



SUE B.V.

Algemene Voorwaarden

Datum: september 2025
Versie: 1.1

Voorwoord

Dit zijn de Algemene Voorwaarden van SUE B.V., SUE Academy B.V., SUE Capacity B.V. en SUE Consultancy B.V., gevestigd aan De Ooyen 9, 4191 PB te Geldermalsen (hierna zowel gezamenlijk als afzonderlijk aangeduid als “SUE”).

De Algemene Voorwaarden zijn opgedeeld in verschillende modules, welke zijn toegespitst op de diverse vormen van dienstverlening van SUE. Module A is van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten tussen Partijen met betrekking tot het verlenen van diensten door SUE, ongeacht de soort(en) dienstverlening. Modules B t/m E zijn afhankelijk van het type dienstverlening dat wordt verleend van toepassing. Voor zover de dienstverlening betrekking heeft op verwerking van persoonsgegevens als bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming, zijn de bepalingen van Module F van toepassing.

Gegevens van SUE

Naam	KvK-nummer	BTW-nummer
SUE B.V.	17101631	(NL)(0)8103.07.625.B01
SUE Academy B.V. (Sue Platform)	58253378	(NL)(0)8529.47.884.B01
SUE Capacity B.V.	30165494	(NL)(0)8094.65.541.B01
SUE Consultancy B.V.	58253149	(NL)(0)8529.47.732.B01

Inhoudsopgave

Module A: Algemeen	6
Artikel A.1. Definities	6
Artikel A.2. Toepasselijkheid	8
Artikel A.3. Totstandkoming van de Overeenkomst	9
Artikel A.4. Uitvoering van Diensten	10
Artikel A.5. Prijzen	12
Artikel A.6. Betalingsvoorwaarden	13
Artikel A.7. Gebruiksregels	14
Artikel A.8. Geheimhouding	15
Artikel A.9. Gegevensverwerking	16
Artikel A.10. Beveiliging	16
Artikel A.11. Voorbehoud van eigendom en opschorting	17
Artikel A.12. Risico-overgang	18
Artikel A.13. Wervingsverbod	18
Artikel A.14. Intellectuele Eigendom	19
Artikel A.15. Eigendom Klantdata	21
Artikel A.16. Duur en einde van de Overeenkomst	21
Artikel A.17. Exit	22
Artikel A.18. Aansprakelijkheid van SUE	23
Artikel A.19. Storingen en overmacht	24
Artikel A.20. Meerwerk	25
Artikel A.21. Wijziging van de Overeenkomst	26
Artikel A.22. Overdracht van rechten en verplichtingen	26
Artikel A.23. Toepasselijk recht en geschillen	27
Module B: Professional Services	27
Artikel B.1. Professional Services	27
Artikel B.2. Uitvoering	28
Artikel B.3. Consultancy	28
Artikel B.4. Vervanging Consultant	29
Artikel B.5. Vergoeding	30
Artikel B.6. Facturering en urenverantwoording	30
Artikel B.7. Deliverables	31
Artikel B.8. Specificaties	32
Artikel B.9. Levering	32

Artikel B.10. Acceptatie	33
Artikel B.11. Licentieverstreking en onderhoud	35
Artikel B.12. Managed Services	35
Module C: Software as a Service	36
Artikel C.1. Implementatie en Integratie	37
Artikel C.2. Machtiging SUE en Software van Derden	37
Artikel C.3. Afwijkende Voorwaarden van Derden	37
Artikel C.4. Licentieverstreking	38
Artikel C.5. Oplevering en gebruik SaaS Software	39
Artikel C.6. Beschikbaarheid en back-ups	40
Artikel C.7. Functioneren, fouten en onderhoud	40
Artikel C.8. Vergoeding	42
Artikel C.9. Ondersteuning	42
Artikel C.10. Notice and takedown	43
Artikel C.11. Continuïteit	44
Module D: On-Premise Software	44
Artikel D.1. Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen	44
Artikel D.2. Aflevering en installatie	46
Artikel D.3. Acceptatie	46
Artikel D.4. Beschikbaarstelling	48
Artikel D.5. Wijzigingen in de On-Premise Software	49
Artikel D.6. Garantie	49
Artikel D.7. Kennis en naleving van Amerikaanse export controlemaatregelen	50
Module E: Onderhoud en support bij on-Premise Software	50
Artikel E.1. Onderhoudsdiensten	51
Artikel E.2. Nieuwe versies van On-Premise Software	52
Artikel E.3. Supportdiensten	52
Artikel E.4. Vergoeding	53
Module F: Verwerkersovereenkomst	53
Artikel F.1. Toepasselijkheid	54
Artikel F.2. Onderwerp	54
Artikel F.3. Verplichtingen van de Partijen	55
Artikel F.4. Beveiliging	55
Artikel F.5. Inbreuken in verband met Persoonsgegevens	56
Artikel F.6. Geheimhouding	57
Artikel F.7. Rechten van betrokkenen	57
Artikel F.8. Subverwerkers	57

Artikel F.9. Audit	58
Artikel F.10. Doorgifte Persoonsgegevens	58
Artikel F.11. Looptijd en beëindiging	59
Artikel F.12. Overig	59
Bijlage I: Specificatie Persoonsgegevens en betrokkenen	60
Bijlage II: Subverwerkers	66
Bijlage III: Beveiligingsmaatregelen	67

Module A: **Algemeen**

Artikel A.1. Definities

De in de Algemene Voorwaarden met beginhoofdletters geschreven termen hebben, zowel in meervoud als enkelvoud, de hiernavolgende betekenis.

- A.1.1. **Algemene Voorwaarden:** onderhavige voorwaarden, welke integraal onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.
- A.1.2. **AVG:** de Verordening 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens.
- A.1.3. **Diensten:** de door SUE op grond van de Overeenkomst te leveren diensten.
- A.1.4. **Deliverables:** alle websites, webapplicaties, software, gegevens, documentatie, concepten, teksten, beelden, meningen, adviezen, rapporten en andere werken, functionaliteiten of producten van de geest, in de ruimste zin van het woord, die SUE onder de Overeenkomst ontwikkelt of anderszins tot stand brengt, met inbegrip van eventuele resultaten van Professional Services en ander meerwerk.
- A.1.5. **Eindgebruiker:** de natuurlijk persoon die de door SUE ten behoeve van Klant geleverde Dienst gebruikt.
- A.1.6. **Goederen:** de door SUE op grond van de Overeenkomst te leveren roerende zaken.
- A.1.7. **Implementatie en Integratie:** de integratie, implementatie en aanpassingen die nodig zijn voor het technisch functioneren van de Diensten in de (digitale) omgeving van Klant, en/of de installatie en configuratie die nodig zijn om volledig gebruik te kunnen maken van de Diensten en Deliverables.
- A.1.8. **Intellectuele Eigendomsrechten:** rechten (van Intellectuele Eigendom) waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- A.1.9. **Kantooruren:** de tijd van 8:30 tot 17:00 uur (Nederlandse tijd) op werkdagen (maandag tot en met vrijdag), met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen en op dagen waarvan SUE vooraf heeft aangegeven gesloten te zijn.
- A.1.10. **Klant:** natuurlijke- of rechtspersoon handelend in uitoefening van beroep of bedrijf, met wie SUE de Overeenkomst sluit.

- A.1.11. **Klantdata:** alle gegevens die door Klant worden opgeslagen met de Diensten, of die anderszins door Klant aan SUE beschikbaar worden gesteld in het kader van de Overeenkomst.
- A.1.12. **Materialen:** alle websites, (web)applicaties, huisstijlen, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, documentatie, adviezen, rapporten en (andere) voortbrengselen van de geest, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en de gegevensdragers waarop deze materialen zich bevinden.
- A.1.13. **Offerte:** Schriftelijk aanbod van SUE.
- A.1.14. **On-Premise Software:** Software die wordt geïnstalleerd, bediend en onderhouden op lokale hardware-infrastructuur.
- A.1.15. **Overeenkomst:** Overeenkomst tussen SUE en Klant op grond waarvan SUE de Dienst zal leveren aan Klant en waarvan de Algemene Voorwaarden onlosmakelijk onderdeel uitmaken.
- A.1.16. **Partij(en):** SUE en Klant tezamen of afzonderlijk.
- A.1.17. **Professional Services:** Diensten met betrekking tot de ontwikkeling van Deliverables, consultancydiensten, managed services en ander meerwerk en bijkomend werk dat niet expliciet in deze Algemene Voorwaarden is benoemd.
- A.1.18. **SaaS Software:** de softwaretoepassingen die via internet worden aangeboden als dienst, welke Klant onder de Overeenkomst van SUE afneemt.
- A.1.19. **Schriftelijk:** onder schriftelijk valt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie per e-mail mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.
- A.1.20. **SLA:** de Service Level Agreement. Een als zodanig aangeduid document over de kwaliteit van de Diensten, waarin specifieke afspraken zijn gemaakt over onder andere beschikbaarheid, responstijden, onderhoud etc.
- A.1.21. **Software:** SaaS Software, On-Premise Software en/of Software van Derden.
- A.1.22. **Software van Derden:** standaard softwareoplossingen en aanverwante dienstverlening van derden (bijvoorbeeld de dienstverlening die nodig is om de betreffende softwareoplossing als een 'software-as-a-service' aan te bieden), waarvan SUE onder de Overeenkomst middels agentuur bewerkstelligt dat Klant deze kan gebruiken onder de daarop van toepassing zijnde voorwaarden, of waarvoor Klant reeds een overeenkomst heeft met de betreffende derde partij, en waar de Diensten van SUE afhankelijk van zijn.

- A.1.23. **Verwerkersovereenkomst:** de overeenkomst die tussen Partijen gesloten wordt wanneer SUE bij de levering van de Diensten in opdracht van Klant persoonsgegevens verwerkt.

Artikel A.2. Toepasselijkheid

- A.2.1. Dit document bevat de Algemene Voorwaarden van SUE en zijn van toepassing op, en maken integraal onderdeel uit van alle aanbiedingen en (toekomstige) Overeenkomsten waarbij SUE, Goederen en/of Diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan Klant levert.
- A.2.2. Indien Klant – alleen met voorafgaande toestemming van SUE – Diensten (door)levert aan derde partijen en fungeert als tussenpartij, erkent Klant dat de Algemene Voorwaarden van SUE onverkort van toepassing zijn en blijven op de Diensten. Klant blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de naleving van de Algemene Voorwaarden door deze derde partijen. In het geval dat een derde partij inbreuk maakt op de Algemene Voorwaarden, is de Klant aansprakelijk voor alle schade en kosten die voortvloeien uit deze inbreuk, ongeacht de oorzaak of de mate van schuld.
- A.2.3. Afwijkingen van en aanvullingen op de Algemene Voorwaarden gelden slechts als deze Schriftelijk en uitdrukkelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
- A.2.4. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- A.2.5. Indien en voor zover SUE Goederen of Diensten van derden aan Klant ter beschikking stelt of daartoe toegang verleent, gelden voor wat betreft die Goederen of Diensten de (licentie- of verkoop)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen SUE en Klant met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in de Algemene Voorwaarden.
- A.2.6. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Klant en SUE om welke reden dan ook niet van toepassing blijken te zijn of buiten toepassing worden verklaard, gelden onverkort de Algemene Voorwaarden.
- A.2.7. Indien enige bepaling van de Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht. SUE en Klant treden in dat geval in overleg, met het doel nieuwe bepalingen zoveel als mogelijk dezelfde strekking ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.
- A.2.8. In geval van een geschil over de inhoud en/of interpretatie van een Overeenkomst, alsmede bij de uitvoering daarvan, geldt de administratie van SUE als volledig en dwingend bewijs, behoudens door de Klant geleverd overtuigend tegenbewijs.

- A.2.9. Indien een specifieke module in de Algemene Voorwaarden van toepassing is, prevaleert deze boven de Module A Algemeen. Voor zover Module A Algemeen niet in strijd is met de toepasselijke bepalingen uit een specifieke module, is Module A Algemeen steeds tevens van toepassing.
- A.2.10. Bij eventuele tegenstrijdigheid tussen verschillende documenten geldt de volgende rangorde:
1. eventuele aanvullende Schriftelijke en ondertekende afspraken tussen Partijen, waaronder maar niet beperkt tot de Statement of Work;
 2. de Overeenkomst;
 3. de verwerkersovereenkomst (Module F);
 4. de SLA, indien van toepassing;
 5. deze Algemene Voorwaarden.

Artikel A.3. Totstandkoming van de Overeenkomst

- A.3.1. Een Offerte of ander aanbod van SUE is vrijblijvend en is geldig voor de duur van dertig (30) dagen. SUE is niet verplicht om een aanvaarding na het verstrijken van deze periode aan te nemen, maar indien SUE daartoe overgaat, geldt de Offerte of het aanbod alsnog als aanvaard.
- A.3.2. SUE is alleen gebonden aan een, door een potentiële Klant gedane, (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkende aanvaarding van een aanbod van SUE, indien SUE de afwijkende aanvaarding Schriftelijk uitdrukkelijk accepteert.
- A.3.3. De Overeenkomst komt tot stand door:
- a. de (digitale) ondertekening van de Offerte door Partijen;
 - b. de Schriftelijke aanvaarding door Klant van de Offerte of een ander aanbod van SUE.
- A.3.4. Indien Klant niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de Offerte of het aanbod, maar er desondanks mee instemt dat SUE werkzaamheden verricht of Goederen levert die binnen de omschrijving van de Offerte of het aanbod vallen, of die indruk wekt, dan wordt de Offerte of het aanbod als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Klant SUE verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten of Goederen te leveren zonder een Offerte af te wachten.
- A.3.5. Indien een Offerte is gebaseerd op onjuiste gegevens of informatie afkomstig van Klant, heeft SUE het recht om de Offerte of de reeds tot stand gekomen Overeenkomst daarop aan te passen dan wel op te zeggen of te ontbinden.

- A.3.6. Een Offerte is vrijblijvend en gebaseerd op de op het moment van het aanbod geldende wisselkoersen. Indien de relevante wisselkoers (bijvoorbeeld EUR/USD of een ander toepasselijke valutapaar) binnen de termijn als bedoeld in Artikel A.3.1 meer dan drie procentpunten (3%) afwijkt ten opzichte van de koers op de aanbiedingsdatum, behoudt Sue zich het recht voor om het aanbod in te trekken of te herzien, zonder enige aansprakelijkheid of schadevergoeding jegens Klant.
- A.3.7. De toepassing van artikel 227b lid 1 en 227c van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is uitgesloten.

Artikel A.4. Uitvoering van Diensten

- A.4.1. Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen, zal SUE zich inspannen om zo spoedig mogelijk te starten met de uitvoering van de Overeenkomst, met inachtneming van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- A.4.2. SUE levert de Diensten steeds op basis van inspanning, tenzij SUE zich in de Overeenkomst uitdrukkelijk heeft verbonden tot het leveren van een bepaald resultaat of een bepaalde garantie.
- A.4.3. Diensten zijn mogelijk bedoeld voor gebruik door Klant samen met Software van Derden. In deze gevallen is Klant verantwoordelijk voor het verkrijgen van een toereikende licentie voor het gebruik van Software van Derden. Klant erkent dat indien hij geen toegang heeft tot Software van Derden en/of SUE niet faciliteert in de vereiste toegang en/of koppelingen met zijn omgeving van Software van Derden, de Diensten niet of niet-geheel geleverd kunnen worden.
- A.4.4. Door SUE bekendgemaakte (lever)termijnen zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen.
- A.4.5. In alle gevallen - derhalve ook indien Partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt SUE wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Klant haar Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij Klant SUE een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat SUE in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- A.4.6. SUE is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als Partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de Overeenkomst of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de Overeenkomst zijn overeengekomen, of indien Klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar)

meerwerk voordoet, is voor Klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst.

- A.4.7. Klant zal aan SUE alle ondersteuning bieden die nodig en wenselijk is om een juiste en tijdige levering van de Diensten mogelijk te maken. In ieder geval zal Klant aan SUE:
- a. alle gegevens en andere informatie verstrekken waarvan SUE aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan Klant redelijkerwijs moet begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst; en
 - b. toegang geven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder zijn beheer (zoals serverruimtes en webhostingaccounts) indien en voor zover dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- A.4.8. Indien Klant werknemers of derden gebruik laat maken van de Diensten, wordt dergelijk gebruik voor de vaststelling van de verplichtingen van de Klant gezien als gebruik door de Klant. Klant staat ervoor in dat aan deze (rechts)personen dezelfde verplichtingen worden opgelegd als aan de Klant zijn opgelegd en is de Klant voor hun gedragingen volledig aansprakelijk jegens SUE.
- A.4.9. SUE heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Eventuele hiermee verband houdende kosten komen alleen voor rekening van Klant als dat vooraf is overeengekomen. SUE is behoudens eventuele aantoonbare beroepsaansprakelijkheid geenszins aansprakelijk voor ingeschakelde derden of hulppersonen. Klant vrijwaart en stelt SUE schadeloos in het geval van enige aanspraak die verband houdt met schade veroorzaakt door de ingeschakelde derde(n).
- A.4.10. Indien de medewerkers van SUE of door SUE ingeschakelde derden werkzaamheden verrichten op het kantoor van Klant of op een door Klant aangewezen locatie, zal Klant kosteloos alle redelijke ondersteuning en faciliteiten bieden die daarbij nodig zijn.
- A.4.11. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart SUE voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van SUE, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis-, informatie- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden kenbaar maken aan SUE.
- A.4.12. Indien de uitvoering van een opdracht onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst en de opdracht is verleend met oog op de uitvoering van die opdracht door een bepaalde persoon, dan mag SUE de opdracht onder zijn verantwoordelijkheid ook laten uitvoeren door een andere persoon.

Artikel A.5. Prijzen

- A.5.1. Prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- A.5.2. Aan een door SUE afgegeven voorcalculatie of begroting kan Klant geen rechten of verwachtingen ontlelen.
- A.5.3. Alle prijzen in iedere aanbieding of Offerte en op de website van SUE zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de website en de Overeenkomst prevaleert te allen tijde de Overeenkomst.
- A.5.4. SUE is gerechtigd de gehanteerde prijzen in deze Overeenkomst op elk moment te verhogen. SUE zal Klant hiertoe ten minste twee maanden van tevoren op de hoogte stellen. Klant heeft bij een prijsverhoging het recht de Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- A.5.5. SUE is gerechtigd de gehanteerde prijzen in deze Overeenkomst jaarlijks, gedurende de maand januari te indexeren aan de hand van de dienstenprijsindex van het meest recente referentiejaar van het Centraal Bureau voor de Statistiek. Klant heeft de mogelijkheid de overeenkomst tussentijds te beëindigen indien een prijsverhoging op basis van deze index 5% of meer bedraagt.
- A.5.6. Prijzen kunnen daarnaast te allen tijde door SUE tussentijds worden verhoogd indien de tarieven van haar leveranciers (waaronder leveranciers van Software van Derden welke SUE bij Klant factureert) van bijvoorbeeld stroom, datacenter, software en (public) cloud-oplossingen stijgen. Voorgaande zonder de mogelijkheid voor Klant om de Overeenkomst op te zeggen.
- A.5.7. De vorige twee leden van dit artikel maken een uitzondering op het recht van Klant om bij een prijsverhoging de Overeenkomst te beëindigen. Indien SUE de geldende prijzen en tarieven wenst te verlagen is SUE gerechtigd deze verlaging direct, zonder mogelijkheid tot opzegging door Klant, door te voeren.
- A.5.8. Additionele of onvoorziene werkzaamheden die het gevolg zijn van onvolledige documentatie, onvolledige toegang, niet voldoen aan de gestelde vereisten en/of vertraagde leveringen van hardware of software kunnen extra kosten met zich meebrengen. Partijen zullen hierover tijdig in overleg treden.
- A.5.9. Voor reiskosten in opdracht van de Klant, niet zijnde woon-werkverkeer, geldt een kilometervergoeding van € 0,50 exclusief BTW.

Artikel A.6. Betalingsvoorwaarden

- A.6.1. Tenzij anders overeengekomen met betrekking tot een specifieke Dienst, heeft SUE het recht de Diensten elektronisch en vooraf te factureren. Wanneer daarvan sprake is bij aanvang van de Diensten, heeft SUE het recht de Diensten pas te leveren als de eerste factuur is betaald.
- A.6.2. SUE zal voor het door Klant verschuldigde bedrag een factuur sturen aan de Klant. SUE is gerechtigd om in delen, maandelijks of per fase te factureren.
- A.6.3. De betalingstermijn van facturen is zeven (7) dagen na factuurdatum, tenzij een langere betalingstermijn is aangegeven op de factuur. Indien Klant niet tijdig betaalt, is hij vanaf zeven (7) dagen na de datum van de factuur van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is over het openstaande factuurbedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd.
- A.6.4. Bij een niet-tijdige betaling is Klant, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen handelsrente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, met inbegrip van de kosten voor advocaten, juristen, deurwaarders en incassobureaus. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van SUE onverlet.
- A.6.5. SUE heeft het recht het gebruik van de Diensten al dan niet tijdelijk op te schorten indien:
- a. de Klant de door hem verstrekte machtiging tot automatische afschrijving intrekt;
 - b. de Klant de door SUE ingediende facturen bij herhaling niet tijdig betaalt;
 - c. er een verslechtering in de solvabiliteit van Klant intreedt die gerede aanleiding geeft tot twijfel over het betalingsvermogen en de kredietwaardigheid van Klant;
 - d. misbruik of oneigenlijk gebruik is geconstateerd.
- A.6.6. De Klant blijft gedurende een opschorting eventueel periodiek verschuldigde bedragen verschuldigd.
- A.6.7. Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- A.6.8. SUE is gerechtigd de vorderingen van Klant op SUE te verrekenen met de vorderingen, uit welke hoofde dan ook, van SUE op Klant.

Artikel A.7. Gebruiksregels

- A.7.1. Klant en Eindgebruikers zullen de Diensten of enig materiaal of enige Deliverable die hen tijdens het gebruik van de Diensten wordt verstrekt, niet gebruiken voor enig doel dat:
- a. lasterlijk, smadelijk, beledigend, racistisch of discriminerend is, of aanzet tot haat;
 - b. inbreuk maakt op rechten van derden, in elk geval met inbegrip van maar niet beperkt tot Intellectuele Eigendomsrechten;
 - c. inbreuk maakt op de privacy van derden, in elk geval met inbegrip van maar niet beperkt tot het verspreiden van persoonsgegevens van derden zonder toestemming of noodzaak, of het herhaaldelijk lastigvallen van derden door hen ongevraagd berichten te sturen;
 - d. betrekking heeft op het publiceren van hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan Klant weet of behoort te weten dat deze verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden; of
 - e. anderszins verboden of in strijd met de wet is, of schade of letsel aan een persoon of eigendom veroorzaakt.
- A.7.2. Klant en Eindgebruikers zullen zich ervan onthouden andere klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de Diensten. Het is verboden processen of programma's op te starten via de diensten of anderszins waarvan Klant of Eindgebruiker weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze SUE, andere klanten of internetgebruikers hinderen of schade toebrengen.
- A.7.3. Klant is verantwoordelijk voor de activiteiten van iedereen aan wie door Klant toegang wordt verschaft tot de Diensten. Klant is verantwoordelijk voor naleving door zijn Eindgebruikers van de voorwaarden van de Overeenkomst met betrekking tot het gebruik van de Diensten. Klant zal alle inspanningen leveren om ongeoorloofde toegang tot of gebruik van de Software te voorkomen en, in geval van dergelijke ongeoorloofde toegang of gebruik, SUE onmiddellijk op de hoogte brengen. Eventuele schade veroorzaakt door een Eindgebruiker wordt verhaald op Klant.
- A.7.4. Indien naar het oordeel van SUE hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van SUE of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, (distributed) denial-of-service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is SUE gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te

wenden dan wel te voorkomen. SUE mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Klant.

- A.7.5. SUE behoudt zich het recht voor (maar heeft daartoe geen verplichting) om, zonder aansprakelijkheid of afbreuk te doen aan haar overige rechten jegens Klant, de toegang van Klant en zijn Eindgebruikers tot de Diensten (tijdelijk) onmogelijk te maken indien Klant of diens Eindgebruikers de bepalingen van dit artikel overtreden.

Artikel A.8. Geheimhouding

- A.8.1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende Partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was.
- A.8.2. De inhoud van de Overeenkomst is in ieder geval vertrouwelijke informatie.
- A.8.3. De ontvangende Partij zorgt dat vertrouwelijke informatie hetzelfde niveau van bescherming tegen ongeautoriseerde toegang of gebruik krijgt als diens eigen vertrouwelijke informatie, maar minstens een redelijk niveau van bescherming.
- A.8.4. De Partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.
- A.8.5. Partijen leggen de voorgaande verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde hulppersonen en/of derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
- A.8.6. Indien een van de Partijen door een bevoegde instantie een bevel tot afgifte van vertrouwelijke informatie ontvangt, is zij gerechtigd daartoe over te gaan. Partijen zijn echter verplicht om zo snel mogelijk de andere Partij over het bevel te informeren, tenzij het bevel of de wet zulks uitdrukkelijk verbiedt. Indien een van de Partijen maatregelen (zoals een kort geding) neemt tegen het bevel, zal de andere Partij wachten met afgifte tot op deze maatregelen beslist is, voor zover dit mogelijk is binnen de wet.
- A.8.7. De plicht tot vertrouwelijk behandelen van vertrouwelijke informatie vervalt indien Partijen kunnen bewijzen dat deze Informatie:
- a. beschikbaar is uit openbare bronnen, zoals kranten, octrooidatabanken, vrij beschikbare software of publiek toegankelijke websites of diensten;
 - b. reeds voor de datum van verstrekking in het bezit was van Partij;
 - c. verkrijgbaar is bij een derde zonder dat deze derde enige geheimhoudingsbepaling jegens Partijen zou schenden door deze verstrekking; of

d. onafhankelijk en zonder gebruikmaking van informatie van Partijen is ontwikkeld.

A.8.8. Informatie verliest niet haar vertrouwelijk karakter wanneer delen van deze informatie beschikbaar zijn.

Artikel A.9. Gegevensverwerking

- A.9.1. Wanneer SUE in opdracht van Klant persoonsgegevens verwerkt, is op zowel Klant als SUE de AVG van toepassing. Wanneer Klant ten aanzien van de persoonsgegevens als verwerkingsverantwoordelijke kan worden aangemerkt, zal SUE als verwerker worden aangemerkt in de zin van artikel 4.8 AVG. Indien Klant ten aanzien van de Persoonsgegevens als verwerker kan worden aangemerkt, zal SUE als subverwerker worden aangemerkt.
- A.9.2. Indien er sprake is van verwerking van persoonsgegevens zoals bedoeld in het vorige lid, is Module F van de Algemene Voorwaarden van toepassing.
- A.9.3. Indien dit voor de uitvoering van de Overeenkomst naar het oordeel van SUE relevant is, zal Klant SUE desgevraagd Schriftelijk informeren over de wijze waarop Klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de AVG.
- A.9.4. Klant vrijwaart SUE voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn of worden verwerkt waarvoor Klant op grond van de wet verantwoordelijk is.
- A.9.5. De verantwoordelijkheid voor de gegevens, die met gebruikmaking van een dienst van SUE door Klant worden verwerkt, ligt bij Klant. Klant staat er tegenover SUE voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Klant vrijwaart SUE tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
- A.9.6. Indien SUE op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Klant, zijn medewerkers of gebruikers, kunnen alle daaraan verbonden kosten aan Klant in rekening worden gebracht.

Artikel A.10. Beveiliging

- A.10.1. Indien SUE op grond van de Overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen Partijen Schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. SUE staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.

- A.10.2. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de Overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging van SUE voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aan SUE bekende aard, omvang en de context van de te beveiligen informatie, de doeleinden en het normale gebruik van zijn Goederen en Diensten en de waarschijnlijkheid en ernst van voorzienbare risico's niet onredelijk is.
- A.10.3. De door of vanwege SUE aan Klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen zijn vertrouwelijk en zullen slechts aan geautoriseerde personeelsleden van de Klant kenbaar worden gemaakt. SUE is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen. Klant is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en het verstrekken en tijdig intrekken van toegangs- en identificatiecodes.
- A.10.4. Indien de beveiliging of het testen daarvan betrekking heeft op programmatuur, apparatuur of infrastructuur die niet door SUE zelf aan Klant is geleverd, dan staat Klant ervoor in dat alle benodigde licenties of goedkeuringen zijn verkregen om bedoelde dienstverlening te mogen uitvoeren. SUE is niet aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met de uitvoering van deze dienstverlening. Klant vrijwaart SUE tegen elke rechtsvordering uit welke hoofde dan ook, in verband met de uitvoering van deze dienstverlening.
- A.10.5. Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en adequaat beveiligd houden.
- A.10.6. SUE kan aanwijzingen geven aan Klant met betrekking tot de beveiliging. Indien Klant dergelijke aanwijzingen van SUE of een relevant overheidsorgaan niet of niet tijdig opvolgt, dan is SUE niet aansprakelijk en vrijwaart Klant SUE voor de schade die daardoor ontstaat.
- A.10.7. Het is SUE steeds toegestaan voorzieningen aan te brengen ter bescherming van Diensten waartoe aan Klant toegang wordt verschaft. Klant zal dergelijke voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- A.10.8. SUE is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen.

Artikel A.11. Voorbehoud van eigendom en opschorting

- A.11.1. Alle aan Klant geleverde Goederen blijven eigendom van SUE totdat alle bedragen die Klant aan SUE op grond van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst verschuldigd is, volledig aan SUE zijn voldaan.

- A.11.2. Rechten worden in voorkomend geval aan Klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Klant alle uit de Overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- A.11.3. Indien Klant enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, heeft SUE het recht de uitvoering van alle met de betrokken Klant gesloten Overeenkomsten op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van SUE op vergoeding van schade, gederfde winst en rente.

Artikel A.12. Risico-overgang

- A.12.1. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen, maar niet beperkt tot: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst worden vervaardigd voor, geleverd aan of gebruikt door Klant, gaat over op Klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Klant of een hulppersoon van Klant zijn gebracht.

Artikel A.13. Wervingsverbod

- A.13.1. Het is Klant verboden om zonder schriftelijke toestemming van SUE gedurende de duur van de Overeenkomst, alsmede gedurende een periode van één (1) jaar na beëindiging van de Overeenkomst, ongeacht de reden van die beëindiging, de door SUE voor de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde of in te schakelen personeelsleden en/of hulppersonen actief te werven met oog deze een arbeidsovereenkomst aan te bieden, zulks op straffe van een direct opeisbare boete van vijftiengduizend euro (EUR 25.000) per overtreding, vermeerderd met een boete van vijfhonderd euro (EUR 500) per dag, of een gedeelte daarvan, voor iedere dag dat de overtreding van het in dit lid bepaalde voortduurt, onverminderd het recht van die SUE daarnaast volledige vergoeding van de door haar geleden schade te verlangen.
- A.13.2. Als het verbod vermeld in het vorige lid om welke reden dan ook niet van toepassing is of ongeldig blijkt te zijn, en Klant binnen één (1) jaar na beëindiging van dit verbod een arbeidsrelatie aangaat met een medewerker van SUE, is Klant verplicht een redelijke vergoeding aan SUE te betalen. Deze vergoeding dekt de kosten die SUE heeft gemaakt voor de inzet, werving en begeleiding/opleiding van de betreffende medewerker.
- A.13.3. De hoogte van de redelijke vergoeding wordt per geval beoordeeld en vastgelegd in de Overeenkomst, waarbij rekening wordt gehouden met

factoren zoals de duur van het dienstverband, de door SUE gemaakte wervings- en opleidingskosten, verlies aan omzet en overige relevante kostenposten. Indien de redelijke vergoeding niet expliciet in de overeenkomst is vastgelegd, geldt een forfaitair bedrag van vijfenzeventigduizend euro (€75.000) als redelijke vergoeding, gebaseerd op de gemiddelde kosten die SUE maakt ten behoeve van de in dit lid genoemde kostenposten.

A.13.4. In het kader van dit artikel wordt een arbeidsrelatie aangemerkt wanneer Klant of een aan haar gelieerde (rechts)persoon een arbeidsovereenkomst aangaat met de medewerker van SUE, of wanneer de medewerker van SUE op een andere manier, direct of indirect, voor Klant of aan haar gelieerde (rechts)persoon gaat werken.

A.13.5. Door het aangaan van de Overeenkomst zal nimmer een arbeidsovereenkomst in de zin van artikel 610 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek ontstaan tussen Klant en personeelsleden en/of hulppersonen van SUE, vanwege de door Partijen wenselijk geachte zelfstandigheid en onafhankelijkheid van SUE.

Artikel A.14. Intellectuele Eigendom

A.14.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten die rusten op de Diensten, de SaaS Software, de Deliverable(s) en andere door SUE op grond van de Overeenkomst ontwikkelde en/of beschikbaar gestelde materialen berusten bij SUE of diens licentiegevers. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij de Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en dwingendrechtelijk in de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

A.14.2. Indien SUE – in het kader van het leveren van (i) Professional Services of (ii) meerwerk als bedoeld in Artikel A.20 – Deliverables ontwikkelt en levert aan Klant, behouden SUE en haar leveranciers de Intellectuele Eigendomsrechten op de Deliverables, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk en ondubbelzinnig is bepaald dat deze Intellectuele Eigendomsrechten door middel van een ondertekende akte aan Klant worden overgedragen, welke akte alleen van toepassing is op de Deliverables waarnaar in dat betreffende deel van de Overeenkomst expliciet wordt verwezen.

A.14.3. Indien SUE een recht van Intellectuele Eigendom wil overdragen aan een Klant, kan een zodanige verbintenis slechts Schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien Partijen Schriftelijk overeenkomen dat een recht

van Intellectuele Eigendom ten aanzien van specifiek voor Klant ontwikkelde Deliverables, over zal gaan op Klant, tast dit het recht van SUE niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. SUE heeft tevens het recht de algemene beginselen, ideeën en programmeertalen welke gebruikt zijn voor het vervaardigen, dan wel aan de ontwikkeling ten grondslag liggen, van enig werk zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van Intellectuele Eigendom het recht van SUE aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Klant zijn of worden gedaan.

- A.14.4. De Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot (open source) software waarvan SUE gebruik maakt, liggen bij de betreffende ontwikkelaar van die software of een andere rechthebbende. Deze rechten kunnen niet worden overgedragen aan Klant. Open source software of andere software van derden wordt geleverd “as is” zonder enige garantie omtrent werking, doorontwikkeling of onderhoud. Klant is daarnaast zelf verantwoordelijk voor de naleving van de (open source) licenties en vrijwaart SUE van aanspraken van derden omtrent de naleving van deze licenties.
- A.14.5. Klant zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende enig recht van Intellectuele Eigendom uit de Deliverables (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- A.14.6. Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan SUE van Deliverables met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie, waaronder het beschikken over de juiste licenties. Klant vrijwaart SUE tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- A.14.7. SUE is gerechtigd om haar Deliverables middels technische maatregelen te beveiligen. Het is Klant niet toegestaan deze beveiliging te omzeilen of te verwijderen, met uitzondering van de gevallen waarin dat dwingendrechtelijk is toegestaan.
- A.14.8. SUE is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van Klant te gebruiken in zijn externe communicatie.

Artikel A.15. Eigendom Klantdata

- A.15.1. Klantdata die Klant opslaat of verwerkt via de Diensten is en blijft eigendom van Klant (of diens Eindgebruikers). De zeggenschap over de Klantdata berust zodoende te allen tijde bij Klant (of diens Eindgebruikers). SUE heeft een beperkt gebruiksrecht om de Klantdata in te zetten voor de levering van de Diensten, inclusief toekomstige aspecten daarvan.
- A.15.2. Indien Klant informatie stuurt naar SUE, bijvoorbeeld feedback over een fout of een suggestie voor verbetering, geeft Klant SUE een onbeperkt en eeuwigdurend gebruiksrecht deze informatie te gebruiken voor de Diensten.
- A.15.3. Klant is zelf verantwoordelijk voor het inladen van alle Klantdata in de Diensten. SUE is niet aansprakelijk voor eventuele onjuistheden na het inladen of bij het synchroniseren van de Klantdata, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
- A.15.4. SUE is gerechtigd de Klantdata geanonimiseerd te gebruiken ten behoeve van statistische analyses en/of benchmarking.
- A.15.5. Indien Klantdata bedoeld in vorig lid kan worden aangemerkt als verwerking van persoonsgegevens als bedoeld in Artikel A.9.1, is Module F van de Algemene Voorwaarden van toepassing.

Artikel A.16. Duur en einde van de Overeenkomst

- A.16.1. De duur van de Overeenkomst wordt vastgelegd in de Overeenkomst. Indien er geen duur is opgenomen geldt voor een duurovereenkomst dat deze wordt aangegaan voor twaalf (12) maanden en dat deze telkens stilzwijgend wordt verlengd met eenzelfde termijn en Schriftelijk opgezegd kan worden met een opzegtermijn van zes (6) kalendermaand(en) tegen het einde van de termijn.
- A.16.2. Voor een eenmalige Overeenkomst geldt dat deze voortduurt voor de duur van de voltooiing van de Overeenkomst.
- A.16.3. Een Overeenkomst kan niet tussentijds worden beëindigd, voor zover niet anders in de Overeenkomst bepaald.
- A.16.4. Aan elk der Partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke Schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.

- A.16.5. Indien Klant op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Bedragen die SUE vóór de ontbinding heeft gefactureerd voor hetgeen zij naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven verschuldigd en worden door de ontbinding direct opeisbaar.
- A.16.6. SUE is bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met directe ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, Schriftelijk en zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling, te ontbinden of op te schorten, indien:
- a. door de vertraging aan de zijde van Klant niet langer van SUE kan worden gevergd dat zij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities kan voldoen;
 - b. Klant overlijdt, surseance van betaling aanvraagt of aangifte tot faillietverklaring doet;
 - c. het faillissement van Klant wordt verleend;
 - d. de activiteiten van Klant worden stilgelegd of geliquideerd;
 - e. op enig vermogensdeel van Klant beslag wordt gelegd;
 - f. indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Klant direct of indirect wijzigt;
 - g. er zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk wordt of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van SUE kan worden gevergd.
- A.16.7. SUE is wegens de beëindiging als bedoeld in het vorige lid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval Klant onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt het recht van Klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde Deliverables e.d. alsmede het recht van Klant tot toegang en/of gebruik van de Diensten van SUE, zonder dat hiertoe een handeling van de zijde van SUE vereist is.

Artikel A.17. Exit

- A.17.1. SUE zal in geval van een rechtsgeldige opzegging van de Overeenkomst, en in overeenstemming met de Overeenkomst, op verzoek van Klant, waarvan het verzoek voor of bij de opzegging moet zijn ingediend, zich inspannen medewerking te verlenen om overdracht van Klantdata naar een andere dienstverlener mogelijk te maken. Voorgaande is te allen tijde beperkt tot de mogelijkheden zoals deze door SUE worden aangeboden.
- A.17.2. Voor de in het vorige lid bedoelde medewerking zal SUE haar op dat moment geldende uurtarief voor Klant hanteren. Indien in de Overeenkomst geen

uurtarief is overeengekomen geldt het standaard uurtarief van 200 euro. Alle overige kosten van de overdracht naar een andere dienstverlener komen tevens voor rekening van Klant.

- A.17.3. SUE heeft het recht om alle Klantdata en bijbehorende omgevingen te verwijderen nadat de kopie zoals hiervoor beschreven bij Klant is aangeleverd en Klant de ontvangst hiervan heeft bevestigd. Indien Klant binnen 9 maanden na rechtsgeldige opzegging geen verzoek indient zoals bedoeld in dit artikel, heeft SUE het recht om na afloop van deze termijn de Klantdata en bijbehorende omgevingen te verwijderen.

Artikel A.18. Aansprakelijkheid van SUE

- A.18.1. De totale aansprakelijkheid van SUE op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Klant overeengekomen garantie- of vrijwaringsverplichting, is beperkt tot vergoeding van schade zoals in dit artikel uitgewerkt.
- A.18.2. SUE is jegens Klant enkel aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst, dan wel als gevolg van een onrechtmatige daad of anderszins. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan schade bestaande uit:
- a. schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken ("zaakschade");
 - b. kosten voor het beëindigen en beperken van een datalek;
 - c. redelijke en aantoonbare kosten die Klant heeft moeten maken om SUE ertoe te manen de Overeenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
 - d. redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is;
 - e. redelijke en aantoonbare kosten die Klant heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld;
 - f. redelijke en aantoonbare kosten die Klant heeft gemaakt om de prestatie alsnog te laten voldoen aan de Overeenkomst.
- A.18.3. Voor overige schade is SUE niet aansprakelijk.
- A.18.4. De aansprakelijkheid van SUE voor schade als gevolg van een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, een onrechtmatige daad of anderszins, is beperkt tot hetgeen de verzekeraar van SUE uitkeert. SUE zal zich maximaal inspannen de verzekeraar tot uitkering te doen overgaan. Vindt geen uitkering plaats, dan is de aansprakelijkheid per gebeurtenis (waarbij een reeks van opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot het bedrag (exclusief btw) dat Klant op grond van de Overeenkomst betaalt gedurende 6 maanden.

In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 85.000 euro per gebeurtenis dan wel 170.000 euro per jaar.

- A.18.5. De in de voorgaande leden beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van SUE laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van SUE welke in de Algemene Voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- A.18.6. Tenzij nakoming door SUE blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van SUE wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst slechts indien Klant SUE onverwijld Schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en SUE ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat SUE in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- A.18.7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij SUE meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen SUE vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het schadeveroorzakend handelen, tenzij Klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- A.18.8. Enige beperking van de aansprakelijkheid zoals opgenomen in de Algemene Voorwaarden of Overeenkomst, komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van SUE.
- A.18.9. Klant vrijwaart SUE voor:
- a. alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door SUE geleverde materialen;
 - b. enige aanspraken van derden die voortvloeien uit een schending van de Overeenkomst door Klant.
- A.18.10. Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in de Algemene Voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan SUE en diens toeleveranciers zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.
- A.18.11. De toepassing van artikel 6:271 e.v. Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.

Artikel A.19. Storingen en overmacht

- A.19.1. SUE kan niet worden gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen

garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van SUE wordt onder meer verstaan:

- a. overmacht van toeleveranciers van SUE;
- b. het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Klant aan SUE zijn voorgeschreven;
- c. gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Klant aan SUE is voorgeschreven;
- d. overheidsmaatregelen;
- e. elektriciteitsstoring;
- f. storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten;
- g. (cyber)crime, (cyber)vandalisme;
- h. binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog of terrorisme;
- i. stakingen, in- en uitvoersbelemmeringen, stagnatie in toelevering;
- j. bedrijfsstoornissen, ziekte van personeel; en
- k. brand en overstromingen.

- A.19.2. Indien een overmachtsituatie langer dan dertig dagen duurt, of zodra vaststaat dat de overmachtstoestand langer dan drie maanden zal duren, heeft elk der Partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel A.20. Meerwerk

- A.20.1. Indien Klant verzoekt om aanvullende werkzaamheden of diensten die buiten de Overeenkomst vallen, oftewel verzoekt om meerwerk, zullen Partijen daarover in overleg treden en kan SUE een aanbod doen. Sue is echter in geen geval verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke Overeenkomst wordt gesloten. SUE zal het meerwerk pas uitvoeren na aanvaarding van het aanbod door Klant.
- A.20.2. Voor meerwerk waarvan SUE kan aantonen dat het redelijkerwijs noodzakelijk is voor de levering van de Diensten, of dat redelijkerwijs volgt uit de instructies van Klant, heeft SUE geen toestemming nodig. Dergelijke werkzaamheden worden op basis van nacalculatie uitgevoerd tegen het uurtarief van SUE dat geldt op het moment van de uitvoering van de werkzaamheden. Indien in de Overeenkomst geen uurtarief is overeengekomen geldt het standaard uurtarief van 200 euro.
- A.20.3. Klant realiseert zich dat wijzigingen en meerwerk (kunnen) leiden tot het verschuiven van (leverings)termijnen en (oplever)data. Door SUE

- aangegeven nieuwe (leverings)termijnen en (oplever)data vervangen de eerdere.
- A.20.4. Voor zover voor de Overeenkomst een vaste prijs is overeengekomen, zal SUE Klant desgevraagd Schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.
- A.20.5. Indien er geen afzonderlijke Overeenkomst wordt gesloten voor het meerwerk en tenzij Partijen anders overeenkomen, vindt het meerwerk plaats onder de voorwaarden die van toepassing zijn op Professional Services zoals bedoeld in Module B.

Artikel A.21. Wijziging van de Overeenkomst

- A.21.1. Indien Klant wijziging van de Overeenkomst wenst, kan hij daartoe een aanvraag indienen. De procedure en voorwaarden voor wijziging zijn gelijk aan die voor de totstandkoming van de Overeenkomst, tenzij anders vermeld.
- A.21.2. Elke wijziging van naam, woonplaats of bedrijfszetel, respectievelijk factuuradres of rechtsvorm dient door Klant terstond Schriftelijk aan SUE te worden doorgegeven. SUE kan aanvullende voorwaarden stellen betreffende de acceptatie van de gevolgen van een dergelijke wijziging.
- A.21.3. SUE behoudt zich het recht voor de Overeenkomst eenzijdig te wijzigen of aan te vullen, ook ten aanzien van reeds bestaande Overeenkomsten. Contractuele wijzigingen gelden ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijziging per elektronische berichtgeving.
- A.21.4. Indien de bedoelde wijziging(en) (toepassing van) de Diensten dan wel de positie van Klant aanzienlijk negatief beïnvloed(t)(en), kan Klant de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.
- A.21.5. Wijzigingen van ondergeschikt belang, wijzigingen op grond van de wet en wijzigingen in het voordeel van Klant, kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

Artikel A.22. Overdracht van rechten en verplichtingen

- A.22.1. Klant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde, waaronder fusie of overname, zonder schriftelijke toestemming van SUE.
- A.22.2. Klant geeft SUE bij voorbaat recht, zonder de uitdrukkelijke toestemming van Klant nodig te hebben, om de tussen Partijen gesloten Overeenkomst

geheel, dan wel onderdelen daarvan, over te dragen aan moeder-, zuster-, en/of dochtermaatschappijen dan wel een derde partij in het geval van fusie of overname. SUE zal Klant berichten indien zulk een overdracht heeft plaatsgevonden.

Artikel A.23. Toepasselijk recht en geschillen

- A.23.1. De Overeenkomsten tussen SUE en Klant worden beheerst door Nederlands recht.
- A.23.2. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- A.23.3. Geschillen welke tussen SUE en Klant mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen SUE en Klant gesloten Overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere Overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechter van de rechtbank in het arrondissement waarin SUE is gevestigd

Module B: Professional Services

Indien en voor zover de Overeenkomst betrekking heeft op het verlenen van Diensten door SUE met betrekking tot maatwerk softwareontwikkeling, de levering van Deliverables, consultancy, managed services of andere Professional Services, zijn naast Module A Algemeen, de bepalingen van deze Module B van toepassing.

Artikel B.1. Professional Services

- B.1.1. In het kader van Professional Services, komen Partijen (i) middels een onderdeel van de offerte of aanbieding van SUE, of (ii) middels bijlage bij de offerte of aanbieding van SUE een opdrachtschrijving overeen (hierna: "Statement of Work").
- B.1.2. De Statement of Work is een integraal onderdeel van de Overeenkomst en wordt gekwalificeerd als overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 e.v. BW.
- B.1.3. SUE zal zich inspannen om de Professional Services beschreven in de Statement of Work, alsmede beschreven Deliverables, met zorg en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap te leveren en te ontwikkelen. De actieve en voortdurende deelname en medewerking van Klant is een voorwaarde voor het succesvol uitvoeren en leveren van Diensten.
- B.1.4. Bij de uitvoering van de Statement of Work zal SUE alle redelijke veiligheidsvoorschriften in acht nemen die bij Klant in gebruik zijn. Indien de eisen die de Klant in dit verband stelt op enige wijze een behoorlijke en tijdige uitvoering van de desbetreffende Diensten door SUE belemmeren of

vertragen, heeft SUE, onverminderd andere rechten en rechtsmiddelen op grond van toepasselijk recht, recht op vergoeding van alle daaruit voortvloeiende kosten en op een redelijke verlenging van de termijn voor de voltooiing van de werkzaamheden.

Artikel B.2. Uitvoering

- B.2.1. SUE is onafhankelijk bij het uitvoeren van Professional Services onder de Statement of Work en deelt de werkzaamheden zelfstandig in, zonder leiding of toezicht van de Klant. Wel vindt, voor zover dat voor de uitvoering nodig is, afstemming met Klant plaats in geval van samenwerking met anderen, zodat deze optimaal zal verlopen. Het staat Klant vrij SUE aanwijzingen te geven als bedoeld in artikel 7:402 BW.
- B.2.2. Opdrachtgever verklaart zich er uitdrukkelijk mee akkoord dat SUE ook ten behoeve van andere opdrachtgevers werkzaamheden verricht.
- B.2.3. Tenzij anders Schriftelijk overeengekomen worden de werkzaamheden door werknemers van SUE verricht tijdens Kantooruren. Indien toegang tot specifieke locaties nodig is, is Klant verantwoordelijk voor het tijdig regelen van toegang voor de werknemers van SUE.
- B.2.4. Partijen zullen in de Statement of Work vastleggen wat de gebruikelijke werktijden voor de uitvoering van werkzaamheden zijn. Indien er geen werktijden zijn overeengekomen, bestaat een werkdag uit maximaal acht (8) uren, gelegen tijdens de normale werktijden van SUE.
- B.2.5. Indien werkzaamheden (deels) op locatie van Klant worden uitgevoerd zal Klant zorgdragen voor een werkplek die voldoet aan de wettelijke eisen die voortvloeien uit de Arbeidsomstandighedenwet en aanverwante regelgeving. Klant zal SUE tijdig informeren omtrent een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van zijn bedrijf of organisatie.
- B.2.6. Alle documentatie en informatie ten behoeve van de systemen betreffende de Statement of Work is accuraat en up-to-date. SUE is niet verantwoordelijk voor het verifiëren van de juistheid van informatie verstrekt door de Klant, Eindgebruiker of andere leveranciers.
- B.2.7. SUE is niet verantwoordelijk voor het oplossen van verstoringen op externe applicaties, diensten en infrastructuur welke ontstaan zijn door de werkzaamheden zoals beschreven in de Statement of Work.
- B.2.8. SUE is niet verantwoordelijk voor het gedrag of de prestaties van derden alsmede vertragingen veroorzaakt door de Klant, de Eindgebruiker of andere derde partijen.

Artikel B.3. Consultancy

- B.3.1. Partijen kunnen middels een Statement of Work overeenkomen dat SUE één of meerdere natuurlijke personen (hierna: "Consultant(s)") ter beschikking

stelt om voor Klant, al dan niet op locatie van Klant, Diensten in de vorm van consultancywerkzaamheden te verrichten.

- B.3.2. Indien in de Offerte een datum voor aanvang van de Statement of Work is gegeven, geldt deze datum enkel als indicatietermijn. SUE is bevoegd de startdatum uit te stellen, zonder nader bericht, in het geval Klant het aanbod niet binnen één werkdag aanvaardt na datum van het uitbrengen van de Offerte, of indien zich andere omstandigheden voordoen waardoor SUE redelijkerwijs niet gehouden kan worden aan de startdatum.
- B.3.3. Klant spant zich ervoor in dat de Consultant gedurende het overeengekomen aantal uren beschikbaar is voor Klant om werkzaamheden uit te voeren. Klant is er bekend mee en geeft voor zover nodig toestemming dat Consultant in verband met overleg wegens een bedrijfsactiviteit van SUE, interne overleggen, opleiding of andere redenen niet fulltime beschikbaar zal zijn.
- B.3.4. Tenzij in de Statement of Work anders overeengekomen, zal de Consultant fulltime (40 uur per week) voor de Klant werkzaamheden verrichten.
- B.3.5. Klant zal de Consultant slechts inzetten voor werkzaamheden binnen de Statement of Work zoals deze door Partijen is overeengekomen. Wanneer Klant de Consultant werkzaamheden wil laten verrichten die niet in de Statement of Work zijn overeengekomen, dan zullen Partijen opnieuw in overleg treden over de voorwaarden van de Overeenkomst.

Artikel B.4. Vervanging Consultant

- B.4.1. SUE is gerechtigd om naar eigen inzicht, zonder gehouden te zijn tot schadevergoeding en/of tegemoetkoming in de kosten, een Consultant te vervangen door een andere Consultant die beschikt over vergelijkbare kennis en ervaring.
- B.4.2. In geval van verhindering van de Consultant door ziekte, arbeidsongeschiktheid of enige andere buiten de macht van SUE liggende oorzaak, zal SUE Klant daarvan zo spoedig mogelijk inlichten.
- B.4.3. Indien Consultant door ziekte of welke andere oorzaak dan ook voor een periode langer dan vijf (5) werkdagen niet in staat is om ten behoeve van Klant werkzaamheden te verrichten, zal SUE zich inspannen zo spoedig mogelijk zorg te dragen voor een vervangende Consultant, met zoveel mogelijk gelijkwaardige kwalificaties.
- B.4.4. Indien de (arbeids)overeenkomst tussen de uitvoerende Consultant en SUE ten einde komt, zullen partijen overleggen over een geschikte vervanger. Indien geen geschikte vervanger gevonden kan worden, kunnen beide partijen de Overeenkomst opzeggen, zonder gehouden te zijn om eventuele hieruit voortvloeiende schade te vergoeden.

Artikel B.5. Vergoeding

- B.5.1. Voor het uitvoeren van werkzaamheden waarvoor geen vaste vergoeding is overeengekomen, geldt een vergoeding op nacalculatie van het in de Overeenkomst opgenomen tarief per uur. Indien in de Overeenkomst geen uurtarief is overeengekomen geldt het standaard uurtarief van 200 euro. De vermelde tarieven zijn exclusief BTW en inclusief reiskosten woon-werkverkeer.
- B.5.2. Indien de Consultant op verzoek van de Klant of in opdracht van de Klant meer werkt dan het overeengekomen of gebruikelijke aantal werkuren per dag, of werkzaamheden verricht buiten de bij SUE gebruikelijke Kantooruren, zijn, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, de volgende toeslagen van toepassing:
- a. 25% vóór 8.00 uur en na 18.00 uur op werkdagen;
 - b. 25% boven 40 uur per week;
 - c. 50% op zaterdagen;
 - d. 100% op zon- en feestdagen.
- B.5.3. Voor stand-by Diensten bedraagt het tarief 15% van het basis uurtarief. Ingeval van een oproep geldt het normale uurtarief inclusief eventuele overwerktoeslagen en wordt tenminste één (1) uur in rekening gebracht. In geval een tarief per dagdeel of dag is afgesproken wordt het uurtarief bepaald door dat tarief te delen door respectievelijk 4 of 8 uur.
- B.5.4. Reistijd i.v.m. oproepen tijdens stand-by Diensten wordt beschouwd als werktijd.
- B.5.5. Voorgaande leden laten onverlet dat SUE gerechtigd is aanvullende kosten, indien deze kosten ongebruikelijk zijn dan wel niet te verwachten in het kader van de te verrichten werkzaamheden, in rekening te brengen bij Klant.

Artikel B.6. Facturering en urenverantwoording

- B.6.1. Klant zal wekelijks de urenstaat van SUE accorderen. De geaccordeerde urenstaat geldt tevens als toestemming voor het daarop vermelde overwerk.
- B.6.2. Ook in het geval dat Klant een eigen urenstaat hanteert, zal voor de facturatie de in het tijdschrijfsysteem van SUE geboekte uren worden gefactureerd. De gegevens uit het tijdschrijfsysteem van SUE zijn te allen tijde leidend, tenzij Klant kan aantonen dat de gegevens onjuist zijn.
- B.6.3. Bij een geschil over het factuurbedrag zal Klant SUE hiervan op de hoogte brengen. De betwisting van de factuur geeft Klant geen recht om de betaling op te schorten. Klant zal SUE onverwijld en uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na het ontvangen van de factuur hiervan op de hoogte brengen.

- B.6.4. Indien een Consultant werkt op oproepbasis, dan is SUE gerechtigd om per oproep ten minste vier werkuren in rekening brengen.
- B.6.5. Tenzij anders overeengekomen factureert SUE maandelijks een voorschot ter grootte van 144 uur of een equivalent daarvan in dagdelen of dagen. Na afloop van de Overeenkomst maar tenminste eenmaal per kalender jaar zal het saldo tussen besteedde uren, dagdelen en/of dagen met Klant worden verrekend.
- B.6.6. Maandelijks verstuurt SUE op basis van de geaccordeerde urenstaten een factuur aan Klant die binnen zeven (7) dagen na afloop van de kalendermaand waarop de uren betrekking hebben, betaald dient te zijn.

Artikel B.7. Deliverables

- B.7.1. Indien in de Overeenkomst is bepaald dat SUE Professional Services zal verrichten bestaande uit softwareontwikkeling, zullen Partijen de specificaties en/of functionele eisen van eventueel onder de Statement of Work te ontwikkelen Deliverables – alsmede details rondom de wijze van samenwerking tussen Partijen tijdens de ontwikkeling en de gewenste werkwijze (bijv. agile of waterval) – specificeren door middel van de Statement of Work.
- B.7.2. Na het sluiten van de Statement of Work zal de ontwikkeling van de Deliverable zo snel als redelijkerwijs mogelijk plaatsvinden, tenzij anders overeengekomen. SUE zal de Deliverable met zorg en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap ontwikkelen op basis van de Statement of Work en de door Klant te verstrekken gegevens en bronmateriaal. SUE zal zich inspannen om de Statement of Work uit te voeren, een versie van de Deliverable te ontwikkelen die voldoet aan de Statement of Work, en deze op te leveren binnen de daarin vermelde termijn(en). Tenzij expliciet vermeld in de Statement of Work of anderszins expliciet overeengekomen, kan SUE niet garanderen of waarborgen dat specificaties of functionaliteiten in de Deliverable zijn opgenomen, of dat de Deliverable voldoet aan enige vorm van certificeringsstandaarden.
- B.7.3. SUE heeft het recht om bij de ontwikkeling van Deliverables gebruik te maken van software en componenten van derden, inclusief open source software – mits de toepasselijke licenties en wijze van ontwikkeling (en koppeling van componenten) niet voorschrijven dat de Deliverable onder dezelfde licentie wordt gedistribueerd en SUE Klant hiervan op de hoogte stelt. Klant is verantwoordelijk voor de correcte naleving van de relevante licenties van derden bij het gebruik van de Deliverables.
- B.7.4. SUE verstrekt alleen Documentatie met betrekking tot Deliverables die voortvloeien uit Diensten indien dit expliciet is gespecificeerd in de betreffende Statement of Work.

- B.7.5. SUE zal Klant periodiek op de hoogte houden van de voortgang van de ontwikkeling van de Deliverable. SUE zal daarbij aangeven of de Deliverable naar verwachting binnen de in de Statement of Work gestelde termijnen gereed zal zijn.

Artikel B.8. Specificaties

- B.8.1. Indien door Klant aan SUE verstrekte (bron)programmatuur zijn beschermd door Intellectuele Eigendomsrechten, staat Klant er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door SUE in het kader van de Overeenkomst. Klant vrijwaart SUE en zal SUE schadeloos stellen voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding.
- B.8.2. Tenzij anders is overeengekomen, heeft SUE het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief open source software, bij de ontwikkeling van de Deliverables. Dit kan tot gevolg hebben dat de ontwikkelde Deliverables zelf ook onder een open source licentie moeten worden verspreid. Indien hier sprake van is zal SUE Klant daarover informeren.
- B.8.3. Na oplevering van de Deliverables ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde Deliverables bij Klant. Kosten die gemoeid zijn met de licenties, welke noodzakelijk zijn voor uitvoering van de Overeenkomst, zullen in rekening worden gebracht bij Klant, tenzij anders overeengekomen. Dit staat gespecificeerd in de Overeenkomst.
- B.8.4. Klant is er zelf verantwoordelijk voor om diens eigen applicaties, diensten en infrastructuur up-to-date te houden voor interoperabiliteit met Diensten van SUE.
- B.8.5. SUE is niet aansprakelijk voor het onbruikbaar zijn van de Deliverables indien de onbruikbaarheid wordt veroorzaakt buiten de schuld van SUE om. Waaronder maar niet beperkt tot het geval waarin de Klant niet tijdig heeft gemigreerd (op aanwijzing van SUE) naar actuele standaarden of gebruik maakt van standaarden die in de industrie niet meer worden ondersteund. Een standaard welke 12 maanden geleden is geïntroduceerd, wordt door SUE niet langer als actueel beschouwd.

Artikel B.9. Levering

- B.9.1. SUE spant zich in de Deliverables overeenkomstig de Statement of Work aan Klant te leveren wanneer deze in haar professionele opinie voldoet aan de Statement of Work en geschikt is voor gebruik.

- B.9.2. Tenzij anders overeengekomen zal Klant een beveiligde testomgeving voor de oplevering van de Deliverable ter beschikking stellen, toegankelijk via internet, waar SUE de Deliverable zal opleveren.
- B.9.3. Tenzij anders overeengekomen, indien Klant geen testomgeving ter beschikking stelt, zal SUE de te leveren Deliverable leveren door het ter beschikking te stellen via een beveiligde omgeving binnen een 'repository' voor softwareontwikkeling waartoe de Klant toegang heeft via het internet,.
- B.9.4. De broncode van de Deliverable zal alleen aan Klant ter beschikking worden gesteld indien dit uitdrukkelijk schriftelijk door beide partijen is overeengekomen. Dergelijke terbeschikkingstelling van de broncode gebeurt op dezelfde wijze als de terbeschikkingstelling van de Deliverable zoals beschreven in dit artikel.
- B.9.5. Indien zich problemen voordoen met de terbeschikkingstelling van de broncode zoals hierboven geregeld, zal SUE op eerste verzoek van Klant een kopie van de broncode ter beschikking stellen op een tussen Partijen overeen te komen wijze.

Artikel B.10. Acceptatie

- B.10.1. Het bepaalde in dit artikel is slechts van toepassing indien in de Overeenkomst is bepaald dat SUE Professional Services zal verrichten bestaande uit softwareontwikkeling, en slechts voor zover een acceptatietest uitdrukkelijk is overeengekomen. Indien geen acceptatietest is overeengekomen, aanvaardt Klant de Deliverable in de staat waarin het zich bij aflevering bevindt (op basis van "as is" en "as available"), derhalve met inbegrip van alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken.
- B.10.2. Tenzij anders bepaald in de Statement of Work, zal Klant de ontwikkelde Deliverables binnen drie (3) dagen na oplevering evalueren en vervolgens accepteren, dan wel Schriftelijk en gemotiveerd afkeuren. Klant zal de opgeleverde Deliverables uitsluitend afkeuren indien deze niet voldoen aan de vooraf overeengekomen specificaties.
- B.10.3. Klant zal de Deliverables, die door SUE ontwikkeld en geleverd wordt in het kader van de Statement of Work, niet afkeuren vanwege ondergeschikte gebreken die niet aan het operationeel gebruik daarvan in de weg staan. SUE zal zich na melding door Klant van ondergeschikte gebreken inspannen om deze alsnog binnen een redelijke termijn op te lossen.
- B.10.4. De Deliverables die door SUE worden ontwikkeld en geleverd worden als geaccepteerd beschouwd indien Klant:
 - a. de ontwikkelde Deliverables accepteert;
 - b. de ontwikkelde Deliverables in operationeel gebruik neemt; of

- c. de ontwikkelde Deliverables niet binnen bovengenoemde termijn zoals bedoeld in lid 2 van dit artikel, Schriftelijk en gemotiveerd afkeurt.
- B.10.5. Na acceptatie van de Deliverables door Klant vervalt de aansprakelijkheid van SUE voor eventuele gebreken in het opgeleverde, behoudens voor zover er door SUE expliciete garanties zijn afgegeven.
- B.10.6. Indien Klant de geleverde Deliverables geheel of gedeeltelijk afwijst, zal SUE zich inspannen om de reden van afwijzing zo snel mogelijk weg te nemen. SUE kan dit doen door de Deliverable te reviseren of door te motiveren waarom de afwijzing onterecht is. Klant heeft dan drie (3) dagen de tijd om de revisie of motivatie goed of af te keuren. Voor deze revisies is SUE gerechtigd om op basis van time and material de daadwerkelijk gemaakte kosten in rekening te brengen.
- B.10.7. Klant kan een Deliverable alleen afkeuren op grond van substantiële afwijking van de Statement of Work. Indien bezwaren ten aanzien van de Deliverable slechts ondergeschikte aspecten betreffen, wordt de Deliverable geacht te zijn geaccepteerd onder de voorwaarde dat deze bezwaren alsnog binnen een redelijke termijn worden weggenomen (waaronder wordt verstaan aspecten die het operationele gebruik van de Deliverable redelijkerwijs niet in de weg staan). Bovendien mag de Deliverable niet worden afgekeurd omwille van aspecten die enkel subjectief kunnen worden beoordeeld, met inbegrip van maar niet beperkt tot esthetische aspecten van interfaces.
- B.10.8. Indien het project in fasen wordt verricht, dient Klant na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het werk van die fase te geven en geldt eveneens de bovenvermelde procedure. SUE heeft het recht te wachten met de aanvang van een nieuwe fase totdat Klant de oude fase expliciet heeft geaccepteerd.
- B.10.9. Klant mag een goedkeuring of afkeuring in een latere fase niet baseren op aspecten die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.
- B.10.10. Afwijkingen van de Statement of Work die door Klant zijn verzocht, zullen nooit reden zijn voor afkeuring van de Deliverable.
- B.10.11. Indien de Professional Services gefaseerd worden uitgevoerd, is SUE – indien zij dit nodig acht – gerechtigd de werkzaamheden die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase heeft goedgekeurd.
- B.10.12. SUE garandeert niet dat hetgeen Klant met de door SUE te ontwikkelen of ontwikkelde de Deliverables beoogt ook daadwerkelijk wordt behaald. SUE spant zich in om de ontwikkelde Deliverables zo goed en foutvrij mogelijk te ontwikkelen, maar kan niet garanderen dat de Deliverables vrij is of op enig moment vrij zal zijn van fouten.

Artikel B.11. Licentieverstreking en onderhoud

- B.11.1. Gedurende de acceptatieprocedure benoemd in het voorgaande artikel verkrijgt Klant een beperkte licentie om de Deliverable te gebruiken voor de daarin beschreven (test)doeleinden.
- B.11.2. Na acceptatie zoals bedoeld in Artikel B.9 (indien van toepassing) of na levering zoals bedoeld in Artikel B.10 (indien de acceptatieprocedure niet van toepassing is) en op voorwaarde van betaling door Klant voor de Professional Services die de Deliverable als resultaat hebben gehad, verkrijgt Klant ten aanzien van de Deliverable een licentie onder dezelfde voorwaarden als de licentie voor SaaS Software beschreven in Artikel C.4.

Artikel B.12. Managed Services

- B.12.1. Het bepaalde in dit artikel is slechts van toepassing indien in de Overeenkomst is bepaald dat SUE Professional Services zal verrichten op het gebied van beheer en onderhoud (hierna: "Managed Services").
- B.12.2. Bij het leveren van Managed Services zal SUE een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) overeenkomen met de Klant, die - in aanvulling op wat is overeengekomen in de SLA een lijst zal bevatten van alle specifieke en relevante informatie met betrekking tot de dagelijkse levering van de Managed Services voor de Klant.
- B.12.3. Tenzij anders overeengekomen in de Statement of Work, heeft SUE recht op vergoeding voor de opstartfase, het uitvoeren en het stoppen van de Managed Services in overeenstemming met de Overeenkomst. Indien hiervoor geen vergoeding in de Statement of Work is overeengekomen, heeft SUE het recht om dergelijke werkzaamheden op basis van nacalculatie uit te voeren tegen het uurtarief van SUE dat geldt op het moment van de uitvoering van de werkzaamheden.
- B.12.4. Zodra de opstartfase van de Managed Services is voltooid, zal SUE de Klant Schriftelijk informeren of de Managed Services:
- a. geleverd kunnen worden in overeenstemming met het Statement of Work, in welk geval deze kennisgeving ook een bevestiging zal zijn van de datum van levering; of
 - b. kunnen worden geleverd, op voorwaarde dat aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan met betrekking tot de IT-infrastructuur van de Klant, in dat geval komen de Partijen bijeen om deze voorwaarden en de uitvoering ervan te bespreken, evenals hun eventuele impact op de geschatte leverdatum; of
 - c. niet kan worden geleverd, in welk geval de Statement of Work met onmiddellijke ingang wordt beëindigd en zonder enig recht voor de Klant om compensatie of schadevergoeding te eisen. SUE zal echter altijd recht hebben op een vergoeding voor uitvoering van het project voor het

opstarten van de Managed Services, ongeacht of de Managed Services aangevraagd door de Klant geleverd kunnen worden zoals initieel bedoeld.

- B.12.5. Tenzij anders overeengekomen in de Statement of Work, zal SUE behoudens rechtsgeldige opzegging aan het einde van de looptijd de Professional Services verlengen met de oorspronkelijk looptijd van de Overeenkomst tot een maximum van 12 maanden. Een rechtsgeldige opzegging dient ten minste 3 maanden voor de einddatum van de Overeenkomst door SUE te zijn ontvangen. Prijzen worden jaarlijks geïndexeerd conform hetgeen bepaald in Artikel A.5.
- B.12.6. Klant erkent en stemt in met de verwijdering van, en in voorkomend geval de teruggave aan SUE, van de standaard use cases, scripts, serviceapparatuur en, indien van toepassing, ondersteunende tools, platformen en andere tools (die allemaal eigendom zijn van SUE of van een derde partij) die geïmplementeerd werden in de IT-omgeving van de Klant.
- B.12.7. Tenzij anders overeengekomen in de Statement of Work, zal Klant tijdig:
- SUE toelaten om toegang tot de systemen van Klant te installeren in overeenstemming met SUE's voorgestelde ontwerp;
 - documentatie reviewen en beslissingen nemen in verband met het project voor het opstarten van de Managed Services;
 - SUE voorzien van correcte en vereiste informatie betreffende de IT-condities en omstandigheden van Klant; en
 - verantwoordelijk zijn voor fouten en defecten in de IT omgeving van Klant (zowel hardware als software) en redelijke inspanningen zal leveren om dergelijke fouten en defecten te corrigeren; en
 - voldoende middelen en werknemers toewijzen, die gekwalificeerd en competent zijn om de verplichtingen na te komen; en
 - verantwoordelijk zijn voor de controle en het beheer van rechten met betrekking tot alle gebruikers van de IT-omgeving van Klant en de Klantgegevens, met inbegrip van maar niet beperkt tot het aan SUE verlenen van toegang tot de betreffende IT-omgeving via het netwerk van Klant.

Module C: Software as a Service

De in deze module 'Software as a Service' opgenomen bepalingen zijn, naast Module A Algemeen van toepassing indien en voor zover de Overeenkomst betrekking heeft op (i) (door)levering en/of (ii) terbeschikkingstelling aan Klant via agentuur, van SaaS Software en/of Software van Derden.

Artikel C.1. Implementatie en Integratie

- C.1.1. Tenzij anders Overeengekomen, zal SUE zo spoedig mogelijk na de ingangsdatum van de Overeenkomst de Implementatie en Integratie die nodig is om volledig gebruik te kunnen maken van de Diensten verzorgen.
- C.1.2. Tenzij anders overeengekomen is SUE niet verplicht om in het kader van Implementatie en Integratie gegevens te laden, te converteren of te migreren. SUE kan voor ondersteuning in dit kader apart kosten in rekening brengen, tegen haar Professional Services tarieven, zoals aangegeven in de dan geldende Prijslijst.
- C.1.3. Klant is zelf verantwoordelijk voor het inrichten en onderhouden van een geschikte en adequate ICT-infrastructuur (waaronder hard- en software), rekening houdend met het beoogde gebruik van de Diensten. Op verzoek van Klant kan SUE minimum systeemspecificaties beschikbaar stellen. Klant begrijpt dat deze specificaties in de loop der tijd kunnen worden aangepast als gevolg van technologische ontwikkeling.
- C.1.4. SaaS Software kent afhankelijkheden met Software van Derden. Waar hier sprake van is, is aangegeven in de Overeenkomst. Klant erkent dat wanneer er sprake is van een dergelijke afhankelijkheid, de SaaS Software niet of niet-volledig kan worden gebruikt als hij niet beschikt over (toegang tot) de betreffende Software van Derden. Voorgaande komt voor risico van Klant. Indien na het sluiten van de Overeenkomst blijkt dat Klant toch niet beschikt over (toegang) tot de vereiste Software van Derden, is SUE gerechtigd deze ter beschikking te stellen aan Klant in overeenstemming met deze Module C, tegen de prijzen in de dan geldende Prijslijst.

Artikel C.2. Machtiging SUE en Software van Derden

- C.2.1. SUE heeft relaties met verschillende aanbieders van Software van Derden. Indien Klant SUE inschakelt voor het ter beschikking stellen van Software van Derden, wordt deze steeds ter beschikking gesteld onder de betreffende daarop van toepassing zijnde voorwaarden van derden (hierna: "Voorwaarden van Derden").
- C.2.2. Klant machtigt SUE hierbij uitdrukkelijk om, indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst, de in het vorige lid bedoelde Voorwaarden van Derden namens Klant te aanvaarden. Klant staat hierbij in voor de nakoming van dergelijke voorwaarden.

Artikel C.3. Afwijkende Voorwaarden van Derden

- C.3.1. In het geval van strijdigheid tussen de Voorwaarden van Derden en de (overige) bepalingen van de Overeenkomst – waaronder de

- betalingssafspraken in Module A en de licentieverstrekking in Artikel C.4 van deze Algemene Voorwaarden – gaan de Voorwaarden van Derden voor.
- C.3.2. Voor zover Voorwaarden van Derden niet anders bepalen, leemtes bevatten, niet van toepassing zijn of nietig, vernietigbaar of anderszins ongeldig blijken te zijn, zijn de voorwaarden uit de Overeenkomst onverkort van toepassing op Software van Derden en het gebruik daarvan.

Artikel C.4. Licentieverstrekking

- C.4.1. Tegen betaling van de vergoedingen zoals gespecificeerd in de Overeenkomst en indien en voor zover daarin overeengekomen tussen Partijen, verkrijgt Klant een niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet sub-licentieerbare licentie voor het gebruik van de overeengekomen SaaS Software voor de duur aangegeven in de Overeenkomst, voor haar interne bedrijfsdoeleinden en in overeenstemming met de volumes (bijvoorbeeld het aantal Eindgebruikers), opslagcapaciteiten en/of andere beperkingen zoals gespecificeerd in de Overeenkomst ("Licentie Scope").
- C.4.2. Onder het gebruiksrecht als bedoeld in het vorige lid worden tevens alle toekomstige updates van de SaaS Software verstaan.
- C.4.3. Indien en voor zover de in het eerste lid bedoelde licentie ziet op SaaS Software, wordt deze verleend door SUE. Indien en voor zover de Overeenkomst ziet op Software van Derden, geldt dat SUE middels de machtiging van Artikel C.2 bewerkstelligt dat een aanbieder van Software van Derden aan Klant de licentie verleent, in overeenstemming met de relevante Voorwaarden van Derden.
- C.4.4. Klant zal de overeengekomen Licentie Scope van de Software steeds stipt naleven.
- C.4.5. Klant is niet gerechtigd tot het ontvangen van de broncode van de Software.
- C.4.6. Het is Klant uitdrukkelijk niet toegestaan om:
- a. de broncode van de Software te reverse-engineeren of de Software te decompileren, tenzij dit is toegestaan op grond van een dwingende wetsbepaling waarvan niet rechtmatig mag worden afgeweken;
 - b. de Software te wijzigen of aan te passen, tenzij dit toegelaten is op grond van een dwingende wetsbepaling waarvan niet rechtmatig mag worden afgeweken of met voorafgaande schriftelijke toestemming van SUE;
 - c. aanduidingen van SUE en/of haar licentiegevers als rechthebbende op de Software of delen daarvan te verwijderen of onleesbaar te maken; of
 - d. de Software en documentatie geheel of gedeeltelijk te gebruiken om een product of dienst te bouwen dat met de Software concurreert.

- C.4.7. Klant zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van SUE uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen Licentie Scope. Klant zal op eerste verzoek van SUE toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. SUE zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij Klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de SaaS Software zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- C.4.8. In het geval dat Klant de Licentie Scope zoals gespecificeerd in de Overeenkomst overschrijdt of dreigt te overschrijden, heeft SUE het recht om voor elk gebruik buiten de overeengekomen Licentie Scope de overeenkomstige kosten in rekening te brengen conform de op dat moment geldende tarieven van SUE, welke kosten worden opgeteld bij de periodiek te betalen kosten. SUE zal Klant op de hoogte stellen indien Klant de Licentie Scope heeft overschreden of dreigt te overschrijden.

Artikel C.5. Oplevering en gebruik SaaS Software

- C.5.1. Indien de Overeenkomst betrekking heeft op SaaS Software, dan zal SUE na de totstandkoming van de Overeenkomst zich inspannen zo spoedig mogelijk de SaaS Software (op) te leveren.
- C.5.2. Indien in ieder geval een van de volgende situaties zich voordoet, kan worden gesproken van “(op)geleverd”:
- a. door gebruik van de SaaS Software door Klant;
 - b. door een mededeling van SUE aan Klant dat de SaaS Software beschikbaar is;
 - c. door een schriftelijke dan wel elektronische bevestiging van levering van de SaaS Software door SUE.
- C.5.3. SUE levert de SaaS Software in opdracht van Klant. Klant mag de SaaS Software uitsluitend ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het door SUE beoogde gebruik. Het staat Klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door SUE geleverde SaaS Software, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.
- C.5.4. SUE kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS Software aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen substantieel zijn en een verandering van de bij Klant geldende procedures tot gevolg heeft, zal SUE Klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten. De kosten van deze verandering komen voor rekening van Klant. In dat geval kan Klant de Overeenkomst Schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of SUE de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

- C.5.5. SUE kan de levering van SaaS Software voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende programmatuur. SUE is niet gehouden specifiek voor Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de SaaS Software te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- C.5.6. SUE kan van Klant verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, webbrowser, programmatuur e.d.) aanpast als dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de SaaS Software.
- C.5.7. SUE is nooit gehouden Klant toegang tot, inzicht in of een versie van de onderliggende programmatuur te verschaffen.
- C.5.8. Bij ontbreken van afspraken daaromtrent zal Klant de SaaS Software zelf verder inrichten, configureren, tunen, eventuele data converteren en uploaden en, indien nodig, de gebruikte apparatuur en gebruikersomgeving aanpassen.

Artikel C.6. Beschikbaarheid en back-ups

- C.6.1. SUE zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van de SaaS Software te realiseren, maar biedt hiervoor geen garanties tenzij anders is overeengekomen middels een SLA.
- C.6.2. SUE zal zich inspannen om de SaaS Software up-to-date te houden. SUE is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s). SUE is gerechtigd bepaalde updates of upgrades niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de SaaS Software niet ten goede komt of indien het niet installeren naar haar oordeel niet ten nadele komt van de levering van de SaaS Software.
- C.6.3. Alleen als dit is overeengekomen in de Overeenkomst of SLA zal SUE regelmatig reservekopieën (back-ups) maken van door Klant op systemen van SUE opgeslagen Klantdata, en deze op verzoek, tegen een vergoeding, aan Klant beschikbaar stellen.
- C.6.4. Reservekopieën kunnen na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Klant om een reservekopie van de Klantdata bij beëindiging of ontbinding te verzoeken conform artikel A.17 (Exit).

Artikel C.7. Functioneren, fouten en onderhoud

- C.7.1. Het correct functioneren van de SaaS Software is afhankelijk van het correct functioneren van zekere Software van Derden, zoals aangegeven in Artikel C.1.4, alsmede andere afhankelijkheden en minimumvereisten zoals aangegeven in de Overeenkomst, bijvoorbeeld: andere software die Klant bij derden heeft ingekocht of eisen aan de ICT-infrastructuur van Klant. SUE is niet verantwoordelijk voor het niet (correct) functioneren van en andere

gebreken aan de SaaS Software voor zover deze te wijten zijn aan het niet (correct) functioneren of andere gebreken aan de betreffende Software van Derden.

- C.7.2. Klant aanvaardt de SaaS Software in de staat waarin deze zich op het moment van ingebruikname bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken. SUE staat er niet voor in dat de SaaS Software foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert.
- C.7.3. SUE zal zich naar beste vermogen inspannen fouten in de onderliggende programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het onderliggende programmatuur betreft die door SUE zelf is ontwikkeld en de desbetreffende fouten door Klant gedetailleerd omschreven Schriftelijk bij SUE zijn gemeld. SUE kan in voorkomend geval het herstel van de fouten uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende programmatuur in gebruik wordt genomen. SUE staat er niet voor in dat fouten in de software die niet door SUE zelf is ontwikkeld, zullen worden verholpen. SUE is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel workarounds of probleem vermijdende beperkingen in de Software aan te brengen.
- C.7.4. Indien (een onderdeel van) de SaaS Software in opdracht van Klant is ontwikkeld, kan SUE volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan Klant in rekening brengen. SUE is nooit gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval SUE bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is SUE gerechtigd hiervoor een aparte vergoeding in rekening te brengen.
- C.7.5. Klant zal op basis van de door SUE verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, fouten en andere onvolkomenheden in de dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. SUE verklaart zich bereid om op verzoek van Klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door Klant te nemen maatregelen, tegen door SUE te stellen (financiële) voorwaarden. SUE is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens anders dan het terugplaatsen van de - waar mogelijk - laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende gegevens.
- C.7.6. SUE staat er niet voor in dat de SaaS Software tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.
- C.7.7. SUE heeft het recht om de SaaS Software of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan, en of onderhoud, aanpassing of verbetering van de

bijbehorende programmatuur of andere faciliteiten. SUE spant zich in dergelijke buitengebruikstellingen zoveel mogelijk buiten Kantooruren te laten plaatsvinden en Klant tijdig op de hoogte te stellen van de geplande buitengebruikstelling.

- C.7.8. In het geval dat SUE van mening is dat een buitengebruikstelling van de SaaS Software – al dan niet tijdens Kantooruren – noodzakelijk is voor de goede werking van de SaaS Software, is zij gerechtigd de SaaS Software per direct buiten gebruik te stellen zonder voorafgaande kennisgeving aan Klant. SUE is echter nooit gehouden tot enige vergoeding van schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.

Artikel C.8. Vergoeding

- C.8.1. Klant is voor de SaaS Software de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de Overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door SUE geleverde SaaS Software telkens per jaar vooraf verschuldigd.

Artikel C.9. Ondersteuning

- C.9.1. SUE biedt ondersteuning bij levering van de SaaS Software zoals vermeld in de Overeenkomst, eventueel aangevuld met een SLA.
- C.9.2. Indien de dienstverlening van SUE op grond van de Overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan Eindgebruikers en/of beheerders van de SaaS Software omvat, zal SUE online, telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde SaaS Software. Klant zal meldingen in het kader van support zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijven, opdat SUE in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren. SUE kan voorwaarden stellen aan de wijze van melden, kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. SUE zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. SUE staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht tijdens de Kantooruren van SUE.
- C.9.3. SUE kan beperkingen stellen aan het gebruik van de aangeboden vormen van ondersteuning. Daarnaast staat het SUE vrij om beschikbaarheid en reactietijden van de ondersteuning vast te stellen en/of te wijzigen, tenzij anders overeengekomen.
- C.9.4. Nadere en aanvullende afspraken over (afwijkende) beschikbaarheid van (telefonische) ondersteuning en de reactietijden zullen, indien door Partijen overeengekomen, worden vastgelegd in een SLA.

- C.9.5. Indien de dienstverlening van SUE op grond van de Overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal SUE één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de Overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is Klant gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van ernstige storingen, fouten en andere ernstige onvolkomenheden in het functioneren van de SaaS Software. Leverancier staat er niet voor in dat deze tijdig zullen worden verholpen.
- C.9.6. Herstel van beschadigde of verloren gegane Klantdata waarvan de beschadiging of het verlies aan Klant toe te rekenen valt, valt niet onder de ondersteuning als bedoeld in dit artikel en zal worden verricht op basis van nacalculatie tegen de op dat moment geldende uurtarieven.
- C.9.7. Uitsluitend indien dit Schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de Overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van beveiligings-, back-up-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.

Artikel C.10. Notice and takedown

- C.10.1. Indien een derde SUE erop wijst dat via de systemen van SUE die onderdeel uitmaken van de SaaS Software Materialen worden opgeslagen of verspreid waarmee volgens die derde inbreuk wordt gemaakt op rechten van die derde of waardoor anderszins onrechtmatig of in strijd met de Overeenkomst wordt gehandeld, zal SUE Klant zo snel mogelijk op de hoogte stellen van de klacht of overtreding.
- C.10.2. Klant dient zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 5 werkdagen) een voldoende gemotiveerde reactie te geven, waarna SUE besluit hoe te handelen. In spoedeisende gevallen kan SUE direct ingrijpen (bijvoorbeeld door het Materiaal te verwijderen of de SaaS Software geheel of gedeeltelijk te blokkeren), maar spant SUE zich in om Klant achteraf zo spoedig mogelijk in te lichten.
- C.10.3. SUE is gerechtigd om de naam, het adres en andere identificerende gegevens van Klant af te geven aan een derde die klaagt dat Klant inbreuk maakt op diens rechten, mits:
- a. het voldoende aannemelijk is dat de Materialen, op zichzelf beschouwd, jegens de derde onrechtmatig en schadelijk zijn;
 - b. de derde een reëel belang heeft bij de verkrijging van de gegevens;
 - c. het aannemelijk is dat er in het concrete geval geen minder ingrijpende mogelijkheid is om de gegevens te achterhalen; en
 - d. de afweging van de betrokken belangen meebrengt dat het belang van de derde behoort te prevaleren.

- C.10.4. Wanneer sprake is van mogelijk strafbare Materialen, dan is SUE gerechtigd hiervan aangifte te doen. SUE kan hierbij de gegevens en alle relevante informatie over Klant en derden (waaronder klanten van Klant) overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties SUE verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
- C.10.5. SUE zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade van welke aard ook die door Klant of diens klanten wordt geleden als gevolg van de afsluiting van de SaaS Software of als gevolg van de verwijdering van de gegevens dan wel het verstrekken van persoonsgegevens.
- C.10.6. Klant vrijwaart en zal SUE schadeloos houden voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de inhoud van) het dataverkeer of de gegevens die door Klant, de klanten van Klant en/of andere derden, geplaatst wordt op of verspreid wordt via de SaaS Software.

Artikel C.11. Continuïteit

- C.11.1. Partijen kunnen een regeling overeenkomen ten behoeve van de continuïteit van de SaaS Software die door SUE wordt geleverd. Klant zal hiervoor een aanvullende vergoeding verschuldigd zijn.
- C.11.2. Het sluiten van een escrowovereenkomst of continuïteitsregeling kan hier onderdeel van uitmaken. Een escrowovereenkomst of continuïteitsregeling wordt dan gesloten ten gunste van Klant, met een door partijen overeen te komen escrow agent of (andere) trusted third party in Nederland. De reikwijdte van de escrow of continuïteitsregeling wordt in gezamenlijk overleg bepaald, maar kan de data, de broncode en documentatie van de SaaS Software omvatten.

Module D: On-Premise Software

De in deze module 'On-Premise Software' opgenomen bepalingen zijn, naast Module A Algemeen, van toepassing indien SUE software, apps, bijbehorende databases en/of documentatie (verder 'On-Premise Software' genoemd) anders dan op basis van SaaS voor gebruik aan Klant ter beschikking stelt.

Artikel D.1. Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

- D.1.1. SUE verleent hierbij voor de duur en onder de voorwaarden van de Overeenkomst een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar beperkt gebruiksrecht aan Klant voor het gebruik van de On-Premise Software onder de voorwaarden uit de Overeenkomst.

- D1.2. Klant is enkel gerechtigd de On-Premise Software onder dit gebruiksrecht te gebruiken voor de onderneming of instelling van Klant. De beperkingen, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot het aantal gebruikersaccounts en beschikbare functies, zijn vermeld in de Overeenkomst.
- D1.3. De verplichting tot terbeschikkingstelling door SUE en het gebruiksrecht van Klant strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de On-Premise Software. Het gebruiksrecht van Klant strekt zich niet uit tot de broncode van de On-Premise Software. De broncode van, en de bij de ontwikkeling van de On-Premise Software gemaakte technische documentatie worden niet aan Klant ter beschikking gesteld, ook niet indien Klant bereid is daarvoor te betalen.
- D1.4. Klant mag de On-Premise Software uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik.
- D1.5. Het is Klant uitdrukkelijk niet toegestaan om rechten ten aanzien van de On-Premise Software te verkopen, te verhuren, over te dragen, te verlenen of anderszins beschikbaar te stellen aan derden. In afwijking van het hiervoor bepaalde is het Klant toegestaan de On-Premise Software beschikbaar te stellen aan Eindgebruikers ten behoeve van het gebruik van de On-Premise Software.
- D1.6. Het is tevens niet toegestaan:
- a. De broncode van de On-Premise Software te reverse engineeren of de On-Premise Software decompileren, behoudens voor zover dit bij bepaling van dwingend recht is toegestaan;
 - b. De On-Premise Software in kopie te geven aan derden;
 - c. De On-Premise Software in sublicentie te geven of beschikbaar te stellen aan derden, middels verhuur, Software-as-a-Service constructies of anderszins;
 - d. Wijzigingen aan te brengen in de On-Premise Software, behoudens voor zover dit bij bepaling van dwingend recht is toegestaan;
 - e. Aanduidingen van SUE en/of haar licentiegevers als rechthebbende op de On-Premise Software of delen daarvan te verwijderen of onleesbaar te maken.
- D1.7. Klant zal minimaal dezelfde voorwaarden, als opgenomen in de Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst, opleggen aan de Eindgebruikers ten aanzien van het gebruik van de On-Premise Software.
- D1.8. Klant zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van SUE uit te voeren audit betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van SUE toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. SUE zal alle

vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij Klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de software zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

- D.1.9. Tenzij anders is overeengekomen, heeft SUE het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief open source software, bij de ontwikkeling van de On-Premise Software. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde On-Premise Software bij Klant. Kosten die gemoeid zijn met de licenties, welke noodzakelijk zijn voor uitvoering van de Overeenkomst, zullen in rekening worden gebracht bij Klant. Dit staat gespecificeerd in de Overeenkomst.

Artikel D.2. Aflevering en installatie

- D.2.1. Indien dit onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst, zal SUE de On-Premise Software installeren en configureren op door Klant aan te wijzen hardware-, software- en netwerkomgeving onder verantwoordelijkheid van Klant.
- D.2.2. In geval SUE de installatie als in het voorgaande lid verricht zal Klant op verzoek van SUE medewerkers en hulppersonen van SUE alle benodigde toegang verlenen tot de omgeving om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de On-Premise Software mogelijk te maken. Op verzoek van SUE zal Klant tevens eigen medewerkers ter beschikking stellen.
- D.2.3. De keuze, aanschaf en beheer van de hardware-, software- en netwerkomgeving is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Klant. SUE zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen omgeving niet aan de eisen van SUE voldoet, is SUE niet verantwoordelijk voor het niet functioneren van de On-Premise Software.
- D.2.4. SUE zal Klant op verzoek op de hoogte stellen van systeemvereisten, maar kan in geen geval verantwoordelijk en aansprakelijk worden gesteld voor het al dan niet functioneren van de geleverde On-Premise Software op de systemen van Klant of een door Klant ingeschakelde derde (waaronder een hostingprovider mede verstaan). Daarnaast zal SUE niet verplicht zijn om aanpassingen te maken aan de On-Premise Software ten behoeve van de juiste werking op de eerdergenoemde systemen van Klant. SUE zal echter wel assistentie verlenen bij het zoeken naar een passende oplossing, voor zover zij dit redelijk acht. Dit staat ter vrije beoordeling van SUE.

Artikel D.3. Acceptatie

- D.3.1. Indien Partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen in de Overeenkomst, aanvaardt Klant de On-Premise Software in de staat waarin

deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van SUE zoals bedoeld in artikel 7 van deze module. In voornoemd geval zal de On-Premise Software bij de aflevering of, indien een door SUE uit te voeren installatie Schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door Klant.

- D.3.2. Indien tussen Partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen D.3.3 tot en met D.3.10 van deze module van toepassing.
- D.3.3. Daar waar in de Algemene Voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de On-Premise Software aan de door SUE Schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de software, en, ingeval de On-Premise Software geheel of gedeeltelijk maatwerk-software betreft, aan de Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. SUE heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere onvolkomenheden in of aan de programmatuur anders dan met betrekking tot fouten in de zin van de Algemene Voorwaarden.
- D.3.4. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door SUE uit te voeren installatie Schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is Klant niet gerechtigd de On-Premise Software voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
- D.3.5. Indien een acceptatietest is overeengekomen, is Klant verplicht te toetsen of de afgeleverde On-Premise Software beantwoordt aan de door SUE Schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de On-Premise Software geheel of gedeeltelijk maatwerk-software betreft, aan de Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
- D.3.6. Indien bij het testen in opdracht van de Klant gebruik wordt gemaakt van gegevens, dan zal Klant ervoor zorgdragen dat het gebruik van deze gegevens voor dit doeleinde is toegestaan.
- D.3.7. De On-Premise Software zal tussen Partijen gelden als geaccepteerd:
- a. indien Partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel

- b. indien SUE vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 3.8 van deze module ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 3.9 van deze module aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel
- c. indien Klant enig gebruik maakt van de On-Premise Software voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.

- D.3.8. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de On-Premise Software fouten bevat, zal Klant uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten Schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan SUE rapporteren. SUE zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij SUE gerechtigd is tijdelijke oplossingen, work-arounds of probleem vermijdende beperkingen aan te brengen.
- D.3.9. Klant mag de acceptatie van de On-Premise Software niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen Partijen Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de On-Premise Software redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van SUE om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 7 van deze module te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de On-Premise Software die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
- D.3.10. Indien de On-Premise Software in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
- D.3.11. Acceptatie van de On-Premise Software op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat SUE gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de On-Premise Software en, indien tevens de installatie van de On-Premise Software door SUE is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie.
- D.3.12. Acceptatie van de On-Premise Software doet niets af aan de rechten van Klant op grond van artikel D.3.9 van deze module betreffende kleine fouten en artikel 7 van deze module betreffende de garantie.

Artikel D.4. Beschikbaarstelling

- D.4.1. SUE zal de On-Premise Software binnen een redelijke termijn na het aangaan van de Overeenkomst aan Klant ter beschikking stellen.

- D.4.2. Onverwijld nadat de Overeenkomst is geëindigd, zal Klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de On-Premise Software aan SUE retourneren. Indien is overeengekomen dat Klant bij het einde van de Overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal Klant van zodanige vernietiging SUE onverwijld Schriftelijk melding maken. SUE is bij of na het einde van de Overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door Klant gewenste dataconversie.

Artikel D.5. Wijzigingen in de On-Premise Software

- D.5.1. Behoudens dwingendrechtelijke uitzonderingen in de wet bepaald, is Klant niet gerechtigd de On-Premise Software geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van SUE. SUE is gerechtigd zijn toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Klant draagt het volle risico van alle door of in opdracht van Klant door derden - al dan niet met toestemming van SUE - aangebrachte wijzigingen.

Artikel D.6. Garantie

- D.6.1. SUE zal zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel D.3.3 van deze module binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven Schriftelijk bij SUE zijn gemeld.
- D.6.2. SUE staat er niet voor in dat de On-Premise Software geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. SUE garandeert evenmin dat de On-Premise Software zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de On-Premise Software in opdracht van Klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval SUE volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
- D.6.3. SUE kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Klant of van andere niet aan SUE toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien Klant zonder Schriftelijke toestemming van SUE wijzigingen in de On-Premise Software aanbrengt of laat aanbrengen.
- D.6.4. Herstel van fouten geschiedt op een door SUE te bepalen locatie en wijze. SUE is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel work-arounds of probleemvermijdende beperkingen in de On-Premise Software aan te brengen.
- D.6.5. SUE is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

- D.6.6. SUE heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 6.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.
- D.6.7. Klant is er zich van bewust dat SUE geen invloed heeft op de hardware en infrastructuur van Klant waarop de On-Premise Software is geïnstalleerd. SUE geeft daarom geen garanties ten aanzien van de beschikbaarheid van de hardware en infrastructuur, en de beschikbaarheid van de On-Premise Software als gevolg van een niet-beschikbaarheid van de hardware en/of infrastructuur.

Artikel D.7. Kennis en naleving van Amerikaanse export controlemaatregelen

- D.7.1. Klant erkent en verklaart hierbij bekend te zijn met de Amerikaanse exportcontrole wetten en exportregelgeving, waaronder, maar niet beperkt tot, de Export Administration Regulations (EAR), de International Traffic in Arms Regulations (ITAR) en de sancties die worden opgelegd door het Office of Foreign Assets Control (OFAC).
- D.7.2. Klant verbindt zich ertoe deze wetten en regelgeving na te leven en zal geen goederen, software, technologie of diensten die door SUE zijn geleverd, exporteren, wederuitvoeren of overdragen, direct of indirect, in strijd met deze wetten en regelgeving.
- D.7.3. Klant is verantwoordelijk voor het verkrijgen van alle noodzakelijke exportlicenties of andere overheidsgoedkeuringen die vereist kunnen zijn voor de uitvoering van zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst. SUE is niet aansprakelijk voor enige schending van de Amerikaanse exportcontrole wetten door de Klant.
- D.7.4. Klant zal SUE op verzoek voorzien van informatie en documentatie die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om de naleving van de Amerikaanse exportcontrole wetten te waarborgen.
- D.7.5. Elke schending van dit artikel door Klant vormt een wezenlijke schending van deze Overeenkomst en geeft SUE het recht om de Overeenkomst onmiddellijk te beëindigen zonder aansprakelijk te zijn voor enige schade die voortvloeit uit een dergelijke beëindiging.

Module E: Onderhoud en support bij on-Premise Software

De in deze module 'Onderhoud en support bij On-Premise Software' opgenomen bepalingen zijn, naast Module A Algemeen van toepassing indien SUE Diensten verricht

op het gebied van onderhoud van On-Premise Software en support levert bij het gebruik van die On-Premise Software.

Artikel E.1. Onderhoudsdiensten

- E.1.1. Indien overeengekomen verricht SUE onderhoud met betrekking tot de in de Overeenkomst bepaalde On-Premise Software. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de On-Premise Software in de zin van artikel E.3.3 en - zulks uitsluitend indien dit Schriftelijk is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel E.2 in deze module.
- E.1.2. Klant zal geconstateerde fouten in de On-Premise Software gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal SUE zich Overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de On-Premise Software. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van SUE op de door SUE te bepalen wijze en termijn aan Klant ter beschikking worden gesteld. SUE is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel work arounds of probleem vermijdende beperkingen in de On-Premise Software aan te brengen. Klant zal zelf de gecorrigeerde On-Premise Software dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de On-Premise Software installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. SUE is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval SUE bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is SUE gerechtigd hiervoor een separate vergoeding in rekening te brengen.
- E.1.3. Het bepaalde in module D in de artikelen 7.3 en 7.4 is van Overeenkomstige toepassing.
- E.1.4. Indien SUE het onderhoud online verricht, zal Klant tijdig zorg dragen voor een deugdelijke en adequaat beveiligde infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- E.1.5. Klant zal alle door SUE verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de On-Premise Software en het maken van een back-up van alle data.
- E.1.6. Indien het onderhoud betrekking heeft op On-Premise Software die niet door SUE zelf aan Klant is geleverd, zal Klant, indien SUE dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de On-Premise Software (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Klant staat ervoor in dat hij gerechtigd is tot zodanige

terbeschikkingstelling. Klant verleent SUE het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.

Artikel E.2. Nieuwe versies van On-Premise Software

- E.2.1. Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de On-Premise Software uitsluitend indien en voor zover dit Schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de On-Premise Software omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van SUE.
- E.2.2. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is SUE niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.
- E.2.3. SUE kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit Klant een nadere Schriftelijke Overeenkomst met SUE aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. SUE kan uit een vorige versie van de On-Premise Software functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. SUE is niet gehouden specifiek voor Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de On-Premise Software te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- E.2.4. SUE kan van Klant verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, webbrowser, software e.d.) aanpast als dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de On-Premise Software.

Artikel E.3. Supportdiensten

- E.3.1. Indien de dienstverlening van SUE op grond van de Overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de On-Premise Software omvat, zal SUE online, telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde On-Premise Software. Klant zal meldingen in het kader van support zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijven, opdat SUE in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren. SUE kan voorwaarden stellen aan de wijze van melden, kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. SUE zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. SUE staat niet in voor

de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht tijdens de gebruikelijke Kantooruren van SUE.

- E.3.2. Indien de dienstverlening van SUE op grond van de Overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby Diensten' omvat, zal SUE één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de Overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is Klant gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van ernstige storingen, fouten en andere ernstige onvolkomenheden in het functioneren van de On-Premise Software. SUE staat er niet voor in dat deze tijdig zullen worden verholpen.
- E.3.3. Het onderhoud en de andere overeengekomen Diensten als bedoeld in deze module worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de Overeenkomst is aangegaan, tenzij Partijen Schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel E.4. Vergoeding

- E.4.1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van On-Premise Software en de andere in de Overeenkomst vastgelegde Diensten als bedoeld in deze module telkens vooraf per jaar verschuldigd.
- E.4.2. Bedragen ter zake het onderhoud van de On-Premise Software en de andere in de Overeenkomst vastgelegde Diensten als bedoeld in deze module zijn verschuldigd vanaf aanvang van de Overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en andere Diensten is verschuldigd ongeacht of Klant de On-Premise Software in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

Module F: Verwerkersovereenkomst

Deze module geldt als onderdeel van de Algemene Voorwaarden als Verwerkersovereenkomst in de zin van artikel 28 lid 3 AVG is van toepassing voor zover SUE (hierna in deze Module F genoemd: 'Verwerker') bij het leveren van Diensten uit hoofde van de Overeenkomst Persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van Klant (hierna in deze Module F genoemd: 'Verwerkingsverantwoordelijke').

Artikel F.1. Toepasselijkheid

- F.1.1. Indien definities worden gebruikt, geschreven met een hoofdletter en die overeenkomen met de definities in de AVG, hebben deze definities dezelfde betekenis.
- F.1.2. Op de Verwerking van Persoonsgegevens zijn de AVG, de Uitvoeringswet AVG ('UAVG') en aanverwante wetgeving van toepassing.
- F.1.3. De natuurlijke personen die onder de Overeenkomst feitelijk gebruik maken van de Diensten van Verwerker en, eventueel, hun vertegenwoordigers, worden hierna als "Betrokkenen" aangeduid.
- F.1.4. Indien Verwerker in specifieke gevallen door een andere Verwerker wordt ingeschakeld om Persoonsgegevens te Verwerken, kwalificeert Verwerker als subverwerker (hierna: 'Subverwerker'). In dat geval blijven de bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst onverkort van toepassing jegens Partijen.
- F.1.5. Deze Verwerkersovereenkomst, en met name de daarin opgenomen beveiligingsmaatregelen, kan van tijd tot tijd door Verwerker worden aangepast aan veranderende omstandigheden. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke van significante aanpassingen op de hoogte stellen.

Artikel F.2. Onderwerp

- F.2.1. Verwerker verwerkt Persoonsgegevens enkel in opdracht en onder verantwoordelijkheid van de Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
- F.2.2. De Persoonsgegevens die door Verwerker in het kader van de Overeenkomst worden Verwerkt en de categorieën van de Betrokkenen van wie deze afkomstig zijn, zijn opgenomen in Bijlage I.
- F.2.3. Verwerker Verwerkt de door of via Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde Persoonsgegevens zorgvuldig en in overeenstemming met de AVG.
- F.2.4. Verwerker mag de Persoonsgegevens gebruiken voor kwaliteitsdoeleinden, zoals het enquêteren van de Betrokkenen. Verwerker mag geanonimiseerde Persoonsgegevens te allen tijde gebruiken voor haar eigen doeleinden.
- F.2.5. Partijen zullen elkaar zo spoedig mogelijk informeren over relevante wijzigingen in de Verwerking van Persoonsgegevens.
- F.2.6. Verwerker verkrijgt in geen geval eigendom over de Persoonsgegevens die Verwerker in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke Verwerkt.
- F.2.7. Enige beperking van de aansprakelijkheid in de Algemene Voorwaarden is mutatis mutandis ook van toepassing op deze Verwerkersovereenkomst.

Artikel F.3. Verplichtingen van de Partijen

- F.3.1. Elke Partij neemt de verantwoordelijkheid op zich voor haar eigen verplichtingen op grond van de AVG en andere toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van privacy en gegevensbescherming.
- F.3.2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, op diens verzoek daartoe, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst. Verwerker is gerechtigd verzoeken te weigeren indien deze naar haar mening onredelijk zijn.
- F.3.3. Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat de inhoud, het gebruik, en de instructies voor de verwerking van Persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op de rechten van derden en vrijwaart Verwerker tegen eventuele aanspraken van derden in dit kader.
- F.3.4. De verplichtingen van Verwerker die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die Persoonsgegevens Verwerken onder het gezag van Verwerker, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.
- F.3.5. Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis indien een instructie naar haar oordeel in strijd is met de AVG of een andere Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling inzake gegevensbescherming.
- F.3.6. Verwerker zal, voor zover dat binnen haar macht ligt, bijstand verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke ten behoeve van de verplichtingen in artikel 32 t/m 36 AVG.
- F.3.7. In het geval van een wettelijk verplichte Verwerking zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke voorafgaand aan de Verwerking op de hoogte stellen van dit wettelijke vereiste, tenzij dergelijke wetgeving deze melding verbiedt.
- F.3.8. Verwerker is gerechtigd alle redelijk gemaakte kosten in het kader van het nakomen van de verplichtingen uit dit artikel bij Verwerkingsverantwoordelijke in rekening te brengen.

Artikel F.4. Beveiliging

- F.4.1. Verwerker treft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, zoals omschreven in de Algemene Voorwaarden en in Bijlage C. Bij het treffen van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen heeft Verwerker rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de doeleinden en het beoogd gebruik van de Diensten, de verwerkingsrisico's en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en

- vrijheden van Betrokkenen die hij gezien het beoogd gebruik van zijn producten en diensten mocht verwachten.
- F.4.2. Verwerker streeft ernaar dat de door hem te treffen beveiligingsmaatregelen passend zijn voor het door Verwerkingsverantwoordelijke beoogde gebruik van het product of de dienst.
- F.4.3. De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de Verwerkingsverantwoordelijke, rekening houdend met de in dit artikel genoemde factoren een op het risico van de verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte Persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.
- F.4.4. Verwerker kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar zijn oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke van belangrijke wijzigingen schriftelijk op de hoogte stellen.

Artikel F.5. Inbreuken in verband met Persoonsgegevens

- F.5.1. Verwerkingsverantwoordelijke is te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens ('Datalek') aan de relevante Toezichthoudende Autoriteit en/of Betrokkenen.
- F.5.2. Verwerker staat er niet voor in dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Indien Verwerker een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens ('Datalek') ontdekt, zal hij Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging en uiterlijk 48 uur na kennisneming van het datalek informeren.
- F.5.3. De meldplicht omvat, voor zover bekend, in ieder geval:
- a. de aard van het Datalek;
 - b. de categorieën van Betrokkenen en Persoonsgegevens;
 - c. het aantal Betrokkenen en Persoonsgegevens;
 - d. de naam en de contactgegevens van de functionaris gegevensbescherming of een ander contactpunt waar meer informatie kan worden verkregen;
 - e. de waarschijnlijke gevolgen van het Datalek; en
 - f. de maatregelen die Verwerker heeft voorgesteld of genomen om het Datalek te herstellen en de eventuele nadelige gevolgen daarvan te beperken.
- F.5.4. Kennisgeving zal geschieden aan de contactpersoon van de Verwerkingsverantwoordelijke, opgenomen in de Bijlage III.
- F.5.5. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke alle redelijkerwijs te vergen ondersteuning bieden bij het voldoen aan de meldplicht van de Verwerkingsverantwoordelijke jegens de relevante Toezichthoudende

Autoriteit en/of Betrokkenen van wie de Persoonsgegevens zijn gelect. De hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke.

- F.5.6. Verwerker zal in geen geval een melding doen aan de relevante Toezichthoudende Autoriteit en/of de Betrokkenen van wie Persoonsgegevens zijn gelect of anderszins verantwoordelijk zijn voor het doen van de melding.

Artikel F.6. Geheimhouding

- F.6.1. De door Verwerker Verwerkte Persoonsgegevens moeten steeds beschouwd worden als vertrouwelijke informatie. Deze informatie zal dan ook onderworpen zijn aan de geheimhoudingsplicht zoals bepaald in artikel A.8 van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel F.7. Rechten van betrokkenen

- F.7.1. In het geval dat een Betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten (artikel 15-23 AVG) richt aan Verwerker, zal Verwerker het verzoek doorsturen aan Verwerkingsverantwoordelijke en zal Verwerkingsverantwoordelijke het verzoek verder afhandelen. Verwerker mag de Betrokkene daarvan op de hoogte stellen.
- F.7.2. Verwerker verleent, indien Verwerkingsverantwoordelijke dit verlangt, door middel van passende technische en organisatorische maatregelen medewerking aan het afhandelen van verzoeken van Betrokkenen voor zover dit mogelijk en redelijk is. Verwerker mag hiervoor redelijke kosten bij Verwerkingsverantwoordelijke in rekening brengen.

Artikel F.8. Subverwerkers

- F.8.1. Verwerker mag in het kader van deze Verwerkersovereenkomst gebruik maken van Subverwerkers. Verwerkingsverantwoordelijke geeft uitdrukkelijke toestemming voor de Subverwerkers die zijn opgenomen in Bijlage II.
- F.8.2. Wanneer Verwerker een nieuwe Subverwerker wil inschakelen, dan stelt Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke hiervan schriftelijk op de hoogte. Verwerkingsverantwoordelijke mag binnen twee weken na bekendmaking Schriftelijk bezwaar maken indien het gebruik van een specifieke gemelde Subverwerker onaanvaardbaar voor haar is. Partijen zullen dan in overleg treden om tot een oplossing te komen.
- F.8.3. Verwerker zal aan de door hem ingeschakelde Subverwerkers dezelfde verplichtingen opleggen als tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker zijn overeengekomen.

Artikel F.9. Audit

- F.9.1. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke gecertificeerde derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van alle punten uit de Verwerkersovereenkomst. Het onderzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal zich altijd beperken tot het controleren van de naleving van de afspraken met betrekking tot verwerking van de Persoonsgegevens zoals neergelegd in deze Verwerkersovereenkomst en de systemen van Verwerker die voor deze Verwerkingen worden gebruikt.
- F.9.2. Deze audit mag eens per twaalf (12) maanden plaatsvinden alsook bij een concreet vermoeden van misbruik van Persoonsgegevens. Dit vermoeden moet door Verwerkingsverantwoordelijke voldoende concreet zijn onderbouwd.
- F.9.3. De Verwerkingsverantwoordelijke kondigt de audit minimaal vier (4) weken voor plaatsvinden aan en zorgt ervoor dat de audit de bedrijfsvoering van Verwerker zo min mogelijk verstoort. De exacte datum en tijdstip van de audit zullen Partijen in onderling overleg bepalen.
- F.9.4. Verwerker zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.
- F.9.5. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Verwerker worden beoordeeld en kunnen, naar eigen goeddunken van Verwerker en op de wijze zoals Verwerker zelf bepaalt, worden doorgevoerd door Verwerker. Verwerker draagt de kosten van deze maatregelen, tenzij Verwerkingsverantwoordelijke hier uitdrukkelijk om vraagt.
- F.9.6. De kosten van de audit worden door Verwerkingsverantwoordelijke gedragen. Verwerker is gerechtigd alle kosten die verband houden met deze audit bij Verwerkingsverantwoordelijke in rekening te brengen.

Artikel F.10. Doorgifte Persoonsgegevens

- F.10.1. Verwerker mag de Persoonsgegevens Verwerken in landen binnen de Europese Economische Ruimte ('EER'). Verwerker mag de Persoonsgegevens ook doorgeven naar een land buiten de EER, mits dat land een passend beschermingsniveau waarborgt en ze voldoet aan de overige verplichtingen die op haar rusten op grond van deze Verwerkersovereenkomst en de AVG.

- F.10.2. Op verzoek zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke melden om welk land of welke landen het gaat. Verwerker verstrekt op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke informatie omtrent het bestaan van een doorgiftemechanisme zoals bedoeld in Hoofdstuk 5 AVG.

Artikel F.11. Looptijd en beëindiging

- F.11.1. Deze Verwerkersovereenkomst treedt in werking op de datum van ondertekening van de Overeenkomst. Deze Verwerkersovereenkomst duurt tot het moment dat de Overeenkomst eindigt en in ieder geval zo lang als Verwerker volgens de AVG optreedt in het kader van de door Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde Persoonsgegevens. Deze Verwerkersovereenkomst kan niet tussentijds worden opgezegd.
- F.11.2. Verwerker zal, in geval van einde van de Verwerkersovereenkomst, alle onder zich zijnde en van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangen Persoonsgegevens binnen een redelijke termijn aan Verwerkingsverantwoordelijke terugbezorgen, ofwel de Persoonsgegevens wissen of vernietigen. De redelijke kosten die hiermee gepaard gaan zijn voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke.
- F.11.3. Het bepaalde in het vorige lid geldt niet indien een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van de Persoonsgegevens door Verwerker belet. In een dergelijk geval zal Verwerker de Persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van zijn wettelijke verplichtingen.

Artikel F.12. Overig

- F.12.1. Deze Verwerkersovereenkomst vormt een integraal onderdeel van de Overeenkomst. Alle rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst, waaronder begrepen de van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden en/of beperkingen van aansprakelijkheid, zijn derhalve ook van toepassing op de Verwerkersovereenkomst.

Bijlage I: Specificatie Persoonsgegevens en betrokkenen

Categorieën Betrokkenen en Persoonsgegevens van verschillende doeleinden

Verwerker kan, in het kader van de Verwerkersovereenkomst, de volgende (bijzondere) persoonsgegevens van de genoemde categorieën betrokkenen verwerken in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke. Afhankelijk van hetgeen overeengekomen is in de Overeenkomst zijn de onderstaande categorieën betrokkenen en persoonsgegevens van toepassing.

Dienst: Consultancy	
Categorieën betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verwerkt	• Consultant/ medewerkers van SUE • Contactpersonen bij de klant • Eventuele eindgebruikers indien van toepassing
Categorieën verwerkte persoonsgegevens	• Identificatiegegevens: naam, functie, personeelsnummer, e-mailadres, telefoonnummer • Adresgegevens: zakelijk adres, werkadres • Financiële gegevens: salarisgegevens (voor facturering), bankrekeningnummer (indien nodig voor vergoedingen) • Werkgerelateerde informatie: urenregistraties, projectinformatie, beoordelingsrapporten, certificeringen • IT-gegevens: inloggegevens, IP-adres, toegangslogs (indien van toepassing bij gebruik van klantnetwerken)
Doeleinde(n) waarvoor de persoonsgegevens namens de verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt	• Uitvoering van de Overeenkomst: beheren van de inzet van Consultant medewerkers • Facturatie en salarisadministratie: registreren van gewerkte uren en verwerking van vergoedingen • Project- en werkbeheer: toewijzing aan projecten, rapportages, evaluaties • Toegangsbeheer en IT-beveiliging: beheer van inloggegevens en monitoring van toegang tot klantnetwerken indien van toepassing
Bewaartermijnen	• Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomsten de naleving van wettelijke verplichtingen.

	• Urenregistraties en facturatiegegevens: 7 jaar (conform fiscale bewaarplicht) • Persoonsgegevens van Consultant medewerkers: maximaal 2 jaar na einde opdracht, tenzij wettelijke verplichtingen een langere termijn vereisen • IT-gegevens (indien van toepassing): zolang als nodig is voor beveiligings- en toegangsbeheer, doorgaans maximaal 6 maanden na einde inzet
--	--

Dienst: Professional Services

Categorieën betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verwerkt	• Klantmedewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van de diensten • Contactpersonen bij de klant • Eventuele eindgebruikers indien van toepassing
Categorieën verwerkte persoonsgegevens	• Identificatiegegevens: naam, functie, personeelsnummer, e-mailadres, telefoonnummer • Adresgegevens: zakelijk adres, werkadres • Financiële gegevens: salarisgegevens (voor facturering bij consultancy), bankrekeningnummer (indien nodig voor vergoedingen) • Werkgerelateerde informatie: urenregistraties, projectinformatie, beoordelingsrapporten, certificeringen • IT-gegevens: inloggegevens, IP-adres, toegangslogs (indien van toepassing bij gebruik van klantnetwerken) • Systeem- en serviceloggegevens: relevante logging en monitoring gegevens voor managed services
Doeleinde(n) waarvoor de persoonsgegevens namens de verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt	• Uitvoering van de dienstverlening: beheren van de inzet van medewerkers, uitvoeren van projecten en beheren van managed services omgevingen • Facturatie en salarisadministratie: registreren van gewerkte uren en verwerking van vergoedingen • Project- en werkbeheer: toewijzing aan projecten, rapportages, evaluaties • Toegangsbeheer en IT-beveiliging: beheer van inloggegevens en monitoring van toegang tot klantnetwerken indien van toepassing

	• Monitoring en optimalisatie van managed services: inclusief het proactief beheren en beveiligen van IT-infrastructuren
Bewaartermijnen	• Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de uitvoering van de diensten en de naleving van wettelijke verplichtingen. • Urenregistraties en facturatiegegevens: 7 jaar (conform fiscale bewaarplicht) • Persoonsgegevens van medewerkers en klantcontacten: maximaal 2 jaar na einde opdracht, tenzij wettelijke verplichtingen een langere termijn vereisen • IT- en serviceloggegevens: zolang als nodig is voor beveiliging en optimalisatie, doorgaans maximaal 12 maanden na beëindiging van de dienstverlening

Dienst: Software as a Service

Categorieën betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verwerkt	• Klantmedewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van de diensten • Contactpersonen bij de klant • Eindgebruikers van de SaaS-dienst
Categorieën verwerkte persoonsgegevens	• Identificatiegegevens: naam, functie, personeelsnummer, e-mailadres, telefoonnummer • Adresgegevens: zakelijk adres, werkadres • Financiële gegevens: salarisgegevens (voor facturering bij Professional Services), bankrekeningnummer (indien nodig voor vergoedingen) • Werkgerelateerde informatie: urenregistraties, projectinformatie, beoordelingsrapporten, certificeringen • IT-gegevens: inloggegevens, IP-adres, toeganglogs (indien van toepassing bij gebruik van klantnetwerken) • Systeem- en serviceloggegevens: relevante logging en monitoring gegevens voor managed services en SaaS

	• Gebruikersactiviteit: interacties binnen de SaaS-dienst, gebruikspatronen, foutmeldingen
Doeleinde(n) waarvoor de persoonsgegevens namens de verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt	• Uitvoering van de dienstverlening: beheren van de inzet van medewerkers, uitvoeren van projecten en beheren van managed services omgevingen • Facturatie en salarisadministratie: registreren van gewerkte uren en verwerking van vergoedingen • Project- en werkbeheer: toewijzing aan projecten, rapportages, evaluaties • Toegangsbeheer en IT-beveiliging: beheer van inloggegevens en monitoring van toegang tot klantnetwerken en SaaS-platforms • Monitoring en optimalisatie van managed services en SaaS: inclusief het proactief beheren en beveiligen van IT-infrastructuren • Gebruikersondersteuning en troubleshooting: helpen van eindgebruikers bij technische problemen binnen SaaS • Productverbetering en statistische analyse: optimalisatie van de SaaS-dienst op basis van gebruiksgegevens
Bewaartermijnen	• Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de uitvoering van de diensten en de naleving van wettelijke verplichtingen. • Urenregistraties en facturatiegegevens: 7 jaar (conform fiscale bewaarplicht) • Persoonsgegevens van medewerkers en klantcontacten: maximaal 2 jaar na einde opdracht, tenzij wettelijke verplichtingen een langere termijn vereisen • IT- en serviceloggegevens: zolang als nodig is voor beveiliging en optimalisatie, doorgaans maximaal 12 maanden na beëindiging van de dienstverlening • Gebruiksgegevens van de SaaS-dienst: zolang als vereist voor prestatieanalyse en verbetering, doorgaans maximaal 6 maanden na beëindiging van de overeenkomst • Support- en incidentgegevens: supportverzoeken, technische logs en foutmeldingen voor on-premise software

Dienst: On-Premise Software

Categorieën betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verwerkt	• Klantmedewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van de diensten • Contactpersonen bij de klant • Eindgebruikers van de SaaS-dienst en on-premise software
Categorieën verwerkte persoonsgegevens	• Identificatiegegevens: naam, functie, personeelsnummer, e-mailadres, telefoonnummer • Adresgegevens: zakelijk adres, werkadres • Financiële gegevens: salarisgegevens (voor facturering bij Professional Services), bankrekeningnummer (indien nodig voor vergoedingen) • Werkgerelateerde informatie: urenregistraties, projectinformatie, beoordelingsrapporten, certificeringen • IT-gegevens: inloggegevens, IP-adres, toegangslogs (indien van toepassing bij gebruik van klantnetwerken) • Systeem- en serviceloggegevens: relevante logging en monitoring gegevens voor managed services, SaaS en on-premise software • Gebruikersactiviteit: interacties binnen de SaaS-dienst of on-premise software, gebruikspatronen, foutmeldingen • Support- en incidentgegevens: supportverzoeken, technische logs en foutmeldingen voor on-premise software
Doeleinde(n) waarvoor de persoonsgegevens namens de verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt	• Uitvoering van de dienstverlening: beheren van de inzet van medewerkers, uitvoeren van projecten en beheren van managed services omgevingen • Facturatie en salarisadministratie: registreren van gewerkte uren en verwerking van vergoedingen • Project- en werkbeheer: toewijzing aan projecten, rapportages, evaluaties • Toegangsbeheer en IT-beveiliging: beheer van inloggegevens en monitoring van toegang tot klantnetwerken, SaaS-platforms en on-premise software

	• Monitoring en optimalisatie van managed services, SaaS en on-premise software: inclusief het proactief beheren en beveiligen van IT-infrastructuren • Gebruikersondersteuning en troubleshooting: helpen van eindgebruikers bij technische problemen binnen SaaS en on-premise software • Productverbetering en statistische analyse: optimalisatie van de SaaS-dienst en on-premise software op basis van gebruiksgegevens
Bewaartermijnen	• Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de uitvoering van de diensten en de naleving van wettelijke verplichtingen. • Urenregistraties en facturatiegegevens: 7 jaar (conform fiscale bewaarplicht) • Persoonsgegevens van medewerkers en klantcontacten: maximaal 2 jaar na einde opdracht, tenzij wettelijke verplichtingen een langere termijn vereisen • IT- en serviceloggegevens: zolang als nodig is voor beveiliging en optimalisatie, doorgaans maximaal 12 maanden na beëindiging van de dienstverlening • Gebruiksgegevens van de SaaS-dienst en on-premise software: zolang als vereist voor prestatieanalyse en verbetering, doorgaans maximaal 6 maanden na beëindiging van de overeenkomst • Support- en incidentgegevens: maximaal 12 maanden na het afsluiten van een supportticket, tenzij langere bewaartermijnen vereist zijn voor audit- of compliance-doeleinden

Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat de in deze Bijlage 1 omschreven Persoonsgegevens en categorieën Betrokkenen volledig en correct zijn, en vrijwaart Verwerker voor enige gebreken en aanspraken die resulteren in een incorrecte weergave door Verwerkingsverantwoordelijke.

Bijlage II: Subverwerkers

Specificatie Subverwerkers:

Naam Subverwerker	Beschrijving aard verwerkingen	Verwerking buiten EER (Ja/Nee)	Overige informatie
Newbase Online	ERP/CRM- systeem	Nee	
Basecone	Boekhouding en administratie	Nee	
Twinfield	Boekhouding en administratie	Nee	
Google Workspace	E-mail, agenda en bestanden	Nee	
Amazon Web Services	Cloud infrastructure tbv alle producten en diensten	Nee	

Bijlage III: Beveiligingsmaatregelen

Organisatorische maatregelen

- ISO 27001-certificering: SUE hanteert een gecertificeerd Information Security Management System (ISMS) en voert regelmatige audits uit om naleving te waarborgen.
- ISO 9001-certificering: SUE werkt conform gestandaardiseerde kwaliteitsmanagementprocessen om consistente en veilige dienstverlening te waarborgen.
- Beleid voor toegangsbeheer: Medewerkers krijgen alleen toegang tot persoonsgegevens en systemen op basis van het 'need-to-know' en 'least privilege' principe.
- Security-awareness training: Periodieke trainingen en bewustwordingscampagnes voor medewerkers over gegevensbescherming en beveiligingsprocedures.
- Incidentmanagement: Vastgelegde procedures voor het identificeren, rapporteren en afhandelen van beveiligingsincidenten.
- Business Continuity en Disaster Recovery: Regelmatig geteste continuïteits- en herstelplannen om de beschikbaarheid van systemen en gegevens te waarborgen.

Technische maatregelen

- Encryptie van gegevens: Persoonsgegevens worden versleuteld opgeslagen en verzonden met minimaal AES-256 en TLS 1.2+.
- Authenticatie en toegangscontrole: Multi-Factor Authenticatie (MFA) en Role-Based Access Control (RBAC) worden toegepast voor toegang tot systemen.
- Logging en monitoring: Geavanceerde monitoring van systemen en logging van toegangs- en verwerkingsactiviteiten om verdachte activiteiten te detecteren.
- Netwerkbeveiliging: Firewalls, netwerksegmentatie, netwerkauthenticatie om ongeautoriseerde toegang te voorkomen.
- Patch- en updatebeleid: Regelmatige software-updates en security patches worden doorgevoerd om kwetsbaarheden te verhelpen.
- Beveiliging van endpoints: Gebruik van antivirussoftware, endpoint detection & response (EDR) en apparaatbeheer om eindgebruikersapparaten te beschermen.

Fysieke beveiligingsmaatregelen

- Datacenterbeveiliging: Servers en infrastructuur worden gehost in ISO 27001-gecertificeerde datacenters met 24/7 bewaking en toegangscontroles.
- Beveiligde kantoorruimtes: Beperkte fysieke toegang tot kantoren en serverruimtes door toegangscontrolesystemen.

- Veilige vernietiging van gegevensdragers: Fysieke en digitale gegevensdragers worden volgens vastgelegde procedures vernietigd om datalekken te voorkomen.

Verwerkers- en leveranciersbeheer

- Contractuele beveiligingseisen: Alle subverwerkers moeten voldoen aan de beveiligingsstandaarden van SUE en contractueel gebonden zijn aan gegevensbeschermingsvereisten.
- Reguliere beveiligingsaudits: SUE beoordeelt periodiek de beveiligingsmaatregelen van haar subverwerkers.
- Beoordeling van nieuwe leveranciers: Voordat een leverancier wordt ingeschakeld, wordt een grondige beveiligingsevaluatie uitgevoerd.

Beveiliging bij verwerking buiten de EER

Indien persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER) worden verwerkt, worden de volgende aanvullende maatregelen getroffen:

- Standard Contractual Clauses (SCCs) conform de AVG.
- Versleuteling en pseudonimisering van gegevens om de risico's te minimaliseren.
- Continue monitoring van beveiligingsmaatregelen van internationale subverwerkers.