



# Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit twee delen. Het eerste deel betreft de Algemene Bepalingen, die telkens van toepassing zijn. Het tweede deel betreft Additionele Bepalingen die alleen van toepassing zijn indien u de bijbehorende specifieke diensten afneemt.



## **1. ALGEMENE BEPALINGEN**

### **1. Wie zijn wij en waarvoor is dit document?**

1.1. Wij zijn Tros-IT ICT Groep B.V. (hierna Tros IT)

1.2. In deze Algemene Voorwaarden spreken wij samen de basisregels af die gelden voor de relatie tussen u en uw gelieerde ondernemingen en ons, voor alle producten en diensten die wij aan u leveren. Deze regels zijn ook van toepassing op onze offertes en aanbiedingen. Deze offertes en aanbiedingen zijn overigens vrijblijvend, tenzij wij met u anders hebben afgesproken. Uw eigen algemene voorwaarden gelden niet.

1.3. Wij verlenen onze diensten en leveren onze producten alleen op basis van een opdracht die u ons hebt gegeven. Dat kan alleen doordat wij een getekende opdracht van u accepteren of door het maken van mondelinge afspraken. Het kan zijn dat we in de opdracht afspraken hebben gemaakt die afwijken van deze basisregels. In dat geval gaan de afspraken in de opdracht voor.


1.4. Van tijd tot tijd kunnen wij de basisregels uit deze Algemene Voorwaarden aanpassen. Wij zullen u daarover uiteraard informeren. Iedere wijziging geldt ook voor u, tenzij u ons binnen een redelijke termijn laat weten dat u het niet eens bent met een wijziging. Als het gaat om een belangrijke wijziging die u niet accepteert, kunnen wij eventueel de opdracht beëindigen. Voor wat betreft prijswijzingen maken wij verderop in deze Algemene Voorwaarden overigens duidelijke afspraken.

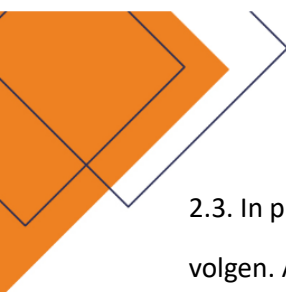
### **2. Wat doen wij voor u en hoe?**

#### **Wat doen wij?**

2.1. Wij leveren de producten en/of diensten zoals in de opdracht omschreven. Uiteraard doen wij ons best om de diensten met zorg uit te voeren en houden wij bij de uitvoering rekening met uw wensen en behoeftes. Standaard spannen wij ons daarbij in alle redelijkheid in om de afgesproken resultaten te behalen. Als wij voor een bepaald resultaat instaan, beschrijven wij dit expliciet in de opdracht.

2.2. De opdrachten eindigen automatisch zodra de overeengekomen producten en diensten geleverd zijn. Als in de opdracht een termijn is afgesproken voor het verlenen van de diensten, wordt die termijn automatisch verlengd met periodes van telkens één jaar, tenzij in de opdracht andere afspraken zijn gemaakt of u of wij de opdracht uiterlijk twee maanden voor het einde van de termijn opzeggen.





2.3. In principe volgen wij onze eigen werkwijze en zijn wij niet verplicht uw aanwijzingen op te volgen. Als wij toch uw aanwijzingen of verzoeken volgen, kunnen wij de extra tijd die dat kost volgens onze standaard tarieven in rekening brengen.

2.4. Als wij met u afspreken dat de diensten door een bepaalde persoon zullen worden uitgevoerd, doen wij ons uiterste best deze persoon beschikbaar te stellen en te houden. Als dat niet lukt, laten we u dat weten en kunnen wij deze persoon, zonder extra kosten, vervangen door iemand met soortgelijke kwalificaties.

**Hoe verlopen de planning en termijnen?**

2.5. Wij spannen ons in om de afgesproken planning en termijnen in acht te nemen. Als het duidelijk is dat de planning niet kan worden gehaald, informeren wij u hierover en stellen wij een nieuwe planning voor. U gunt ons in dat geval altijd nog een redelijke termijn om de vertraging zoveel mogelijk te beperken.

2.6. Het kan voorkomen dat wij werkzaamheden in fasen verrichten. Wij mogen de werkzaamheden van de volgende fase uitstellen tot u de resultaten van de eerdere fase heeft goedgekeurd en/of betaald.

**Welke gebruiksrechten worden er verstrekt?**

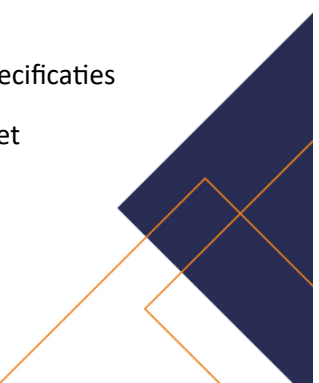
2.7. Alle intellectuele eigendomsrechten op de producten en diensten die wij leveren, berusten bij ons of bij onze leveranciers en licentiegevers.

2.8. Wij kunnen (alleen uitdrukkelijk en schriftelijk) met u afspreken dat u het intellectuele eigendomsrecht krijgt van specifiek voor u ontwikkelde producten. Wij behouden altijd het (intellectuele eigendoms)recht om onderdelen of materialen die de basis vormen van deze specifieke producten, voor onszelf of derden te blijven gebruiken. Dit beperkt ons ook niet om een vergelijkbaar product te ontwikkelen en te exploiteren, tenzij daarover in de opdracht andere afspraken zijn gemaakt.

2.9. In ieder geval krijgt u van ons het recht om gedurende de duur van de opdracht of de tijd die in de opdracht is gespecificeerd, de door ons geleverde producten te gebruiken voor de doeleinden die in de opdracht zijn omschreven. Dit recht is exclusief voor u en kunt u niet overdragen, doorgeven of verpanden.

**Hoe is de beveiliging geregeld?**

2.10. Wij beveiligen uw informatie conform de met u afgesproken specificaties. Als geen specificaties zijn bepaald, zal onze beveiliging voldoen aan een niveau dat in redelijkheid passend is, gelet





op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de verbonden kosten.

2.11. Wij streven een goede beveiliging na, maar kunnen niet beloven dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.

2.12. U verstrekt wachtwoorden, codes en certificaten alleen aan bevoegd personeel in uw eigen organisatie en behandelt deze vertrouwelijk. Wij mogen codes en certificaten wijzigen.

2.13. Voor zover dit niet binnen de dienstverlening van ons aan u valt, dient u uw systemen en infrastructuur zelf op gepaste manier te beveiligen en altijd up-to-date antivirus- en andere beveiligingsprogrammatuur te gebruiken.

### **3. Wat verwachten wij van u?**


3.1. Om de werkzaamheden te laten slagen, is goede samenwerking noodzakelijk. Als wij u een redelijk verzoek doen om ons te helpen, dan verleent u ons alle medewerking die nodig is. Zo zorgt u voor de noodzakelijke faciliteiten voor onze medewerkers die op uw locatie werkzaam zijn en zorgt u ervoor dat die faciliteiten aan de wettelijke eisen voldoen. Voor deze faciliteiten brengt u geen kosten in rekening.

3.2. Voor de uitvoering van onze diensten zijn wij afhankelijk van informatie van u. Als wij daarom vragen, verstrekt u ons daarom alle relevante informatie. Maar ook wanneer wij er niet specifiek om vragen, vereist een goede samenwerking dat u ons alle informatie verstrekt waarvan u kunt vermoeden dat die relevant is voor ons. U weet dat wij erop vertrouwen dat uw informatie, mededelingen, ontwerpen, specificaties en andere verklaringen volledig en juist zijn.

3.3. Als u programmatuur, apparatuur of andere middelen aan ons ter beschikking stelt, dient u te zorgen voor alle licenties of goedkeuringen die wij nodig hebben voor de uitvoering van onze werkzaamheden.

3.4. Ook bent u verantwoordelijk voor het gebruik door en de instructie aan gebruikers. Dit betekent onder meer dat u ervoor zorgt dat uw personeel goed is getraind voordat gebruik wordt gemaakt van de door ons geleverde producten en diensten. Indien gewenst kunnen wij die training voor u verzorgen.

3.5. Het kan zijn dat u wilt dat ons personeel dat bij u op locatie werkt, zich houdt aan uw huis- en beveiligingsregels. Wij zullen ons personeel instrueren die regels in acht te nemen, mits u die regels vooraf duidelijk communiceert aan ons en aan ons personeel.





## **4. Wat moeten we allebei doen?**

### **Hoe verloopt de communicatie tijdens onze samenwerking?**

4.1. Om de communicatie zo soepel mogelijk te laten verlopen, wijst u per opdracht een contactpersoon aan die het directe aanspreekpunt is. Deze contactpersoon moet de nodige ervaring, materiekennis en inzicht hebben in uw doelstellingen.

4.2. Wij zullen uw contactpersoon regelmatig op de hoogte brengen van de uitvoering van de werkzaamheden.


4.3. Als wij informatie over onze samenwerking naar buiten willen brengen, zullen wij dit eerst met u afstemmen.

### **Hoe wordt er met vertrouwelijke informatie omgegaan?**

4.4. Onder vertrouwelijke informatie vallen gegevens waarvan de ontvanger weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze een vertrouwelijk karakter hebben. Denk bijvoorbeeld aan informatie of systemen die bedrijfsgeheimen kunnen bevatten van ons of onze leveranciers en producenten. Informatie waarbij wordt aangegeven dat deze vertrouwelijk is, valt hier uiteraard ook onder.

4.5. Vertrouwelijke informatie mag altijd alleen worden gebruikt voor het doel waarvoor de informatie is gekregen. De ontvanger moet ervoor zorgen dat vertrouwelijke informatie geheim blijft. Zo wordt voorkomen dat deze informatie bij derden terechtkomt of dat iemand er gebruik of misbruik van kan maken.

4.6. Het kan voorkomen dat wij vertrouwelijke informatie delen met derden als dit is bepaald in een gerechtelijke uitspraak of een wettelijke bepaling. Ook als het noodzakelijk is voor het op een goede manier uitvoeren van de overeenkomst, kan het zijn dat wij vertrouwelijke informatie met derden delen.





## **Kan personeel overgaan?**

4.7. Ja, dat kan. Het kan voorkomen dat personeel dat bij u of bij ons werkzaam is, een overstap wil maken naar de andere partij.

4.8. Er gelden wel voorwaarden voor overgang van personeel tijdens de opdracht of één jaar na het einde ervan. In het geval van overgang van personeel, moet schriftelijke toestemming worden gekregen van de partij bij wie het personeel in dienst was. Toestemming is ook verplicht in het geval dat personeel indirect (via derden) worden ingeschakeld. Aan de toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden. Overigens gelden bij inhuur van personeel afwijkende voorwaarden, die hierna worden toegelicht (zie hoofdstuk 9).

## **5. Hoe staat het met de financiën?**

### **Wat brengen wij u in rekening?**


5.1. Voor onze dienstverlening bent u ons een vergoeding verschuldigd. Als er in de opdracht geen specifieke prijzen zijn afgesproken, hanteren wij onze standaardtarieven. Op verzoek zenden wij u natuurlijk graag de laatste versie van die tarieven.

5.2. Voor gebruiksrechten en licenties geldt dat u moet betalen voor de relevante eenheden, zoals aantallen gebruikers, aantal servers of virtuele machines. U bent er zelf voor verantwoordelijk dat u voor voldoende licenties en gebruiksrechten heeft betaald.

5.3. Uit onze relatie met u kunnen belastingen, heffingen en dergelijke voortvloeien die wij moeten afdragen. Deze vergoedt u aan ons en zijn niet inbegrepen in de prijs (hetzelfde geldt dus voor de BTW).

5.4. Voorcalculaties, begrotingen of een voorgesteld budget zijn slechts inschattingen. Hieraan kunt u geen rechten ontlenen. Dit kan wel als wij dit samen uitdrukkelijk en schriftelijk hebben afgesproken.

5.5. Als wij u meer diensten of producten leveren dan in de oorspronkelijke opdracht is afgesproken, bijvoorbeeld omdat u daar om heeft gevraagd, hiervoor toestemming heeft gegeven of bij het mitigeren van marktbrede security risico's of incidenten, dan wordt hiervoor het standaard tarief in rekening gebracht, behalve als hier specifieke afspraken over zijn gemaakt.





### **Hoe kunnen wij tarieven wijzigen?**

5.6. Wij zullen u altijd zo veel als redelijkerwijs mogelijk vooraf over een prijswijziging informeren.

5.7. Voor onze dienstverlening geldt dat wij de prijs kunnen wijzigen indien wij u hier tenminste drie maanden van tevoren over informeren, tenzij wij uitdrukkelijk met u hebben afgesproken dat de prijs niet zal worden aangepast gedurende een bepaalde periode. Als u het niet eens bent met een prijswijziging van onze eigen dienstverlening, kunt u de opdracht opzeggen per de dag dat de nieuwe prijzen ingaan. In dat geval geldt een opzegtermijn van 30 dagen. Indien u de opdracht opzegt, moeten de kosten en investeringen die wij in het kader van uw opdracht hebben gemaakt, door u worden vergoed.

5.8. Indien u, producten, software of diensten van een andere leverancier via ons afneemt en betaalt, kunnen wij de prijs daarvoor per direct wijzigen om een wijziging van de prijs door die andere leverancier door te berekenen. De hierboven beschreven opzegmogelijkheid geldt dan niet.

5.9. Wij mogen de prijs jaarlijks aanpassen in lijn met de stijging van onze kostenstructuur. Ook in dat geval kunt u de opdracht niet opzeggen.


### **Wanneer moet u betalen?**

5.10. U betaalt onze facturen binnen 14 dagen na de datum die op de factuur staat.

### **Wat als u niet betaalt?**

5.11. Wij zullen u een herinnering sturen voor uw openstaande betaling en u daarbij een laatste termijn geven om deze alsnog te voldoen. Indien u dan nog steeds niet heeft betaald, mogen wij onze verplichtingen aan u opschorten. We kunnen er in dat geval ook voor kiezen de opdracht te ontbinden.

5.12. Als u niet betaalt, kunnen wij de inning uit handen geven aan een derde. In dat geval moet u ook de (buiten)gerechtelijke (incasso)kosten en kosten voor deskundigen vergoeden.



## **6. Welke waarborgen heeft u bij Tros-IT?**

### **Welke garanties geven wij u?**

6.1. Wij bieden u een garantie voor de door ons geleverde producten of diensten van derden, zoals deze door de producent ervan wordt gegeven.

6.2. Voor wat betreft de door ons geleverde diensten garanderen wij u dat:

- wij onze verplichtingen zorgvuldig zullen uitoefenen,
- wij voldoende deskundig personeel zullen inzetten, en
- wij ons zullen inspannen om de afgesproken resultaten waar te maken.

6.3. Wij kunnen uiteraard niet garanderen dat onze producten gebruikt kunnen worden met andere systemen die niet van ons afkomstig zijn.

6.4. Fouten die onder de garantie vallen, worden voor u kosteloos hersteld. Wij laten u weten waar en wanneer dit herstel plaatsvindt. Als dit nodig is, gebruiken wij daarbij tijdelijke oplossingen, (programma)omwegen of probleem vermijdende beperkingen. Als blijkt dat onderdelen die uw eigendom zijn, moeten worden vervangen, worden de nieuwe onderdelen uw eigendom en de oude onderdelen ons eigendom.

6.5. De garantie kan ook vervallen. De garantie vervalt indien u of iemand die u heeft ingeschakeld:

- op een ondeskundige manier gebruik maakt van onze producten of diensten;
- wijzigingen heeft aangebracht of andere werkzaamheden uitgevoerd (behalve als u deze wijzigingen en werkzaamheden met ons heeft afgestemd); of
- het product of dienst heeft gebruikt op een manier die niet in de documentatie staat.


### **Welke vrijwaringen biedt u ons en wij u?**

6.6. Wij vrijwaren u voor alle claims van derden die gebaseerd zijn op het standpunt dat onze producten of diensten inbreuk maken op het intellectuele eigendom van derden. Dit geldt alleen indien u ons zo spoedig mogelijk laat weten dat er een claim is, de behandeling ervan helemaal aan ons overlaat en u ons helpt door ons de nodige volmachten en informatie te geven.

6.7. Wij vrijwaren u niet als de inbreuk samenhangt met:

- materialen die u aan ons ter beschikking heeft gesteld of wijzigingen;
- wijzigingen die u, of een derde voor u, heeft gemaakt zonder onze schriftelijke toestemming; of



- 
- de wijze waarop u onze producten of diensten gebruikt, niet in overeenstemming is met de documentatie.

6.8. U vrijwaart ons voor:

- aanspraken van derden die zijn gebaseerd op het standpunt dat ons gebruik van faciliteiten, materialen of producten die u ons ter beschikking heeft gesteld, inbreuk maakt op de rechten van een derde;
- aanspraken van derden die in de uitvoering van de overeenkomst schade lijden die is ontstaan door uw handelen of nalaten of onveilige situaties in uw organisatie;
- claims van derden die zijn gebaseerd op een schending van de wet- en regelgeving over de verwerking van persoonsgegevens. U hoeft ons niet te vrijwaren als u aantoont dat de schade uitsluitend aan ons te verwijten is.

6.9. Een vrijwaring betekent niet alleen dat er voor de ander in rechte moet worden opgetreden, maar ook dat de ander schadeloos moet worden gesteld.

**Wanneer gaat het eigendom op u over? En wanneer het risico?**

6.10. Het eigendom van (geleverde) zaken wordt overgedragen op het moment dat u het volledige bedrag dat u aan ons bent verschuldigd, heeft betaald.

6.11. Als u een wederverkoper bent, dan mag u zaken met een eigendomsvoorbehoud doorleveren en -verkoop voor zover dat valt binnen de normale uitoefening van uw bedrijf.

6.12. Wij mogen ontwikkelde of ontvangen programmatuur of ander producten en gegevens onder ons houden tot u het volledige bedrag dat wij met u hebben afgesproken heeft betaald, ook als wij deze op grond van de opdracht aan u zouden leveren.


6.13. U draagt het risico voor producten en diensten vanaf het moment dat wij die aan u geleverd hebben.

**Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?**

6.14. In het kader van onze dienstverlening kan het voorkomen dat wij persoonsgegevens van u verwerken, bijvoorbeeld betreffende uw personeel of klanten. Als dat het geval is, doen wij dat als uw verwerker. U bent zelf de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van die persoonsgegevens.

6.15. Wij doen ons uiterste best om uw persoonsgegevens veilig te houden en zorgen daarom in ieder geval voor passende, technische en organisatorische maatregelen. Dit zijn de maatregelen die in de opdracht zijn beschreven. Als er in de opdracht niets over is afgesproken,





hanteren wij onze standaard maatregelen. Als u wilt weten welke maatregelen wij nemen en hoe wij uw gegevens beschermen, dan informeren wij u daar graag over.

6.16. U moet ervoor zorgdragen dat u en uw werknemers aan alle verplichtingen uit de wet (de Wet bescherming persoonsgegevens en – per 25 mei 2018 – de Algemene Verordening Gegevensbescherming) en andere relevante regelgeving voldoen. Als wij hierover vragen hebben, stuurt u ons de informatie die wij nodig hebben. Wij helpen u bij deze verplichtingen, voor zover dit technisch ook mogelijk is. Als wij hier kosten voor moeten maken, worden die volgens de standaard tarieven in rekening gebracht.

6.17. Indien duidelijk is dat wij persoonsgegevens voor u verwerken, doen wij dat op basis van een aparte verwerkersovereenkomst.

#### **Mag u uw rechten en verplichtingen overdragen?**

6.18. Ja, u mag uw rechten en verplichten overdragen, verkopen of verpanden als u daarvoor onze toestemming heeft gekregen. Wij zullen die toestemming alleen weigeren indien wij daarvoor goede redenen hebben en kunnen aan onze toestemming in dat geval voorwaarden verbinden.

### **7. Wat als er toch iets mis gaat?**


#### **Wat als (u meent dat) wij onze afspraken niet nakomen?**


7.1. Indien u meent dat wij ons niet aan onze afspraken houden of hebben gehouden, laat u ons dat zo spoedig mogelijk weten. Hierbij verstrekt u ons zoveel mogelijk detailinformatie. U gunt u ons daarbij dan altijd nog een redelijke termijn om de afspraken alsnog na te komen. Indien een gebrek valt binnen onze verantwoordelijkheid en wij dit niet binnen de herstelperiode hebben verholpen, zijn wij aansprakelijk voor de schade die het directe gevolg is van het gebrek.

7.2. Als het voor ons blijvend onmogelijk is om onze verplichtingen na te komen, kunt u ons aanspreken voor de schade die daarvan het directe gevolg is.

#### **Welke schade vergoeden wij?**

7.3. Indien wij aansprakelijk zijn, vergoeden wij uw directe schade. Daaronder valt uitsluitend:

- de schade aan uw programmatuur, apparatuur en andere zaken, waaronder in elk geval verstaan wordt beschadiging en het niet of gebrekkig functioneren;
  - de redelijke kosten die u heeft moeten maken omdat het noodzakelijk was oude systemen en voorzieningen langer operationeel te houden. Wel moeten besparingen die zijn ontstaan door de vertraging, van deze kosten worden afgetrokken;
  - de redelijke kosten die u, na onze goedkeuring, heeft gemaakt om de oorzaak en de
- 



omvang van de directe schade vast te stellen.

7.4. Wij vergoeden uw schade tot maximaal het bedrag dat u voor de opdracht aan ons heeft betaald. Als een opdracht langer loopt dan één jaar, dan vergoeden wij uw schade tot een maximaal bedrag ter hoogte van de afgesproken vergoeding voor onze producten en diensten voor één jaar. In beide gevallen geldt een maximum van € 500.000.-.

7.5. Voor andere schade dan directe schade zijn wij niet aansprakelijk, tenzij de schade is ontstaan door opzet of bewuste roekeloosheid van een leidinggevende van Tros-IT.

7.6. Wij vergoeden uw schade ter zake van lichamelijk letsel tot maximaal € 1.250.000.-.

7.7. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door (netwerk)storingen, waarvan de oorzaak buiten onze macht ligt.

#### **Is het uitstellen of verrekenen van betalingen toegestaan?**

7.9. Als er iets misgaat, proberen wij samen met u een oplossing te zoeken. Het uitstellen van uw betalingen of het verrekenen van uw betaling met bedragen die wij u moeten betalen, is niet toegestaan.

#### **Hoe kan de relatie of een opdracht worden beëindigd?**

7.10. Een opdracht die voor een bepaalde periode is aangegaan, kan niet tussentijds worden opgezegd, tenzij wij met u overeenstemming bereiken over de (financiële) consequenties van deze tussentijdse beëindiging. Een opdracht die voor onbepaalde periode is aangegaan, kan wel worden opgezegd. In dat geval geldt een opzegtermijn van twee maanden.

7.11. Een opdracht kan worden ontbonden als is voldaan aan de wettelijke voorwaarden. Een ontbinding geldt uitsluitend voor de toekomst. Alle vergoedingen voor onze diensten tot de dag van de beëindiging moeten worden betaald.


7.12. Als u failliet wordt verklaard of surséance van betaling wordt verleend, dan kunnen wij de lopende opdrachten met onmiddellijke ingang opzeggen of opschorten en mag u niet langer gebruik maken van de programmatuur, websites en eindigt de toegang tot onze diensten. Dit gaat vanzelf, hiervoor hoeven wij u niet te waarschuwen.

#### **Hoe lossen wij geschillen met elkaar op?**

7.13. Wij willen graag dat u tevreden bent over onze producten en dienstverlening. Toch kan dat soms anders lopen. Als u niet tevreden bent, laat u ons weten wat uw klacht is. Wij kijken dan samen of wij u een passende oplossing kunnen bieden.

7.14. Als het niet lukt om samen een oplossing te vinden, kunnen geschillen worden voorgelegd aan





de rechter. Geschillen tussen u en ons kunnen alleen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Utrecht. Dit geldt als u de rechter inschakelt, maar ook als wij dit doen.

7.15. De rechter zal uitsluitend Nederlands recht toepassen op ons geschil, zonder de regels van het conflictenrecht. De bepalingen van het Weens Koopverdrag sluiten wij uit.

## **2. ADDITIONELE BEPALINGEN**

### **8. Diensten van derden**

8.1. Het kan voorkomen dat u via ons diensten afneemt, die wij op onze beurt afnemen bij derden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de Software as a Service-diensten van Microsoft (Office 365), Citrix, aan bepaalde supportfuncties van hardware leveranciers of aan (data)verbindingen van telecomdienstverleners. Wij zullen in de opdracht duidelijk aangeven dat het gaat om diensten van een derde.

8.2. Het spreekt voor zich dat wij in zulke situaties geen afspraken met u kunnen maken of beloftes kunnen doen, die verdergaan dan datgene wat de betreffende aanbieder ons aanbiedt. De voorwaarden die deze aanbieders hanteren, gelden in dat geval dan ook direct voor u. Op verzoek zenden wij u graag de voorwaarden van de aanbieder. Inhuur personeel

9.1. Wij zorgen ervoor dat de medewerker beschikbaar is gedurende de overeengekomen duur, behoudens normale vakanties, ziekte of uitdiensttreding.


9.2. Onze medewerker verricht alleen de in de opdracht omschreven werkzaamheden.

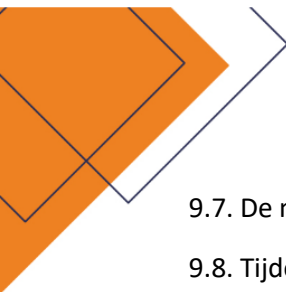
9.3. Ook als we afspraken hebben gemaakt voor de inzet van een bepaald persoon, mogen wij deze persoon vervangen door één of meerdere personen met dezelfde kwalificaties. Wij zullen dit vooraf met u overleggen.

9.4. U mag ons vragen onze medewerker te vervangen als de medewerker niet aan de afgesproken kwaliteitseisen voldoet, of als de medewerker langdurig ziek is. Wij zullen uw verzoek in behandeling nemen, maar kunnen niet garanderen dat vervanging direct mogelijk is.

9.5. De medewerker wordt u ter beschikking gesteld voor acht (8) werkuren per dag. U zorgt ervoor dat voor hem of haar dezelfde werktijden en arbeidsomstandigheden gelden als binnen uw organisatie gebruikelijk is. Als de werknemer moet overwerken, rekenen wij u het door ons gehanteerde overwerktaarif.

9.6. Wij brengen u de kosten in rekening die de werknemer moet maken tijdens zijn werkzaamheden voor u.





9.7. De medewerker werkt onder onze toezicht en leiding.

9.8. Tijdens en gedurende een periode van één jaar na afloop van de opdracht, mag u de werknemer niet van ons overnemen, direct inhuren of via een derde partij werkzaamheden voor u laten verrichten.

9.9. Wij betalen de loonbelasting, premies voor sociale verzekeringen en omzetbelasting in verband met de inhuur, vanzelfsprekend tijdig.

## **10. Datacenterdiensten**

10.1. Onder datacenterdiensten verstaan wij alle vormen van opslag van uw data in onze omgeving en/of bij onze partners Allcloud en Integra(bijvoorbeeld onze clouddiensten), of in een door ons verzorgde omgeving bij u (on premises-diensten).

10.2. Om te beginnen is het belangrijk te vermelden dat de bepalingen uit art. 8 hierboven (over de diensten van derden) ook in dit geval van toepassing kunnen zijn.


10.3. U blijft verantwoordelijk voor het functioneel en technisch beheer van uw programmatuur en data. U houdt zich daarbij aan de door ons opgegeven randvoorwaarden en eisen. Indien gebruik wordt gemaakt van fysieke componenten (bv. servers) die niet het eigendom van Tros-IT zijn, dient u deze zelf te verzekeren, of te zorgen dat ze verzekerd zijn.

10.4. Uitsluitend indien dit in de opdracht staat, leveren wij backup-, uitwijk- en/of recoverydiensten.

10.5. Als wij onderhoud aan de infrastructuur uitvoeren, kunnen wij het systeem tijdelijk in zijn geheel

of voor een gedeelte buiten gebruik stellen. Dit duurt niet langer dan nodig is en zal zoveel als mogelijk buiten kantooruren plaatsvinden. Wij zullen u vooraf informeren over het onderhoud, tenzij er sprake is van spoedonderhoud.

10.6. Indien er een geschil ontstaat tussen u en een derde partij (bijvoorbeeld over het eigendom van de gegevens die u bij of via ons hebt opgeslagen), mag u niet van ons verlangen dat wij hier een oordeel over vormen of hierbij betrokken raken. U lost uw geschil zelfstandig op met deze partij en informeert ons daar volledig en juist over.



## **11. Verkoop van apparatuur**

11.1. De apparatuur die wij aan u verkopen voldoet aan de specifiek in de opdracht beschreven eisen. Wij leveren alleen montage- en installatiematerialen, programmatuur en overige accessoires, indien dat in de opdracht is beschreven.

11.2. Als wij hebben afgesproken dat wij de installatie en/of configuratie op ons nemen, dan is eventuele dataconversie niet inbegrepen. Als er een vergunning nodig is, moet u deze zelf verkrijgen.

11.3. De kosten voor vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen en overige kosten zijn niet inbegrepen bij de verkoopprijs. Hetzelfde geldt voor het verwijderen van oude apparatuur. Tenzij in opdracht anders omschreven, uiteraard.


11.4. U zorgt ervoor dat de omgeving waarin de apparatuur wordt geplaatst, voldoet aan de eisen, waaronder temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen. Ook de bouwkundige werkzaamheden die door derden verricht zullen worden, vallen onder uw verantwoordelijkheid.

## **12. Verhuur van apparatuur**

12.1. Wij verhuren apparatuur in principe zonder accessoires. De huur van apparatuur gaat in op het moment dat wij deze bij u afgeleverd hebben. U mag de apparatuur alleen gebruiken zoals we afgesproken hebben in de opdracht. U zorgt zelf voor de montage, installatie en de verdere inrichting van de apparatuur. U gebruikt de apparatuur zorgvuldig en houdt deze als goed huisvader onder u, gedurende de tijd dat wij deze aan u verhuren.

12.2. U kunt de apparatuur inspecteren op gebreken voor of bij de aflevering hiervan. Wij kunnen u vragen een rapport van deze inspectie te ondertekenen, voordat we de apparatuur aan u verstrekken. Als er gebreken zijn, zullen wij de apparatuur vervangen of herstellen. Als u niet meewerkt aan de inspectie van de te huren apparatuur, dan mogen wij zelf een inspectie uitvoeren. Het rapport van deze inspectie is dan ook bindend voor u. Als er helemaal geen inspectie plaatsvindt, geldt dat de apparatuur in goede staat is ontvangen.

12.3. Aan het einde van de huur, geeft u de apparatuur in de oorspronkelijke staat aan ons terug. Dit betekent in ieder geval dat u zelf zorgdraagt voor de verwijdering van uw eventuele data op gehuurde gegevensdragers. U draagt zelf de kosten voor het vervoer van de apparatuur. U werkt mee aan een eindinspectie vóór of uiterlijk op de laatste werkdag van de huurtermijn. We maken samen een ondertekend rapport op waarin de bevindingen staan. Als u hieraan geen medewerking verleent, mogen wij de eindinspectie zelfstandig uitvoeren en is een door ons



opgesteld rapport ook bindend voor u. U betaalt de schade aan de apparatuur. Deze schade kan bestaan uit de kosten voor herstel en de tijdelijke onbruikbaarheid van de apparatuur.

12.4. Als er beslag is gelegd op de door ons verhuurde apparatuur, dan stelt u ons daar direct schriftelijk van op de hoogte. U stelt de beslagleggende deurwaarder direct op de hoogte van onze huurovereenkomst.

### **13. Onderhoud van apparatuur**

13.1. Als de apparatuur in Nederland is opgesteld, verrichten wij het in de opdracht beschreven onderhoud. U krijgt geen vervanging als wij de apparatuur mee moeten nemen voor onderhoud, tenzij we daar met u afspraken over maken.

13.2. In de opdracht spreken wij met u af welke serviceniveaus wij hanteren en welke onderhoudsdiensten we voor u verrichten. Als we hier geen concrete afspraken over maken, zullen we ons in ieder geval inspannen om storingen te verhelpen. U moet de storing direct en gedetailleerd aan ons melden. Ook moet u aantonen wat de storing is en deze reproduceren, voordat we proberen deze te verhelpen.

13.3. Voordat wij starten met het onderhoud, maakt u zelf een reservekopie van uw gegevens.

13.4. Indien de apparatuur verbonden is met andere apparatuur of programmatuur, is het mogelijk dat

deze verbinding wordt getest. U houdt de apparatuur en/of programmatuur, de testprocedures en informatiedragers hiervoor beschikbaar.

13.5. Indien wij onderdelen moeten vervangen, reviseren of modificeren, of als wij apparatuur moeten

verhuizen of opnieuw moeten installeren, zullen wij u de kosten daarvan apart in rekening brengen. Dit geldt ook voor de kosten van het herstellen van storingen die (gedeeltelijk) zijn veroorzaakt door herstelwerkzaamheden van iemand anders.

13.6. Wij hoeven geen werkzaamheden te verrichten als de storing verband houdt met gebruiksfouten, onjuist gebruik van de apparatuur of externe omstandigheden. Wij hoeven ook geen onderzoek of herstel te verrichten dat verband houdt met programmatuur op de apparatuur, met wijzigingen van de apparatuur die niet door ons of namens ons zijn aangebracht, indien u de apparatuur niet tijdig onderhoudt of het gebruik strijdig is met de afgesproken voorwaarden.

