden als zijnde geaccepteerd door Opdrachtgever.

## **22 Wijziging Clouddienst en gevolgen beëindiging**

- 22.1 ilionx kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de Clouddienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg heeft, zal ilionx Opdrachtgever trachten hierover zo tijdig mogelijk in te lichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Opdrachtgever. In dat geval kan Opdrachtgever de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of ilionx de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 22.2 Bij de beëindiging van de Overeenkomst zal ilionx in ieder geval de volgende gegevens in een algemeen gangbaar elektronisch formaat aan Opdrachtgever ter beschikking stellen:
- a. 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;
- 22.3 Indien de hiervoor bedoelde informatie en kennisbanken van derden is of aan derden toekomt, zoals Microsoft, geldt het voorgaande alleen indien en voor zover ilionx die informatie/kennisbanken zelf in bezit heeft en het haar vrij staat deze met Opdrachtgever te delen.

## **Hoofdstuk 4: Programmatuur en ontwikkeling Programmatuur (maatwerk)**

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Programmatuur' zijn, naast het hoofdstuk 'Algemene Bepalingen' en hoofdstuk 2 "Diensten", van toepassing indien ilionx Programmatuur anders dan op basis van een Clouddienst (zie hoofdstuk 3) voor gebruik aan Opdrachtgever ter beschikking stelt.

## **23 Gebruiksrecht en beperkingen**

- 23.1 Bij tijdige betaling van de overeengekomen bedragen door Opdrachtgever, verstrekt ilionx een niet-exclusieve, niet-overdraagbare, niet-verpandbare en niet-sublicentieerbare licentie op de overeengekomen software en gebruikersdocumentatie (hierna: "Programmatuur") onder de voorwaarden neergelegd in de betreffende Overeenkomst.
- 23.2 Opdrachtgever zal de overeengekomen beperkingen in de Overeenkomst, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de Programmatuur en/of de combinatie hiervan met bepaalde apparatuur steeds stipt naleven.
- 23.3 Behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is Opdrachtgever niet gerechtigd de Programmatuur te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ilionx.
- 23.4 ilionx verleent geen garanties met betrekking tot Programmatuur van derden. Het bepaalde in artikel 2.8 hoofdstuk Algemene bepalingen is van toepassing.
- 23.5 Partijen komen overeen dat de tussen partijen gesloten Overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van Programmatuur tot voorwerp heeft, nooit als koopovereenkomst wordt beschouwd.

## **24 Aflevering en installatie**

- 24.1 ilionx zal binnen een redelijke termijn na het aangaan van de Overeenkomst de Programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door ilionx te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de Programmatuur online aan Opdrachtgever voor aflevering beschikbaar stellen. Installatie en implementatie zullen partijen separaat overeenkomen.

## 25 Acceptatie

- 25.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen in een Overeenkomst, aanvaardt Opdrachtgever het geleverde in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'). In voornoemd geval zal het geleverde bij de aflevering of, indien een door ilionx uit te voeren implementatie en/of installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie respectievelijk implementatie, gelden als zijnde geaccepteerd door Opdrachtgever.

## 26 Onderhoud

- 26.1 ilionx is niet verplicht tot het onderhoud van de Programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning. Partijen zullen hiertoe een Service Level Agreement (SLA) overeenkomen.

## 27 Auditrecht

- 27.1 Opdrachtgever zal onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van ilionx uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbepalingen. Opdrachtgever zal op eerste verzoek van ilionx toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen.

## 28 Gevolgen beëindiging Overeenkomst

- 28.1 Onverwijld nadat de Overeenkomst is geëindigd, zal Opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Programmatuur retourneren of op verzoek van ilionx aantonen dat deze zijn vernietigd.

## 29 Ontwikkelen van Programmatuur (Maatwerk)

- 29.1 In het geval ilionx (als onderdeel van een project) in opdracht van Opdrachtgever Programmatuur ontwikkelt, geldt het bepaalde in dit artikel. Partijen zullen in goed overleg specificeren welke Programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
- 29.2 ilionx zal de Programmatuur met zorg ontwikkelen, met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en met Opdrachtgever schriftelijk overeengekomen methoden, technieken en/of procedures.
- 29.3 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), 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. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de Overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'time-box') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Opdrachtgever aanvaardt het risico dat de Programmatuur niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties zal beantwoorden. 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 welke 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. In het geval Opdrachtgever geen tijdige en duidelijke voortgangsbepaling(en) neemt conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, heeft ilionx het recht - maar is niet verplicht - de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.
- 29.4 Indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in artikel 29.3 dan aanvaardt Opdrachtgever de Programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is'). ilionx is na de laatste ontwikkelfase niet verplicht tot het herstel van fouten, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

- 29.5 ilionx zal de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door haar te bepalen termijn na het aangaan van de Overeenkomst starten en Opdrachtgever over de start en de verwachte duur van de werkzaamheden informeren, tenzij partijen hierover specifieke afspraken hebben gemaakt.
- 29.6 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.
- 29.7 In de prestatieverplichtingen van ilionx ten aanzien van de ontwikkeling van een website zijn niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content managementsysteem'.
- 29.8 Het onderhoud van de Programmatuur en/of de website, en/of het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders daarvan is niet inbegrepen bij de ontwikkeling en/of het leveren de Programmatuur en/of de website. Indien in afwijking van het voorgaande door ilionx onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan ilionx verlangen dat Opdrachtgever daarvoor een aparte schriftelijke Overeenkomst sluit. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van ilionx in rekening gebracht.
- 29.9 ilionx stelt de in opdracht van Opdrachtgever ontwikkelde Programmatuur en de eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan Opdrachtgever ter beschikking.
- 29.10 ilionx is niet verplicht tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de Programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
- 29.11 Het hiervoor in hoofdstuk 4, artikelen 23 tot en met 28 bepaalde is van Overeenkomstige toepassing.

## Hoofdstuk 5: Managed Services

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Managed Services' zijn, naast het hoofdstuk 'Algemene Bepalingen' en het hoofdstuk 'Diensten', van toepassing indien ilionx diensten verricht op het gebied van beheer en onderhoud van een IT-omgeving.

### 30 Ondersteuningsdiensten

- 30.1 In de Overeenkomst is bepaald welke ondersteuningsdiensten ilionx levert.
- 30.2 Indien ilionx ook ondersteuning (support) biedt aan gebruikers en/of beheerders van bijvoorbeeld Programmatuur of van Microsoft Cloud of private cloud of hybride cloud-omgeving, zal ilionx telefonisch of per email adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde Programmatuur, systemen, infrastructuur. ilionx kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat van de ondersteuning gebruik kan maken. ilionx zal naar behoren onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij haar gebruikelijke procedures. ilionx staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van ilionx.
- 30.3 Indien in de Overeenkomst is bepaald dat ilionx ook zogeheten 'standby-diensten' verleent, zal ilionx één of meer personeelsleden 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 in het functioneren van de Programmatuur. ilionx kan niet garanderen dat alle storingen tijdig zullen worden verholpen.
- 30.4 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.
- 30.5 Software Assurance is een Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Microsoft op grond waarvan aanvullende gebruiksrechten en andere rechten (zoals onderhoud, support of upgraderechten) voor Microsoft producten en diensten worden verleend aan Opdrachtgever. Deze dienst kan vervolgens ook door ilionx feitelijk beschikbaar worden gesteld aan Opdrachtgever. Deze aanvullende rechten eindigen wanneer de Software Assurance voor de Microsoft Licentie of de Microsoft Online Dienst afloopt, tenzij

anders is bepaald in de beschrijving van de Software Assurance. Software Assurance kan per product andere aanvullende gebruiksrechten verlenen.

- 30.6 ilionx is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor performance issues die zijn terug te voeren op of hun oorzaak vinden in de online dienstverlening door Microsoft of andere derden of toeleveranciers.
- 30.7 ilionx is niet verplicht verminkte of verloren gegane gegevens te herstellen.

### 31 Vergoeding

- 31.1 Vanaf aanvang van de Overeenkomst dient de vergoeding voor managed services betaald te worden. De vergoeding dient betaald te worden ongeacht of Opdrachtgever gebruik maakt van de mogelijkheid tot afname van de managed services.
- 31.2 ilionx heeft het recht om de tijd in rekening te brengen die zij besteed heeft aan verstoringen in de diensten 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 of door zonder toestemming van ilionx door Opdrachtgever of derden aangebrachte wijzigingen in Programmatuur of apparatuur; of wanneer een verstoring is terug te voeren op gebruik van niet door ilionx geleverde of geadviseerde Programmatuur of apparatuur.

### 32 Gevolgen beëindiging

- 32.1 Bij de beëindiging van de Overeenkomst zal ilionx in ieder geval de volgende gegevens in een algemeen gangbaar elektronisch formaat aan Opdrachtgever ter beschikking stellen:
- 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;
  - Actuele informatie over incidenten, verstoringen en wijzigingen gedurende de looptijd met betrekking tot de managed services;
  - Actuele opgebouwde kennisbanken en documentatie ter zake van de managed services.
- 32.2 Indien de hiervoor bedoelde informatie en kennisbanken van derden is of aan derden toekomt, zoals Microsoft, geldt het voorgaande alleen indien en voor zover ilionx die informatie/kennisbanken zelf in bezit heeft en het haar vrij staat deze met Opdrachtgever te delen.

## Hoofdstuk 6: Consultancy

De in dit hoofdstuk 'Consultancy' opgenomen bepalingen zijn, naast het hoofdstuk 'Algemene Bepalingen' en het hoofdstuk 'Diensten' van toepassing indien ilionx diensten verleent op het gebied van consultancy.

### 33 Uitvoering

- 33.1 Tenzij in de Overeenkomst anders is overeengekomen, zal ilionx zich niet verbinden aan een doorlooptijd van een consultancy opdracht en zal deze worden uitgevoerd op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van ilionx.
- 33.2 Wanneer ilionx configuratie-adviezen verleent, kan zij nimmer instaan voor de juiste en tijdige levering van de apparatuur, P(p)rogrammatuur, infrastructuur en /of andere materialen waarop het configuratieadvies betrekking heeft noch voor de juiste werking daarvan.

### 34 Verplichting Opdrachtgever

- 34.1 Opdrachtgever zal ilionx schriftelijk op voorhand alle 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.

## Hoofdstuk 7: Trainingen en opleidingen

De in dit hoofdstuk 'Trainingen' opgenomen bepalingen zijn, naast het hoofdstuk 'Algemene Bepalingen' en het hoofdstuk 'Diensten' van toepassing indien ilionx diensten verleent op het gebied van onderwijs, opleidingen enzovoorts ("Training").

### 35 Aanmelding

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

### 36 Voorwaarden training

- 36.1 ilionx zal in een 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.
- 36.2 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.
- 36.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, 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.

### 37 Uitvoering

- 37.1 Opdrachtgever aanvaardt dat ilionx de inhoud en diepgang van de training bepaalt en deze kan wijzigen.

### 38 Wijziging training

- 38.1 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.

### 39 E-learning

- 39.1 Indien de training op basis van e-learning wordt aangeboden aan Opdrachtgever, zijn tevens de bepalingen van het hoofdstuk Saas-dienst uit deze Voorwaarden van toepassing.



## Hoofdstuk 8: Detacheringsdiensten

De in dit hoofdstuk 'Detacheringsdiensten' opgenomen bepalingen zijn, naast het hoofdstuk 'Algemene Bepalingen' en het hoofdstuk 'Diensten' van toepassing indien ilionx een of meer medewerkers aan Opdrachtgever ter beschikking stelt om onder toezicht en leiding van Opdrachtgever werkzaam te zijn.

### 40 Uitvoering

- 40.1 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. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van Opdrachtgever.
- 40.2 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.
- 40.3 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 drie (3) 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 direct met prioriteit 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.
- 40.4 ilionx dient zich voorafgaand aan de werkzaamheden op de hoogte te stellen van de werktijden en omstandigheden op het terrein van Opdrachtgever waar de werkzaamheden moeten worden verricht. ilionx en de medewerker(s) dienen zich, voordat met de uitvoering van de Overeenkomst een aanvang wordt gemaakt, op de hoogte te stellen van de toepasselijke voorschriften en reglementen van Opdrachtgever, onder andere inzake veiligheid, gezondheid en milieu, en zich te allen tijde dienovereenkomstig te gedragen.
- 40.5 De medewerker kan gedurende de Overeenkomst gebruik maken van de faciliteiten van Opdrachtgever.
- 40.6 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.

### 41 Duur van de detachering

- 41.1 In afwijking van de Algemene Bepalingen van deze Voorwaarden geldt dat indien partijen niets zijn overeengekomen over de duur van de detachering, de Overeenkomst een looptijd heeft voor onbepaalde duur, in dat geval geldt voor elk van de partijen een opzegtermijn van één (1) kalendermaand na de eventuele initiële looptijd. Opzegging dient schriftelijk te gebeuren.
- 41.2 In het geval Opdrachtgever de Overeenkomst opzegt, dan is Opdrachtgever verplicht – op eerste verzoek van ilionx – om ilionx te informeren over de reden voor de opzegging en ilionx te voorzien van de schriftelijke bewijzen voor de opzeggrond, teneinde ilionx de mogelijkheid te geven een ontslagprocedure te starten voor het geval de arbeidsovereenkomst van de medewerker vanwege deze opzegging beëindigd dient te worden.

### 42 Rechten gedetacheerde medewerkers

- 42.1 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.
- 42.2 Opdrachtgever zal ilionx informeren omtrent een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van zijn bedrijf of

organisatie.

- 42.3 Opdrachtgever dient de relevante wet- en regelgeving op het gebied van de veiligheid van de werkplek en de arbeidsomstandigheden na te komen richting de ter beschikking gestelde medewerker en ilionx.

### 43 Tarieven en betaling

- 43.1 Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald factureert ilionx achteraf de maandelijks bestede uren op basis van een door Opdrachtgever geaccordeerde urenverantwoording. Indien de uren niet door Opdrachtgever geaccordeerd zijn mag ilionx de uren te allen tijde factureren.
- 43.2 Indien de ter beschikking gestelde medewerker in opdracht of op verzoek van Opdrachtgever per dag langer werkt dan is afgesproken of langer dan het gebruikelijke aantal werkuren werkt, of werkzaam is buiten de bij ilionx gebruikelijke werkdagen, is Opdrachtgever voor deze uren het overeengekomen overwerktaarif of, wanneer hierover niets is afgesproken het bij ilionx gebruikelijke overwerktaarif verschuldigd. ilionx zal Opdrachtgever informeren over de geldende overwerktaariefen indien Opdrachtgever hierom vraagt.
- 43.3 Kosten en reistijd zullen aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht overeenkomstig de bij ilionx gebruikelijke regels en maatstaven.
- 43.4 Bij arbeidsongeschiktheid van de medewerker zal ilionx geen vergoeding bij Opdrachtgever in rekening brengen.
- 43.5 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.

### 44 Aansprakelijkheid

- 44.1 ilionx zal zorgen voor de tijdige en volledige afdracht van de voor de ter beschikking gestelde medewerker in verband met de Overeenkomst met Opdrachtgever 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.
- 44.2 ilionx aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de kwaliteit van de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding van Opdrachtgever tot stand zijn gekomen.
- 44.3 Opdrachtgever vrijwaart ilionx voor aanspraken van wie ook, voortkomende uit de Overeenkomst, die jegens ilionx te gelde worden gemaakt en waarvoor Opdrachtgever aansprakelijk zou zijn geweest, indien Opdrachtgever in het kader van de werkzaamheden de werkgever van de medewerker zou zijn geweest. Voorts doet Opdrachtgever afstand van de aanspraken ter zake van schade die hij, als hij de werkgever van de medewerker was geweest, niet had kunnen verhalen op de medewerker.

### 45 Inspanningen ilionx

- 45.1 ilionx zal zich er naar beste vermogen voor inspannen dat:
- de medewerker(s) 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);
  - de werkzaamheden op vakbekwame wijze, ononderbroken en tijdig zullen worden uitgevoerd;
  - ilionx een registreerde onderneming betreft als bedoeld in de Waadi en heeft voldaan aan de registratieplicht in het Handelsregister;
  - 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.

## Hoofdstuk 9: Koop van apparatuur

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Koop van apparatuur' zijn, naast de "Algemene Bepalingen" van toepassing indien ilionx apparatuur van welke aard dan ook en/of andere zaken (stoffelijke objecten) aan Opdrachtgever verkoopt.

### 46 Koop en verkoop

- 46.1 ilionx verkoopt de apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen, gelijk Opdrachtgever deze van ilionx koopt.
- 46.2 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.
- 46.3 In de verkoopverplichting van ilionx zijn niet begrepen montage- en installatiematerialen, Programmatuur, verbruiks- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 46.4 ilionx staat er niet voor in dat de bij de apparatuur en/of zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvorschriften foutloos zijn en dat de apparatuur en/of zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

### 47 Aflevering

- 47.1 De door ilionx aan Opdrachtgever verkochte apparatuur en/of zaken zullen aan Opdrachtgever afmagazijn 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.
- 47.2 In de koopprijs van de apparatuur en/of zaken zijn niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d. Deze kosten worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 47.3 Indien Opdrachtgever ilionx verzoekt tot verwijdering van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur) dan wel indien ilionx daartoe wettelijk verplicht is, kan ilionx dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij haar gebruikelijke tarieven.
- 47.4 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.
- 47.5 ilionx is steeds gerechtigd de Overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

### 48 Omgevingseisen

- 48.1 Opdrachtgever draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door ilionx gespecificeerde vereisten voor de apparatuur en/of zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.
- 48.2 Opdrachtgever draagt ervoor zorg dat door derden uit te voeren werkzaamheden, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

## 49 Garantie

- 49.1 ilionx zal zich er naar beste vermogen voor inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte apparatuur en/of andere verkochte zaken, alsmede in onderdelen die door ilionx in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze fouten binnen een periode van drie (3) maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij ilionx zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van ilionx niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is ilionx gerechtigd de apparatuur en/of de zaken kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van ilionx. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur, zaken of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien Opdrachtgever zonder toestemming van ilionx wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door ilionx in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. ilionx zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 49.2 Ieder ander of verdergaand beroep van Opdrachtgever op non-conformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken dan het bepaalde in artikel 49.1 is uitgesloten.
- 49.3 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door ilionx in rekening worden gebracht conform haar gebruikelijke tarieven.
- 49.4 ilionx heeft uit hoofde van de koopovereenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in artikel 49.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

## 50 Voorwaarden toeleveranciers en fabrikanten

- 50.1 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 verkoopvoorwaarden van die derde van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze Voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de verkoopvoorwaarden van die derde door ilionx schriftelijk aan Opdrachtgever is medegedeeld en die voorwaarden vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst aan Opdrachtgever zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan Opdrachtgever geen beroep toe op een nalaten van ilionx om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien Opdrachtgever een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 50.2 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en ilionx om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Voorwaarden onverkort.

## Hoofdstuk 10: Hosting

De in dit hoofdstuk 'Hosting' opgenomen bepalingen zijn, naast de "Algemene Bepalingen" van deze Voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Diensten', van toepassing indien ilionx diensten, onder welke naam dan ook verleent op het gebied van 'hosting' en aanverwante diensten.

### 51 Hosting diensten

- 51.1 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. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door Opdrachtgever niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal ilionx een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.
- 51.2 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever zelf de (hulp)Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige Programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. ilionx is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 51.3 Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de Overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van back up-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.
- 51.4 ilionx kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. ilionx zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met Opdrachtgever.
- 51.5 Indien ilionx op grond van de Overeenkomst diensten voor Opdrachtgever verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient Opdrachtgever de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal ilionx een schriftelijk exemplaar van die regels aan Opdrachtgever verstrekken. ilionx aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door Opdrachtgever beoogde resultaten. Opdrachtgever is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij ilionx gebruikelijke tarieven, verschuldigd. ilionx staat er niet voor in dat een door Opdrachtgever gewenste domeinnaam aan Opdrachtgever wordt toegekend.

### 52 Notice en take down

- 52.1 Opdrachtgever zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
- 52.2 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 artikel 52.1 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 deswege jegens Opdrachtgever aansprakelijk te zijn.

- 52.3 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 met bescheiden informeren.

Utrecht, juli 2019