

Algemene voorwaarden Beeldr Digital B.V.

Inclusief bijlagen van de diensten:

- a - Website ontwikkeling
- b - Software ontwikkeling
- c - Hosting
- d - Service Level Agreement (SLA)

Definities

In deze Algemene voorwaarden worden de volgende begrippen met een beginhoofdletter gebruikt, zowel in enkelvoud als in meervoud. Onder deze begrippen wordt verstaan:

Bijlage: Aanhangsel(s) bij de Voorwaarden met specifieke bepalingen ten aanzien van de te leveren Dienst;

Dienst: De door Beeldr Digital B.V. krachtens de Overeenkomst aan Opdrachtgever te leveren diensten, inclusief, indien van toepassing, resultaten van diensten;

Voorwaarden: De Algemene voorwaarden van Beeldr Digital B.V. inclusief alle toepasselijke Bijlagen;

IE-rechten: Alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals auteursrechten, merkrechten, octrooirechten, modelrechten, handelsnaamrechten, databankrechten en naburige rechten, alsmede rechten op knowhow en eenlijsprestaties;

Opdrachtgever: De natuurlijke- of rechtspersoon die een Overeenkomst heeft gesloten of zal sluiten met Beeldr Digital B.V.;

Overeenkomst: De overeenkomst tussen Beeldr Digital B.V. en Opdrachtgever betreffende levering van de Dienst;

Partijen: Beeldr Digital B.V. en Opdrachtgever;

Persoonsgegevens: Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals bedoeld in artikel 1 sub a Wet bescherming persoonsgegevens en artikel 4 lid 1 Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Artikel 1 - Algemeen

1.1 De Voorwaarden zijn van toepassing op en maken onlosmakelijk deel uit van alle aanbiedingen en offertes van Beeldr Digital B.V., Overeenkomsten en alle andere eventuele daarmee samenhangende rechtshandelingen tussen Beeldr Digital B.V. en Opdrachtgever, dan wel zijn rechtsopvolger. Naast deze Voorwaarden zijn ook de specifieke Bijlage(n) van de Voorwaarden van toepassing die tussen Beeldr Digital B.V. en Opdrachtgever zijn overeengekomen.

1.2 Wanneer in de Voorwaarden wordt aangegeven dat een handeling schriftelijk dient te geschieden, wordt daarmee ook bedoeld per e-mail.

1.3 Afwijkingen van de Voorwaarden zijn alleen geldig als deze uitdrukkelijk schriftelijk door Beeldr Digital B.V. en Opdrachtgever zijn overeengekomen en hebben alleen gelding voor de specifieke overeenkomst waarvoor zij zijn overeengekomen.

1.4 De Voorwaarden hebben te allen tijde voorrang op eventueel door Opdrachtgever gehanteerde inkoop- of andere voorwaarden.

1.5 Als deze Voorwaarden eenmaal van toepassing zijn geweest op een rechtsverhouding tussen Beeldr Digital B.V. en Opdrachtgever, wordt Opdrachtgever geacht bij voorbaat te hebben ingestemd met de toepasselijkheid van deze Voorwaarden op daarna gesloten en te sluiten Overeenkomsten.

1.6 Wanneer en voor zover enige bepaling van de Voorwaarden nietig wordt verklaard of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de Voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Partijen zullen in dat geval in overleg een nieuwe bepaling vaststellen ter vervanging van de nietige/vernietigde bepaling, waarbij zoveel mogelijk de strekking van de nietige/vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.

1.7 Bij tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit een Overeenkomst en de Voorwaarden, hebben de bepalingen uit de Overeenkomst voorrang. Bij tegenstrijdigheid tussen de Voorwaarden en een specifieke Bijlage hebben de bepalingen uit de specifieke Bijlage(n) voorrang.

1.8 Elektronische communicatie tussen Partijen wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij het tegendeel wordt bewezen.

Artikel 2 - Offertes en totstandkoming Overeenkomst

2.1 Offertes en andere aanbiedingen van Beeldr Digital B.V. zijn vrijblijvend en moeten worden beschouwd als een uitnodiging tot het doen van een aanbod tot het aangaan van een Overeenkomst, tenzij door Beeldr Digital B.V. schriftelijk anders is aangegeven.

2.2 Aanbiedingen en offertes verliezen hun geldigheid na verloop van vier weken na dagtekening, tenzij schriftelijk anders is aangegeven.

2.3 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Beeldr Digital B.V. verstrekte gegevens waarop Beeldr Digital B.V. zijn aanbieding baseert. Als die gegevens niet juist of volledig blijken te zijn, heeft Beeldr Digital B.V. het recht om de aanbieding te wijzigen.

2.4 Een Overeenkomst komt tot stand door schriftelijke bevestiging door Opdrachtgever van een ongewijzigde geldige offerte en/of aanbieding van Beeldr Digital B.V..

Artikel 3 - Uitvoering van de Overeenkomst en levering

3.1 Beeldr Digital B.V. zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap en techniek. De tussen Beeldr Digital B.V. en Opdrachtgever te sluiten Overeenkomst draagt het karakter van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst Beeldr Digital B.V. uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat ook met voldoende bepaaldheid is omschreven in de Overeenkomst. Eventuele afspraken over een service-niveau (Service Level Agreement) worden steeds schriftelijk overeengekomen.

3.2 Partijen bepalen in de Overeenkomst de leveringstermijnen en -data en ook de plaats en wijze waarop de Diensten worden geleverd en/of opgeleverd. De doorlooptijd van een opdracht is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die Opdrachtgever verstrekt en de medewerking van Opdrachtgever en relevante derden. Genoemde leveringstermijnen gelden dan ook niet als fatale termijnen, tenzij Partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen. In het geval van een (dreigende) overschrijding van een (leverings)termijn zullen Partijen zo spoedig mogelijk in overleg treden, om passende maatregelen te nemen.

3.3 Als is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, is Beeldr Digital B.V. gerechtigd de aanvang van de Diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

3.4 Beeldr Digital B.V. is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wijzigen of aanvullen; als dergelijke aanwijzingen wel worden opgevolgd, zullen de desbetreffende

werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van Beeldr Digital B.V. en zal Beeldr Digital B.V. hiervan melding maken aan Opdrachtgever.

3.5 Beeldr Digital B.V. is gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te laten uitvoeren althans derden bij de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen.

3.6 Diensten zullen tussen partijen gelden als geaccepteerd indien Opdrachtgever niet binnen vijf (5) werkdagen na aflevering van de betreffende Diensten schriftelijk gedetailleerd heeft onderbouwd waarom de Diensten niet worden geaccepteerd. Als deze niet zijn geaccepteerd, dient Beeldr Digital B.V. de Diensten binnen een redelijke termijn te vervangen of aan te passen. Als Opdrachtgever de Diensten weer niet accepteert, zullen partijen de acceptatieprocedure nogmaals doorlopen. Deze procedure zal telkens worden herhaald als tijdens de hernieuwde acceptatietest wederom door Opdrachtgever wordt onderbouwd waarom de Diensten niet worden geaccepteerd.

3.7 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, informatie/data, documenten of programma's die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst tot stand worden gebracht of gebruikt worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment dat deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever worden gebracht.

Artikel 4 - Prijzen en betalingsvoorwaarden

4.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

4.2 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, hebben prijsindicaties, begrotingen, budgetten en/of voorcalculaties van Beeldr Digital B.V. slechts een indicatief karakter en kunnen daaraan geen rechten of verwachtingen worden ontleend. Alleen wanneer partijen dat zijn overeengekomen, is Beeldr Digital B.V. verplicht om Opdrachtgever te informeren wanneer een voorcalculatie of begroting overschreden wordt.

4.3 Partijen zullen in de Overeenkomst de datum of data waarop Beeldr Digital B.V. de vergoeding voor Diensten aan Opdrachtgever in rekening brengt, vastleggen. Facturen worden door Opdrachtgever betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Opdrachtgever binnen veertien (14) dagen na factuurdatum betalen.

4.4 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is Opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien Opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Beeldr Digital B.V. de vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag ook gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten voor externe deskundigen.

4.5 Beeldr Digital B.V. heeft het recht Diensten die zich nog onder Beeldr Digital B.V. bevinden onder zich houden wanneer Opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichting voldoet, totdat Opdrachtgever wel aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan, ongeacht of de betalingsachterstand betrekking heeft op de Diensten die Beeldr Digital B.V. nog onder zich houdt.

4.6 Beeldr Digital B.V. is gerechtigd om gedurende de looptijd van een Overeenkomst de prijzen voor zijn Diensten jaarlijks, met ingang van 1 januari, te verhogen volgens het prijsindexcijfer van het voorgaande kalenderjaar, zoals gepubliceerd door het CBS (Consumentenprijsindex "Alle huishoudens"), vermeerderd met ten hoogste vijftien procent (15%). Beeldr Digital B.V. is gerechtigd de kostenverhoging op een latere datum door te voeren als hij dat vanuit administratief oogpunt wenselijk acht.

4.7 Aanmerkingen of klachten over verzonden facturen, nota's en declaraties dienen binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de betreffende factuur, nota of declaratie schriftelijk kenbaar te zijn gemaakt bij gebreke waarvan zij gelden als geaccepteerd. Dergelijke klachten schorten de verplichting tot betaling niet op.

4.8 Beeldr Digital B.V. is gerechtigd Opdrachtgever tussentijds en/of op basis van voorschotten te factureren, te verrekenen dan wel zekerheid voor nakoming door Opdrachtgever te verlangen.

4.9 Opdrachtgever gaat akkoord met elektronische facturatie door Beeldr Digital B.V..

Artikel 5 - Wijziging van de opdracht, c.q. meerwerk

5.1 Opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de Overeenkomst kan worden beïnvloed als tussentijds de omvang van de Overeenkomst wordt uitgebreid en/of gewijzigd. Als de tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium beïnvloedt, zal Beeldr Digital B.V. dit Opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden.

5.2 Indien op grond van een wijziging van de Overeenkomst als gevolg van extra verzoeken of wensen van Opdrachtgever, door Beeldr Digital B.V. extra werkzaamheden moeten worden verricht (meerwerk), zullen deze werkzaamheden op nacalculatiebasis aan de hand van de op dat moment gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

5.3 Beeldr Digital B.V. is gerechtigd dit meerwerk zonder (voorafgaande) schriftelijke toestemming van Opdrachtgever uit te voeren voor zover de kosten die dit meerwerk met zich meebrengt niet meer bedragen dan tien procent (10%) van de oorspronkelijk overeengekomen totale vergoeding.

5.4 Als de kosten voor meerwerk meer dan tien procent (10%) bedragen, zal Beeldr Digital B.V. Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. Partijen zullen dan in onderling overleg de te nemen maatregelen bespreken.

Artikel 6 - Verplichtingen Opdrachtgever

6.1 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens en/of inlichtingen, waarvan Beeldr Digital B.V. aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, waaronder informatie ten aanzien van door Beeldr Digital B.V. in acht te nemen wet- en regelgeving die specifiek is voor de branche van Opdrachtgever, tijdig aan Beeldr Digital B.V. worden verstrekt en zal alle door Beeldr Digital B.V. verlangde medewerking verlenen. Offertes en aanbiedingen van Beeldr Digital B.V. en ook de daarna gesloten Overeenkomst, zijn gebaseerd op de informatie die door Opdrachtgever is verstrekt.

6.2 Als voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Beeldr Digital B.V. worden verstrekt, heeft Beeldr Digital B.V. het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan geldende gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

6.3 Voor zover in het kader van de Overeenkomst door Beeldr Digital B.V. gebruikersnamen en/of wachtwoorden worden verstrekt, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor deze gebruikersnamen en/of wachtwoorden en is hij geheel en zelfstandig aansprakelijk voor eventueel misbruik dat van de gebruikersnamen en wachtwoorden wordt gemaakt, tenzij zulk misbruik het gevolg is van opzet of grove schuld aan de zijde van Beeldr Digital B.V..

6.4 Voor zover in het kader van de Overeenkomst door Beeldr Digital B.V. gebruikersnamen en/of wachtwoorden worden verstrekt, is het Opdrachtgever zonder toestemming van Beeldr Digital B.V. verboden deze gebruikersnamen en/of wachtwoorden aan derden te verstrekken.

Artikel 7 - (Tussentijdse) beëindiging en de gevolgen daarvan

7.1 Een Overeenkomst gaat in op de datum als beschreven in artikel 3 voor de periode zoals tussen Partijen schriftelijk is overeengekomen en eindigt van rechtswege op de tussen Partijen overeengekomen datum of op het moment dat het verlenen van de Diensten is voltooid.

7.2 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, kunnen Partijen de Overeenkomst niet tussentijds opzeggen.

7.3 Elke Partij is gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden in geval van faillissement of surséance van betaling van de andere Partij, en ook in het geval van stillegging of liquidatie van het bedrijf van de

andere Partij anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of als de beslissende zeggenschap over het bedrijf van de andere Partij wijzigt.

7.4 Ontbinding van de Overeenkomst op grond van toerekenbare tekortkoming is alleen geoorloofd na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor zuivering van de tekortkoming, tenzij anders bepaald in deze Voorwaarden of anders is voorgeschreven in de wet.

7.5 In geval van ontbinding van de Overeenkomst, vindt geen ongedaan making plaats van hetgeen Beeldr Digital B.V. al heeft geleverd en/of heeft verricht en de daarmee samenhangende betalingsverplichting, tenzij Opdrachtgever bewijst dat Beeldr Digital B.V. ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Beeldr Digital B.V. vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen Beeldr Digital B.V. ter uitvoering van de Overeenkomst al naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

7.6 In het geval van ontbinding van de Overeenkomst, komen alle aan Opdrachtgever verleende rechten te vervallen. Opdrachtgever is niet langer gerechtigd om van de Dienst gebruik te maken.

7.7 Artikelen die gezien hun aard bestemd zijn om na het einde van de Overeenkomst van toepassing te blijven, blijven onverminderd van kracht na beëindiging van de Overeenkomst.

Artikel 8 - IE-Rechten

8.1 Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, berusten alle IE-Rechten die rusten op al de in het kader van de Overeenkomst verleende Diensten en ook op alle andere materialen of informatie die Beeldr Digital B.V. ter beschikking heeft gesteld, uitsluitend bij Beeldr Digital B.V. en/of zijn licentiegevers.

8.2 Niets in deze Voorwaarden en/of de Overeenkomst impliceert een overdracht van IE-Rechten. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend het niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruiksrecht op de Diensten voor de in de Overeenkomst vastgestelde doeleinden en onder de in de Overeenkomst bepaalde voorwaarden. Indien niet schriftelijk anders is bepaald, geldt het verleende gebruiksrecht alleen voor Nederland.

8.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding over IE-Rechten uit de resultaten van Diensten te verwijderen of te wijzigen.

8.4 Beeldr Digital B.V. doet uitdrukkelijk geen afstand van zijn persoonlijkheidsrechten genoemd in artikel 25 Auteurswet.

8.5 Het is Beeldr Digital B.V. toegestaan de Diensten en de voor de uitvoering van de Overeenkomst gebruikte materialen, zoals ontwerpen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden, rapporten, formats en interviews, te gebruiken ten behoeve van eigen promotie en/of publiciteit, tenzij anders bepaald in de Overeenkomst.

8.6 Beeldr Digital B.V. behoudt zich het recht voor om technische beschermingsmaatregelen in de Diensten aan te brengen. Het is Opdrachtgever niet toegestaan deze technische beschermingsmaatregelen te omzeilen of voor dat doel middelen aan te bieden.

8.7 Beeldr Digital B.V. vrijwaart Opdrachtgever voor rechtsvorderingen van derden die gebaseerd zijn op de bewering dat door Beeldr Digital B.V. zelf ontwikkelde (delen van) de Diensten inbreuk maken op enig in Nederland geldend IE-Recht onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Beeldr Digital B.V. onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Beeldr Digital B.V.. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Beeldr Digital B.V. verlenen om zich, indien nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren.

8.8 De hierboven vermelde verplichting tot vrijwaring vervalt in het geval de verweten inbreuk verband houdt met (i) door Opdrachtgever aan Beeldr Digital B.V. ter beschikking gestelde materialen en/of (ii) wijzigingen die Opdrachtgever in de Dienst heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen.

8.9 Als in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Beeldr Digital B.V. zelf ontwikkelde Diensten inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend IE-Recht of indien naar het oordeel van Beeldr Digital B.V. een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Beeldr Digital B.V. zo mogelijk zorg dragen dat Opdrachtgever de Dienst (of iets functioneel gelijkwaardigs) ongestoord kan blijven gebruiken. Als Beeldr Digital B.V. naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorgdragen dat Opdrachtgever de geleverde Dienst ongestoord kan blijven gebruiken, zal Beeldr Digital B.V. het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Beeldr Digital B.V. wegens schending van IE-Rechten van een derde is geheel uitgesloten.

Artikel 9 - Privacy

9.1 Indien in het kader van het verrichten van de Diensten door Beeldr Digital B.V. Persoonsgegevens van klanten van Opdrachtgever moeten worden verwerkt, moet Beeldr Digital B.V. als “verwerker” in de zin van de Wet bescherming Persoonsgegevens en de Algemene Verordening Gegevensbescherming en Opdrachtgever als “verantwoordelijke” worden aangemerkt.

9.2 Opdrachtgever en Beeldr Digital B.V. gaan, overeenkomstig artikel 28 lid 3 Algemene Verordening Gegevensbescherming, een verwerkersovereenkomst aan waarin de verwerking van Persoonsgegevens door Beeldr Digital B.V. geregeld wordt in overeenstemming met relevante regelgeving.

Artikel 10 - Vertrouwelijkheid

10.1 Partijen zullen alle informatie die zij van elkaar verkrijgen in welke vorm dan ook - schriftelijk, mondeling, elektronisch of tastbaar -, waaronder begrepen - maar niet beperkt tot - software, (source)code, programma's, applicaties, klantgegevens, knowhow, technische specificaties, documentatie (“Vertrouwelijke Informatie”) als strikt vertrouwelijk behandelen en geheimhouden.

10.2 Partijen zullen de Vertrouwelijke Informatie alleen gebruiken voor de doeleinden waarvoor zij zijn verstrekt en zij zullen daarbij tenminste dezelfde zorgplicht en waarborg in acht nemen die gelden ten aanzien van eigen interne vertrouwelijke informatie. Partijen zullen de Vertrouwelijke Informatie alleen verstrekken aan werknemers voor zover dat noodzakelijk is in het kader van de (uitvoering van de) Overeenkomst.

10.3 De verplichtingen tot geheimhouding van de Vertrouwelijke Informatie zijn niet van toepassing in zoverre de Partij die informatie ontving, kan aantonen dat de betreffende informatie:

- i) al aan hem bekend was ten tijde van ontvangst;
- ii) al publiekelijk bekend was ten tijde van ontvangst;
- iii) publiekelijk bekend is geworden na ontvangst zonder dat dit aan de ontvangende Partij kan worden toegerekend;
- iv) op een rechtmatige wijze van een derde partij is ontvangen tezamen met het recht om het vrij van enige verplichting tot geheimhouding te openbaren;
- v) op grond van wet- of regelgeving of door een rechterlijk bevel moet worden verstrekt en de verstreckende Partij de andere Partij van een dergelijke verplichte openbaarmaking op de hoogte heeft gesteld;
- vi) openbaar is gemaakt met goedkeuring van de verstreckende Partij.

10.4 Elk der Partijen zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals 1 (een) jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande toestemming van de andere Partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

Artikel 11 - Aansprakelijkheid

11.1 De aansprakelijkheid van Beeldr Digital B.V. wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van zijn verplichtingen en/of uit hoofde van onrechtmatige daad is beperkt tot de vergoeding van door Opdrachtgever geleden directe schade tot maximaal het bedrag dat in het voorkomende geval door de verzekering van Beeldr Digital B.V. wordt uitgekeerd, dan wel tot maximaal het bedrag van de voor de uitvoering van de Overeenkomst bedongen vergoeding, waarbij in geval van duurovereenkomsten de bedongen vergoeding voor een jaar zal gelden.

11.2 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- i) redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Beeldr Digital B.V. aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed als de Overeenkomst door of op vordering van Opdrachtgever wordt ontbonden;
- ii) redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Beeldr Digital B.V. op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- iii) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Overeenkomst;
- iv) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze Overeenkomst.

11.3 Iedere aansprakelijkheid van Beeldr Digital B.V. voor andere dan directe schade ("indirecte schade"), waaronder begrepen - maar niet beperkt tot - gevolgschade, verlies en/of beschadiging van gegevens winstderving en omzetcerving, is uitgesloten.

11.4 De in voorgaande leden van dit artikel genoemde beperkingen komen te vervallen wanneer en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Beeldr Digital B.V. of diens leidinggevenden ("eigen handelen").

11.5 De aansprakelijkheid van Beeldr Digital B.V. wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Opdrachtgever Beeldr Digital B.V. onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de toerekenbare tekortkoming wordt gesteld, en Beeldr Digital B.V. ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen, behoudens in geval van een blijvende toerekenbare tekortkoming. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Beeldr Digital B.V. in staat is adequaat te reageren.

11.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Beeldr Digital B.V. meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Beeldr Digital B.V. vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.

11.7 Het gebruik door Opdrachtgever van de Diensten komt volledig voor eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Beeldr Digital B.V. accepteert geen aansprakelijkheid voor het gebruik dat Opdrachtgever van de Diensten maakt. Opdrachtgever vrijwaart Beeldr Digital B.V. voor enige aanspraken van derden voortvloeiende uit het gebruik van de Diensten door Opdrachtgever.

Artikel 12 - Overmacht

12.1 Er is geen sprake van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door Partijen indien sprake is van overmacht.

12.2 Onder overmacht wordt onder meer begrepen onderbrekingen van de toelevering van elektriciteit, stakingen, oproer, overheidsmaatregelen, brand, natuurrampen, overstromingen, tekortkomingen van toeleveranciers van Partijen, tekortkomingen van door Partijen ingeschakelde derden, storingen in verbinding met internet, hardwarestoringen, storingen in (telecommunicatie)netwerken en andere onvoorziene omstandigheden.

12.3 Als de overmacht tenminste dertig (30) dagen voortduurt, zijn Partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder dat zij gehouden zijn tot vergoeding van enige schade, ongedaanmaking of compensatie ter zake deze ontbinding.

12.4 Indien Beeldr Digital B.V. ten tijde van de overmacht nog gedeeltelijk kan presteren, dan wel heeft gepresteerd, is hij gerechtigd deze prestatie te verrichten en afzonderlijk te factureren, als betrof het een afzonderlijke Overeenkomst.

Artikel 13 - Overdracht van rechten en verplichtingen

13.1 De rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst kunnen alleen door Partijen aan derden worden overgedragen, wanneer de wederpartij hiermee schriftelijk akkoord gaat.

Artikel 14 - Schikking en bemiddeling

14.1 Wanneer een geschil tussen Partijen niet naar tevredenheid kan worden opgelost, zal het geschil, alvorens het voor te leggen aan de rechter, worden voorgelegd aan daartoe gemachtigde vertegenwoordigers van Partijen om de mogelijkheden van een schikking te beproeven, dan wel aan een onafhankelijke mediator ter bemiddeling.

Artikel 15 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

15.1 Op deze Algemene Voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing

15.2 De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

15.3 Enige geschillen die tussen Beeldr Digital B.V. en Opdrachtgever ontstaan in het kader van of in verband met deze Overeenkomst zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van Amsterdam.

Bijlage a - Website ontwikkeling

Artikel 1 - Toepasselijkheid

1.1.1 De in deze Bijlage vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van de Voorwaarden van toepassing als Beeldr Digital B.V. in opdracht van Opdrachtgever een website (hierna: "Website") ontwikkelt. De overige met een hoofdletter geschreven begrippen in deze Bijlage zijn gedefinieerd in de algemene bepalingen van de Voorwaarden.

Artikel 2 - Websiteontwikkeling

2.1 De Website zal door Beeldr Digital B.V. worden ontwikkeld overeenkomstig de specificaties die in de Overeenkomst zijn opgenomen.

2.2 Beeldr Digital B.V. heeft het recht een schriftelijk akkoord te verlangen op een ontwerp en/of concept van de Website alvorens met de ontwikkeling te starten en de ontwikkeling op te schorten tot dit akkoord is ontvangen.

Artikel 3 - Gebruiksrecht

3.1 Tenzij anders is bepaald in de Overeenkomst, verleent Beeldr Digital B.V. Opdrachtgever het niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet-sublicentieerbare recht de Website te gebruiken in overeenstemming met het bepaalde in de Overeenkomst.

3.2 Tenzij anders overeengekomen, worden de broncode van de Website en de bij de ontwikkeling van de Website gebruikte of voortgebrachte technische documentatie niet aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

3.3 Indien Opdrachtgever dit verzoekt, zal Beeldr Digital B.V. de broncode van de Website, op kosten van Opdrachtgever, bij een door Beeldr Digital B.V. geselecteerde escrow dienstverlener in escrow deponeren ten behoeve van het waarborgen van het gebruik van de Website door Opdrachtgever.

3.4 Onverwijld na het eventueel eindigen van het gebruiksrecht van de Website zal Opdrachtgever het gebruik stoppen en alle kopieën van de Website aan Beeldr Digital B.V. retourneren dan wel vernietigen, zulks ter keuze van Beeldr Digital B.V.

3.5 Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de Website. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Website te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen in strijd met de Overeenkomst, enige geldende wet- of regelgeving, de openbare orde, de goede zeden of op een anderszins onrechtmatige wijze. Opdrachtgever vrijwaart Beeldr Digital B.V. voor alle aanspraken van derden ter zake van overtreding van het hiervoor bepaalde.

3.6 Als de IE-Rechten op (een deel van) de Website toekomen aan licentiegevers van Beeldr Digital B.V., zal Opdrachtgever mogelijk gebonden zijn aan de licentiebepalingen- en voorwaarden van deze derden, waaronder – maar niet beperkt tot – contentmanagementsoftware.

Artikel 4 - Aflevering, installatie en acceptatie

4.1 Beeldr Digital B.V. zal de Website afleveren op de manier die in de Overeenkomst is bepaald.

4.2 Als een acceptatietest is overeengekomen, geldt de Website als geaccepteerd op de eerste dag na de testperiode, of, als Beeldr Digital B.V. voor het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 4.5 ontvangt, op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 4.8 aan acceptatie niet in de weg staan.

4.3 In afwijking van het voorgaande zal de Website, indien Opdrachtgever deze vóór het moment van acceptatie openbaar maakt of anderszins gebruikt voor productieve of operationele doeleinden maakt, al gelden als volledig geaccepteerd vanaf het begin van dat gebruik.

4.4 Als bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Website fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever Beeldr Digital B.V. hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de Website zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

4.5 Als bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Website fouten bevat, zal Opdrachtgever Beeldr Digital B.V. uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Beeldr Digital B.V. zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Beeldr Digital B.V. gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de Website aan te brengen.

4.6 Opdrachtgever mag acceptatie van de Website niet onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en ook niet wegens het bestaan van kleine

fouten, zijnde fouten die ingebruikname van de Website redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Beeldr Digital B.V. om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 5 van deze Bijlage, indien toepasselijk, te herstellen.

4.7 Beeldr Digital B.V. is niet gehouden tot het herstellen van eventuele fouten als bedoeld in artikel 4.5 en artikel 4.6 indien deze ontstaan zijn als gevolg van:

- (i) een aanpassing van de Website, van welke aard dan ook, die niet door Beeldr Digital B.V. is aangebracht;
- (ii) het gebruik van de Website op een wijze die niet is toegestaan volgens de Overeenkomst;
- (iii) onjuist gebruik van de Website, al dan niet door de Opdrachtgever; of
- (iv) invoerfouten of fouten die verband houden met de door de Opdrachtgever gebruikte gegevens.

4.8 Als de Website in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

Artikel 5 – Garanties

5.1 Beeldr Digital B.V. zal zich naar beste vermogen inspannen fouten in de Website binnen een redelijke termijn te herstellen als deze binnen een periode van drie (3) maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie (3) maanden na acceptatie, gedetailleerd omschreven bij Beeldr Digital B.V. zijn gemeld.

5.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen garandeert Beeldr Digital B.V. niet dat de Website (goed) functioneert in combinatie met alle programmatuur (waaronder webbrowsers, en/of apparatuur) of de website zonder storingen, onderbrekingen of andere fouten functioneert en/of bereikbaar is.

5.3 Als Beeldr Digital B.V. een Website of Diensten aan Opdrachtgever aflevert die Beeldr Digital B.V. van diens toeleveranciers heeft gekregen, is Beeldr Digital B.V. niet tot een verdergaande garantie ten opzichte van Opdrachtgever gehouden dan waarop Beeldr Digital B.V. ten opzichte van diens toeleverancier aanspraak kan maken, op voorwaarde dat Beeldr Digital B.V. hiervan melding maakt aan Opdrachtgever.

5.4 De garantieverplichting vervalt als:

- (i) Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Beeldr Digital B.V. wijzigingen in de website aanbrengt of doet aanbrengen;
- (ii) sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever;
- (iii) sprake is van andere niet aan Beeldr Digital B.V. toe te rekenen oorzaken; of
- (iv) de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld.

5.5 Beeldr Digital B.V. zal zich inspannen, voor zover dit redelijkerwijze mogelijk is, aangetaste of verloren gegane informatie te herstellen.

Bijlage b - Software ontwikkeling

Artikel 1 - Toepasselijkheid

1.1 De in deze Bijlage vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van de Voorwaarden van toepassing als Beeldr Digital B.V. in opdracht van Opdrachtgever computerprogrammatuur (inclusief documentatie, updates, upgrades en wijzigingen), hierna "Software" ontwikkelt. De overige met een hoofdletter geschreven begrippen in deze Bijlage zijn gedefinieerd in de algemene bepalingen van de Voorwaarden.

Artikel 2 - Gebruiksrecht

- 2.1 Beeldr Digital B.V. verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet-sublicentieerbare recht de Software te gebruiken in overeenstemming met het bepaalde in de Overeenkomst. Onverminderd het overigens in de Overeenkomst bepaalde, omvat het gebruiksrecht van Opdrachtgever uitsluitend het recht de Software te laden en uit te voeren.
- 2.2 Indien gebruik van de Software op één verwerkingseenheid is overeengekomen kan, bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid, de Software voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt.
- 2.3 De Software mag door Opdrachtgever uitsluitend worden gebruikt in en voor zijn eigen bedrijf of organisatie. Opdrachtgever zal de Software niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden of anderszins gebruiken ten behoeve van derden.
- 2.4 Opdrachtgever zal instructies en aanwijzingen van Beeldr Digital B.V. met betrekking tot de Software opvolgen, waaronder mede begrepen het installeren van eventuele patches en updates ten behoeve van de Software.
- 2.5 Opdrachtgever zal de Software niet ter beschikking van derden stellen, tenzij dit in de Overeenkomst anders is bepaald.
- 2.6 Opdrachtgever mag de Software op generlei wijze verveelvoudigen of aan derden openbaar maken. Het is Opdrachtgever onder meer, maar niet daartoe beperkt, niet toegestaan:
- (i) de Software te wijzigen, te vertalen, tot de broncode te herleiden, te decompileren of te de-assembleren dan wel afgeleide werken daaruit te creëren; informatie die nodig is om de interoperabiliteit van een onafhankelijk ontwikkeld computerprogramma met de Software tot stand te brengen (als bedoeld in artikel 6 van Richtlijn 91/250/EG van de Raad betreffende de rechtsbescherming van computerprogramma's) kan desgevraagd van Beeldr Digital B.V. worden verkregen tegen betaling van de alsdan bij Beeldr Digital B.V. geldende administratietarieven;
 - (ii) de Software over te dragen (behoudens uitdrukkelijk toegestane gevallen), uit te lenen, te verhuren, te leasen, te distribueren, te gebruiken om diensten te verlenen aan derden of ten behoeve van derden, dan wel rechten ten aanzien van de Software of documentatie in enigerlei vorm aan derden te verlenen, tenzij Beeldr Digital B.V. haar voorafgaande schriftelijk toestemming daartoe heeft verleend, de eventueel geldende vergoeding(en) is (zijn) betaald en aan alle overige voorwaarden van Beeldr Digital B.V. is voldaan; of
 - (iii) de aanduidingen, labels of markeringen van auteursrecht en van overige intellectuele eigendomsrechten op de Software of documentatie te verwijderen, te wijzigen of onleesbaar te maken.
- 2.7 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zullen de broncode van de Software en de bij de ontwikkeling van de Software voortgebrachte technische documentatie niet aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.
- 2.8 Indien Opdrachtgever dit verzoekt, zal Beeldr Digital B.V. de Software, op kosten van Opdrachtgever, bij een door Beeldr Digital B.V. geselecteerde escrow dienstverlener in escrow deponeren ten behoeve van de continuïteit van de Diensten van Opdrachtgever.
- 2.9 Onverwijld na het eventueel eindigen van het gebruiksrecht van de Software zal Opdrachtgever het gebruik stoppen en alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Software aan Beeldr Digital B.V. retourneren.
- 2.10 Als Beeldr Digital B.V. door middel van technische bescherming de Diensten heeft beveiligd (bijvoorbeeld 'firewalls' of beveiligingssleutels), is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Als de beveiligingsmaatregelen ertoe leiden dat Opdrachtgever niet in staat is een reservekopie van Software te maken, zal Beeldr Digital B.V. op verzoek van Opdrachtgever een reservekopie ter beschikking stellen.
- 2.11 Opdrachtgever is zelf te allen tijde verantwoordelijk voor het gebruik van de Software. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de Software te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen in strijd met de wet, de openbare orde of de goede zeden en ook het bepaalde in de Overeenkomst. Opdrachtgever vrijwaart Beeldr Digital B.V. voor alle aanspraken van derden ter zake van overtreding van het voorgaande.

2.12 Als de IE-Rechten op (een deel van) de Software toekomen aan de licentiegever, zal Opdrachtgever mogelijk gebonden zijn aan de licentiebepalingen- en voorwaarden van deze derden, waaronder bepalingen met betrekking tot prijswijzigingen.

Artikel 3 - Aflevering, installatie en acceptatie

3.1 Beeldr Digital B.V. zal de Software afleveren op de manier die in de Overeenkomst is bepaald.

3.2 Als dat in de Overeenkomst is bepaald, zal Beeldr Digital B.V. de Software voor rekening en risico van Opdrachtgever installeren. Dataconversie zal alleen worden uitgevoerd indien uitdrukkelijk overeengekomen.

3.3 Als geen acceptatietest overeen is gekomen, geldt de Software als geaccepteerd bij de aflevering.

3.4 Als wel een acceptatietest is overeengekomen geldt de Software als geaccepteerd op de eerste dag na de testperiode, of, als Beeldr Digital B.V. voor het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 3.7 ontvangt, op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 3.8 aan acceptatie niet in de weg staan.

3.5 In afwijking van het voorgaande zal de Software, indien Opdrachtgever daarvan vóór het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, al gelden als volledig geaccepteerd vanaf het begin van dat gebruik.

3.6 Als bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Software fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever Beeldr Digital B.V. hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de Software zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

3.7 Als bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Software fouten bevat, zal Opdrachtgever Beeldr Digital B.V. uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Beeldr Digital B.V. zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Beeldr Digital B.V. gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de Software aan te brengen.

3.8 Opdrachtgever mag acceptatie van de Software niet onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en ook niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de Software redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Beeldr Digital B.V. om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 4 van deze Bijlage, indien toepasselijk, te herstellen.

3.9 Beeldr Digital B.V. is niet gehouden tot het herstellen van eventuele fouten ontstaan als gevolg van:

- (i) een aanpassing van de Software, van welke aard dan ook, die niet door Beeldr Digital B.V. is aangebracht;
- (ii) het gebruik van de Software op een wijze of in samenhang met andere Software of apparatuur, die niet in de bijbehorende documentatie is omschreven of anderszins niet is toegestaan door de Overeenkomst;
- (iii) het gebruik van een versie van de Software die meer dan drie (3) maanden ouder is dan de laatst aan Opdrachtgever aangeboden versie;
- (iv) onjuist gebruik van de Software, al dan niet door de Opdrachtgever;
- (v) fouten in software, hardware, communicatieapparatuur, randapparatuur of andere apparatuur van derden, of het nalaten van Opdrachtgever om die apparatuur en/of Software regelmatig te laten onderhouden; of
- (vi) invoerfouten of fouten die verband houden met de door de Opdrachtgever gebruikte gegevens.

3.10 Als de Software in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

Artikel 4 - Garanties

4.1 Beeldr Digital B.V. zal zich naar beste vermogen inspannen fouten in de Software binnen een redelijke termijn te herstellen als deze binnen een periode van drie (3) maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie (3) maanden na acceptatie, gedetailleerd omschreven bij Beeldr Digital B.V. zijn gemeld.

4.2 Als Beeldr Digital B.V. Software of Diensten aan Opdrachtgever aflevert die Beeldr Digital B.V. van diens toeleveranciers heeft gekregen, is Beeldr Digital B.V. niet tot een verdergaande garantie ten opzichte van Opdrachtgever gehouden dan waarop Beeldr Digital B.V. ten opzichte van diens toeleverancier aanspraak kan maken, op voorwaarde dat Beeldr Digital B.V. hiervan melding maakt aan Opdrachtgever.

4.3 De garantieverplichting vervalt indien:

- (i) Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Beeldr Digital B.V. wijzigingen in de Software aanbrengt of doet aanbrengen;
- (ii) sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever;
- (iii) sprake is van andere niet aan Beeldr Digital B.V. toe te rekenen oorzaken; of
- (iv) de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld.

4.4 Beeldr Digital B.V. zal zich inspannen, voor zover dit redelijkerwijze mogelijk is, aangetaste of verloren gegane informatie te herstellen.

Artikel 5 - Software van toeleveranciers

5.1 Als en voor zover Beeldr Digital B.V. Software van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, mits zulks door Beeldr Digital B.V. schriftelijk aan Opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die Software de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in de Voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Opdrachtgever ter inzage bij Beeldr Digital B.V. en Beeldr Digital B.V. zal deze aan Opdrachtgever op zijn verzoek toezenden.

5.2 Als en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en Beeldr Digital B.V. om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in de Voorwaarden.

Bijlage c - Hosting

Artikel 1 - Toepasselijkheid

1.1 De in deze Bijlage vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van de Voorwaarden van toepassing indien Beeldr Digital B.V. in opdracht van Opdrachtgever informatie opslaat en doorgeeft, in een communicatienetwerk en/of toegang verschaft tot een communicatienetwerk, hierna te noemen "Hosting".

Artikel 2 - Beschikbaarheid Hosting diensten

2.1 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de hard- en software, verbindingen en andere randvoorwaarden aan de zijde van Opdrachtgever, om toegang tot het systeem mogelijk te maken.

2.2 Beeldr Digital B.V. zal zich inspannen om een zo ongestoord mogelijk gebruik van de Hosting diensten mogelijk te maken.

2.3 Beeldr Digital B.V. is niet aansprakelijk voor het niet of verminderd beschikbaar zijn van de Diensten ten gevolge van stroomuitval of stroomstoring, storingen in de telecommunicatie of het internet, defecten aan de hard- of software van Opdrachtgever en alle andere oorzaken die buiten de directe macht van Beeldr Digital B.V. liggen.

2.4 Beeldr Digital B.V. heeft het recht de Hosting diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voor onderhoudswerkzaamheden of aanpassingen aan het systeem en zal Opdrachtgever hiervan vooraf op de hoogte stellen. Opdrachtgever heeft in dat geval geen recht op schadevergoeding.

2.5 Als na verloop van de looptijd van de Overeenkomst, Opdrachtgever niet tot verlenging van de samenwerking met Beeldr Digital B.V. wenst over te gaan, zal Beeldr Digital B.V. zijn medewerking verlenen aan de overdracht naar een derde partij, tegen de hiervoor geldende tarieven van Beeldr Digital B.V.

2.6 In geval van overschrijding van het toegestane dataverkeer en de toegestane schijfruimte is Beeldr Digital B.V. gerechtigd om zonder nadere aankondiging daarvoor redelijke meerkosten in rekening te brengen.

2.7 Afspraken met betrekking tot serviceniveaus zullen worden vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA).

Artikel 3 - Verplichtingen Opdrachtgever

3.1 Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden om informatie te verspreiden of faciliteiten of functionaliteiten te bieden door of via websites die door Beeldr Digital B.V. gehost worden als en voor zover deze informatie in strijd is met:

- (i) Toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder mede begrepen regelgeving van zelfregulerende instanties;
- (ii) De Overeenkomst; of
- (iii) Door Beeldr Digital B.V. gegeven redelijke richtlijnen en aanwijzingen.

3.2 Opdrachtgever zal zich ten aanzien van de door hem openbaar te maken informatie en ook het internetgebruik te allen tijde opstellen en gedragen zoals van een zorgvuldig gebruiker verwacht mag worden. Opdrachtgever zal zich hiertoe onder meer aan alle wettelijke voorschriften houden, alsmede de "netiquette" in acht nemen en zal zich onder meer onthouden van: spamming, het maken van inbreuk op IE-rechten van derden, het openbaar maken of verspreiden van kinderpornografie, seksuele intimidatie of het op andere wijze lastig vallen van derden, het inbreuk maken op de privacy van derden of het afbreuk doen aan de eer of goede naam van derden, het hacken, het uitvoeren van ddos-aanvallen of andersoortige attacks, alsmede het verspreiden van virussen, worms of andere programma's waardoor schade aan individuele systemen kan worden toegebracht of de werking van het internet kan worden verstoord.

3.3 Beeldr Digital B.V. is gerechtigd om, in geval Opdrachtgever zich niet houdt aan het bepaalde in de artikelen 3.1 en 3.2 en/of als Beeldr Digital B.V. van derden een melding ontvangt dat dit het geval zou zijn, de Diensten zonder nadere aankondiging op te schorten of te staken, aansluitingen te blokkeren of content te verwijderen. In die gevallen waarin zulks gezien de ernst van de overtreding gerechtvaardigd is, is Beeldr Digital B.V. gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Bij Opdrachtgever ontstaat door een dergelijke opschorting, staking, blokkering, verwijderen en/of opzegging geen recht op schadevergoeding van Beeldr Digital B.V.

3.4 Opdrachtgever vrijwaart Beeldr Digital B.V. tegen alle aanspraken van derden, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, aanspraken wegens de informatie en/of data welke hij door of via zijn websites openbaar maakt en aanspraken van toeleverancier(s) van Beeldr Digital B.V., voortvloeiend uit het niet-nakomen door Opdrachtgever van een van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, meer in het bijzonder uit dit artikel.

Bijlage d- Service Level Agreement (SLA)

Definities (aanvullend op de Voorwaarden)

Apparatuur: alle hardware die door Beeldr Digital B.V. als onderdeel van de Diensten aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld of die door Beeldr Digital B.V. gebruikt worden in het kader van de levering van de Diensten.

Back-up: een reservekopie van de in artikel 5 van deze Service Level Agreement omschreven Data, Configuraties en/of Software die door Beeldr Digital B.V. kan worden teruggezet in het geval van Incidenten.

Beschikbaar(heid): de tijdsperiode waarin de Diensten gedurende een bepaalde maand benaderd kunnen worden via het internet, uitgedrukt in een percentage dat berekend wordt aan de hand van de formule zoals vastgelegd in deze Service Level Agreement.

Configuratie: de combinatie en/of instelling van de verschillende componenten (zoals bepaalde Apparatuur, Software en/of Data) die samen de Diensten vormen.

Data: alle gegevens die met gebruik van de Diensten worden opgeslagen, dan wel die anderszins door Opdrachtgever of Eindgebruikers bij Beeldr Digital B.V. worden aangeleverd om via de Diensten te worden opgeslagen.

Eindgebruiker: de natuurlijke persoon die gebruik maken van de Diensten. Dit kunnen bijvoorbeeld medewerkers van Opdrachtgever of klanten van Opdrachtgever zijn.

Functionaliteit: specifieke eigenschappen of kenmerken die een bepaald gebruik of een bepaalde toepassing van de Diensten mogelijk maken.

Gepland Onderhoud: alle reguliere onderhoudswerkzaamheden met betrekking tot de Diensten die niet kwalificeren als Spoedonderhoud.

Impact: de (ernst van de) gevolgen van een Incident voor Opdrachtgever, welke bepaald moet worden aan de hand van het overzicht zoals vastgelegd in artikel 12 van deze Service Level Agreement.

Incident: het substantieel niet voldoen van de Diensten aan de overeengekomen specificaties alsmede de situatie waarin sprake is van niet-Beschikbaarheid die niet het gevolg is van Onderhoud (ook wel: Fout).

Koppeling: eventuele koppelingen met software of systemen van derden die géén onderdeel zijn van de Diensten, welke al dan niet met behulp van een Application Programming Interface (API) tot stand zijn gebracht.

Onderhoud: alle door Beeldr Digital B.V. te verrichten onderhoudswerkzaamheden, waaronder zowel Gepland Onderhoud als Spoedonderhoud wordt begrepen, een en ander zoals nader uitgewerkt in artikel 2 van deze Service Level Agreement.

Oplostijd: de tijd die verstrijkt tussen het moment waarop Opdrachtgever een melding van een Incident indient conform artikel 11 van de Service Level Agreement en het moment waarop Beeldr Digital B.V. een Workaround aan Opdrachtgever heeft voorgesteld dan wel een definitieve oplossing voor het Incident heeft gerealiseerd of aangedragen.

Prioriteit: de prioriteit die aan een Incident wordt toegekend op basis van de Impact en Urgentie daarvan, conform artikel 12 van deze Service Level Agreement.

Reactietijd: de tijd die verstrijkt tussen het moment waarop Opdrachtgever een melding van een Incident indient conform artikel 11 van deze Service Level Agreement en het moment het moment waarop Beeldr Digital B.V. een eerste inhoudelijke reactie geeft.

Recovery Point Objective: de tijd die maximaal verstrijkt tussen het maken van twee Back-ups en aan de hand waarvan beoordeeld kan worden welke Data, Configuraties en/of Software er verloren kunnen gaan bij het terugzetten van de Back-up.

Recovery Time Objective: de tijd die nodig is om een Back-up terug te zetten en aan de hand waarvan beoordeeld kan worden hoe lang het kan duren voordat de Diensten na een Incident weer Beschikbaar zijn.

Responsstijd: de tijd die verstrijkt tussen het moment waarop er vanaf een apparaat dat géén onderdeel is van de Diensten een verzoek wordt gedaan aan de Diensten en het moment waarop de reactie op dat verzoek volledig op het betreffende apparaat is ontvangen.

Software: alle programmatuur die als onderdeel van de Diensten geleverd of beschikbaar gesteld wordt, waaronder zowel systeemprogrammatuur, functieprogrammatuur en applicatie-programmatuur begrepen kan zijn.

Spoedonderhoud: onvoorziene onderhoudswerkzaamheden als gevolg van Incidenten, waarbij gelet op de Impact en Urgentie van het Incident direct ingrijpen van Beeldr Digital B.V. vereist is.

Urgentie: de spoedeisendheid van een Incident voor Opdrachtgever, welke bepaald moet worden aan de hand van het overzicht zoals vastgelegd in artikel 12 van deze Service Level Agreement.

Artikel 1 – Algemeen

Deze bijlage beschrijft de operationele afspraken over ondersteuning, beschikbaarheid, onderhoud, monitoring, rapportage en escalatie voor de Diensten die Beeldr Digital B.V. aan Opdrachtgever levert.

Bij strijdigheid geldt de volgende rangorde: (i) de Overeenkomst (incl. offerte en specifieke bijlagen), (ii) deze bijlage, (iii) de Voorwaarden, (iv) overige documentatie.

De SLA is van toepassing op de Diensten die in de Offerte of Overeenkomst zijn gespecificeerd:

1.4 In deze Service Level Agreement door Beeldr Digital B.V. afgegeven garanties of resultaatsverplichtingen zijn niet van toepassing indien:

- a. er door Opdrachtgever of Eindgebruikers wijzigingen zijn doorgevoerd in of handelingen zijn verricht met betrekking tot de Diensten die op grond van de Overeenkomst, de Voorwaarden of andere schriftelijke afspraken tussen Partijen niet zijn toegestaan;
- b. de tekortkoming het gevolg is van fouten in of problemen met apparatuur, software of materialen van derden die géén onderdeel zijn van de Diensten en/of waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Beeldr Digital B.V. is voorgeschreven;
- c. Opdrachtgever door Beeldr Digital B.V. gegeven redelijke adviezen of instructies met betrekking tot de Diensten niet, niet-volledig of niet-tijdig heeft opgevolgd;
- d. de tekortkoming samenhangt met een hogere belasting van de Diensten dan op grond van de Overeenkomst, de Voorwaarden of andere schriftelijke afspraken tussen Partijen is toegestaan; of
- e. er sprake is van overmacht.

1.5. Hoewel eventuele garanties of resultaatsverplichtingen van Beeldr Digital B.V. komen te vervallen in de situaties zoals beschreven in het vorige lid, zal Beeldr Digital B.V. zich inspannen om Opdrachtgever alsnog zo goed mogelijk te ondersteunen. Eventuele in dit kader gemaakte kosten zijn hierbij echter voor rekening van Opdrachtgever en zullen op basis van nacalculatie tegen het gebruikelijke uurtarief van Beeldr Digital B.V. bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Artikel 2 - Onderhoud van de Diensten

2.1. Beeldr Digital B.V. zal zich inspannen om de Diensten gedurende de looptijd van de Service Level Agreement voor Opdrachtgever te onderhouden. De door Beeldr te verrichten onderhoudswerkzaamheden bestaan uit:

- a. **Correctief** onderhoud: het herstellen van door Opdrachtgever of derden gemelde dan wel door Beeldr Digital B.V. geconstateerde Fouten.
- b. **Adaptief** onderhoud: het toevoegen van nieuwe Functionaliteiten en/of het uitbreiden van bestaande Functionaliteiten.

- c. **Preventief** onderhoud: het nemen van maatregelen om Incidenten in de toekomst te vermijden of te voorkomen.
 - d. **Perfectief** onderhoud: het verbeteren of optimaliseren van de werking van bestaande Functionaliteiten.
- 2.2. Onderhoudswerkzaamheden kunnen tot gevolg hebben dat de Diensten tijdelijk niet of slechts beperkt beschikbaar zijn. Indien dit het geval is, zal Beeldr Digital B.V. het moment waarop gepland onderhoud wordt verricht vooraf afstemmen met Opdrachtgever. In afwijking van artikel 2.2 van deze Service Level Agreement mag gepland onderhoud ook zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever worden uitgevoerd indien de te verrichten werkzaamheden naar verwachting niet zullen resulteren in een verstoring of beperking van de Beschikbaarheid.
- 2.3. In afwijking van artikel 2.2 van deze Service Level Agreement mag Spoedonderhoud dat vanwege de Impact en Urgentie niet kan worden uitgesteld ook zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever worden uitgevoerd. Beeldr Digital B.V. zal zich inspannen om Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte te over de aard en de verwachte duur van de werkzaamheden.
- 2.4. Het Onderhoud kan tot gevolg hebben dat bestaande functionaliteiten worden aangepast en/of komen te vervallen. Beeldr Digital B.V. zal zich inspannen om Opdrachtgever van tevoren op de hoogte te stellen indien er sprake is van een wezenlijke verandering in functionaliteit.

Artikel 3 – Responstijden en compatibiliteit

- 3.1. Beeldr Digital B.V. zal zich inspannen om een zo goed mogelijke responstijd voor gebruikers van de diensten te realiseren. De responstijd is echter medeafhankelijk van diverse (externe) omstandigheden, waaronder de apparatuur en internetverbinding van de betreffende eindgebruiker. Beeldr Digital B.V. kan daarom geen concrete toezegging over de responstijd doen.
- 3.2. Opdrachtgever erkent dat de daadwerkelijk door Eindgebruikers ervaren Responstijd afhankelijk is van diverse (externe) omstandigheden en daarom kan afwijken van de door Beeldr Digital B.V. gemeten waarden. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van moderne hardware voorzien van up-to-date software.
- 3.3. Beeldr Digital B.V. zal zich inspannen om de Diensten te laten functioneren bij gebruik van de populairste webbrowsers (te weten: Google Chrome, Apple Safari, Microsoft Edge, Mozilla Firefox), maar kan gezien de snelle ontwikkeling bij browserleveranciers hierover geen garanties geven.

Artikel 4 – Back-ups

- 4.1. Beeldr Digital B.V. zal ten behoeve van Opdrachtgever wekelijks volledige Back-ups maken van bestanden, databases en mail en dagelijks Incremental backups.
- 4.2. Voor het maken van de Back-ups wordt gebruik gemaakt van de ingebouwde Plesk backup methodiek.
- 4.3. De door Beeldr Digital B.V. gemaakte Back-ups worden bewaard voor een periode van ten minste 8 dagen. De door Beeldr Digital B.V. gemaakte database back-ups worden voor een periode van 6 maanden bewaard. Daarna mogen deze door Beeldr Digital B.V. worden verwijderd.
- 4.4. De Back-ups worden door Beeldr Digital B.V. opgeslagen op een andere fysieke locatie dan waar de oorspronkelijke Data, Configuraties of Software staan opgeslagen (separate disk).
- 4.5. De door Beeldr Digital B.V. gemaakte Back-ups zijn in eerste instantie bedoeld voor catastrofale fouten aan de zijde van Beeldr Digital B.V.. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen individuele bestanden worden opgevraagd. Indien een Back-up wordt teruggezet, zullen alle bestanden die na het moment waarop de Back-up is gemaakt verloren gaan. Opdrachtgever dient er zelf voor te zorgen dat deze bestanden ook elders zijn opgeslagen.
- 4.6. Indien er door Beeldr Digital B.V. een Back-up wordt teruggezet, gelden hiervoor een Recovery Point Objective van maximaal 24 uur en een Recovery Time Objective van maximaal 12 uur.
- 4.7. Bij de berekening van de Recovery Time Objective worden uren buiten de reguliere openingstijden niet meegerekend.

4.8. Beeldr Digital B.V. zal periodiek en ten minste eens per half jaar de werking en integriteit van de gemaakte Back-ups controleren. Monitoring draait dagelijks en geeft eventuele fouten door.

Artikel 5 – Beveiliging

5.1. Beeldr Digital B.V. hecht veel waarde aan een veilige werking van de Diensten en werkt daarom volgens informatiebeveiligingsstandaarden.

Artikel 6 – Audits

6.1. Opdrachtgever heeft het recht om maximaal eens per jaar een audit uit te voeren ter controle van de naleving van de op Beeldr Digital B.V. rustende verplichtingen die voortvloeien uit deze Service Level Agreement.

6.2. De audit moet worden uitgevoerd door een onafhankelijke en voldoende gekwalificeerde auditor. De kosten voor het inschakelen van deze auditor komen voor rekening van Opdrachtgever.

6.3. Voordat Opdrachtgever een audit initieert, zal hij bij Beeldr Digital B.V. reeds aanwezige auditrapportages opvragen. Alleen indien deze auditrapportages onvoldoende uitsluitsel geven over de naleving van deze Service Level Agreement door Beeldr Digital B.V. zal de audit van Opdrachtgever doorgang vinden.

6.4. De audit dient door Opdrachtgever van tevoren bij Beeldr Digital B.V. te worden aangekondigd. Het precieze moment waarop de audit plaatsvindt zal in overleg tussen Partijen worden afgestemd.

6.5. Beeldr Digital B.V. zal redelijke medewerking verlenen bij het uitvoeren van de audit. Eventuele door Beeldr Digital B.V. in dit kader gemaakte kosten (waaronder kosten voor het beschikbaar stellen van personeel) zijn voor rekening van Opdrachtgever en worden op basis van nacalculatie in rekening gebracht conform het gebruikelijke uurtarief van Beeldr Digital B.V..

6.6. Indien bij de audit een of meerdere als 'urgent' aangemerkte verbeterpunten naar voren komen, zullen deze door Beeldr Digital B.V. zo spoedig mogelijk worden doorgevoerd. Andere aandachtspunten en bevindingen zullen binnen een redelijke termijn door Partijen worden besproken en zo nodig worden doorgevoerd.

Artikel 7 – Contact

7.1. Communicatie over de uitvoering van deze Service Level Agreement verloopt zoveel mogelijk tussen Beeldr Digital B.V. en de bij Opdrachtgever toegewezen contactpersonen.

7.2. De namen en contactgegevens van de contactpersonen bij Opdrachtgever worden vastgelegd in deze Service Level Agreement. In het geval de contactgegevens van de aangewezen personen wijzigen, dan wel wanneer er nieuwe contactpersonen moeten worden aangesteld, zal Opdrachtgever hiervan melding maken bij Beeldr Digital B.V.. Enkel de aangewezen contactpersonen zijn bevoegd tot indienen van de onderstaande meldingen en/of het verrichten van onderstaande handelingen:

- a. het verzoeken tot het terugzetten van Back-ups (zie artikel 5)
- b. het indienen van eindgebruikersvragen bij de helpdesk (zie artikel 9)
- c. het indienen van een wijzigingsverzoek (zie artikel 10)
- d. het melden van een Incidenten (zie artikel 11)

7.3. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om ervoor te zorgen dat Beeldr Digital B.V. over actuele en volledige contactgegevens beschikt. Beeldr Digital B.V. is mogelijk niet in staat om Opdrachtgever terugkoppeling te geven indien de aanwezige contactgegevens onjuist of verouderd zijn.

Artikel 8 – Support

- 8.1. Beeldr Digital B.V. zal aan Opdrachtgever een redelijk niveau van ondersteuning bieden in het geval van eindgebruikersvragen. Opdrachtgever kan hiervoor gedurende de openingstijden contact opnemen met Beeldr Digital B.V.: maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.30 uur.
- 8.2. Beeldr Digital B.V. zal zich inspannen om op Eindgebruikersvragen te reageren binnen een periode van 1 dag, waarbij enkel de tijd binnen de hiervoor gemelde openingstijden wordt meegerekend.
- 8.3. Voor de hierboven beschreven ondersteuning zullen door Beeldr Digital B.V. geen afzonderlijke kosten bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Indien Opdrachtgever daarentegen om werkzaamheden verzoekt die buiten de reikwijdte vallen, geldt daarvoor het bepaalde omtrent “meerwerk” in de Voorwaarden.

Artikel 9 - Wijzigingsverzoeken

- 9.1 Opdrachtgever kan bij Beeldr Digital B.V. een verzoek indienen tot het aanbrengen van een wijziging in de Diensten. Dergelijke verzoeken kunnen door Opdrachtgever gedurende openingstijden worden ingediend bij de helpdesk.
- 9.2. Beeldr Digital B.V. zal zich inspannen om binnen een periode van 1 dag te beoordelen of een wijzigingsverzoek al dan niet kan worden doorgevoerd en hierover terugkoppeling te geven aan Opdrachtgever.
- 9.3. De tijd die daadwerkelijk nodig is voor het doorvoeren van het wijzigingsverzoek is medeafhankelijk van de aard van het verzoek en kan daarom van geval tot geval verschillen. Partijen zullen in overleg afstemmen binnen welke termijn (en zo nodig op welk moment) het wijzigingsverzoek wordt doorgevoerd.

Artikel 10 - Melden van Incidenten

- 10.1. Indien Opdrachtgever een Incident constateert bij het gebruik van de Diensten, zal Opdrachtgever hiervan een melding indienen bij de helpdesk met inachtneming van de onderstaande uitgangspunten:
- a. Gedurende openingstijden: de Incidenten die naar oordeel van Opdrachtgever onder Prioriteit 1 (Kritiek) of Prioriteit 2 (Hoog) vallen, moeten telefonisch worden gemeld. Incidenten die naar oordeel van Opdrachtgever onder Prioriteit 3 (Gemiddeld) of lager vallen, mogen ook via de andere in artikel 9 vermelde communicatiekanalen bij de helpdesk worden ingediend.
 - b. Buiten openingstijden: enkel Incidenten die naar oordeel van Opdrachtgever onder Prioriteit 1 (Kritiek) of Prioriteit 2 (Hoog) vallen mogen worden gemeld. Meldingen moeten worden gedaan via het vermelde noodnummer.
- 10.2. Bij het melden van een Incident dient Opdrachtgever in ieder geval de onderstaande informatie door te geven aan Beeldr Digital B.V.:
- a. de bedrijfsnaam;
 - b. de naam van de contactpersoon voor verdere opvolging van het Incident;
 - c. de actuele contactgegevens van de betreffende contactpersoon;
 - d. een volledige en duidelijke omschrijving van het Incident;
 - e. een omschrijving van eventuele reeds door Opdrachtgever genomen stappen.
- 10.3. Opdrachtgever staat ervoor in dat de ingediende melding juist en volledig is. Indien dit niet het geval is, is Beeldr Digital B.V. mogelijk niet in staat om tijdig op het betreffende Incident te reageren en/of om het betreffende Incident te verhelpen.
- 10.4. Opdrachtgever zal Beeldr Digital B.V. alle redelijke medewerking verlenen die nodig is in het kader van het onderzoeken en afhandelen van de door Opdrachtgever ingediende melding. Dit betekent onder meer maar niet uitsluitend dat Opdrachtgever aan Beeldr Digital B.V. alle informatie zal verstrekken en toegang zal verlenen tot locaties, diensten of accounts onder zijn beheer voor zover dit nodig is voor de afhandeling van het Incident. Beeldr

Digital B.V. mag de afhandeling van de melding opschorten indien Opdrachtgever niet de redelijkerwijs benodigde medewerking verleent.

10.5. Indien Beeldr Digital B.V. een Incident constateert van Prioriteit 1 (Kritiek) of 2 (Hoog) bij het gebruik van de Diensten, zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld worden en zal deze hetzelfde behandeld worden als een door de Opdrachtgever gemeld Incident.

Artikel 11 - Afhandeling van Incidenten

11.1. Een medewerker van Beeldr Digital B.V. zal het door Opdrachtgever gemelde Incident zo spoedig mogelijk beoordelen om vervolgens de Prioriteit vast te stellen. De Prioriteit wordt bepaald aan de hand van de Impact en Urgentie van het Incident. De Impact en Urgentie wordt vastgesteld volgens het onderstaande overzicht met behulp van de door Opdrachtgever verstrekte informatie.

Impact	
Categorie	Omschrijving
Hoog (H)	- Een grote groep werknemers van Opdrachtgever wordt geraakt - Een grote groep Eindgebruikers wordt geraakt - De financiële impact is groot - Er bestaat een groot risico op reputatieschade
Middel (M)	- Een beperkte groep van de werknemers van Opdrachtgever wordt geraakt - Een beperkte groep Eindgebruikers wordt geraakt - De financiële impact is aanzienlijk - Het ontstaan van enige reputatieschade is aannemelijk
Laag (L)	- Slechts een klein aantal werknemers van Opdrachtgever wordt geraakt - Slechts een klein aantal Eindgebruikers wordt geraakt - De financiële impact is klein - Er is slechts een kleine kans op reputatieschade

11.2. Afhankelijk van de aan een Incident toegekende Impact en Urgentie wordt door Beeldr Digital B.V. aan het Incident conform onderstaande matrix een Prioriteit toegekend.

Urgentie	
Categorie	Omschrijving
Hoog (H)	- de schade van het Incident neemt snel toe - de verstoorde processen zijn sterk aan tijd gebonden - snel ingrijpen kan voorkomen dat het Incident ernstiger wordt
Middel (M)	- de schade van het Incident zal aanzienlijk toenemen gedurende de tijd - de verstoorde processen kunnen enige tijd worden uitgesteld
Laag (L)	- de schade van het Incident zal weinig toenemen gedurende de tijd - de verstoorde processen zijn niet of nauwelijks aan tijd gebonden

11.3. Indien Opdrachtgever het niet eens is met de door Beeldr Digital B.V. aan het Incident toegekend Prioriteit, dient Opdrachtgever hiervan onverwijld melding te maken bij de helpdesk, waarna de kwestie wordt geëscaleerd naar managementniveau om tot een passende oplossing te komen. Partijen zullen zich in dat geval maximaal inspannen om tot overeenstemming te komen over de Prioriteit van het betreffende Incident.

11.4. Beeldr Digital B.V. zal zich inspannen om afhankelijk van de aan het Incident toegekende Prioriteit de onderstaande reactietijd en Oplostijd te realiseren.

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd
1 (Kritiek)	1 uur	4 uur
2 (Hoog)	2 uur	1 werkdag
3 (Gemiddeld)	4 uur	5 werkdagen
4 (Laag)	1 werkdag	10 werkdagen
5 (Gering)	2 werkdagen	15 werkdagen

11.5. Alleen voor Incidenten waaraan Prioriteit 1 (Kritiek) is toegekend tellen bij de berekening van de Reactietijd en de Oplostijd ook de uren buiten openingstijden mee.

11.6. Beeldr Digital B.V. zal zich inspannen om Opdrachtgever gedurende het oplossen van een Incident met redelijke tussenpozen te informeren over zijn vorderingen en de verwachte duur van de verdere afhandeling van het Incident.

11.7. Nadat het Incident is opgelost zal Beeldr Digital B.V. zich inspannen om Opdrachtgever zo spoedig mogelijk te informeren over de (vermeende) oorzaak van het Incident en de wijze waarop het Incident is opgelost.

Artikel 12 -Service credit

12.1. Indien Beeldr Digital B.V. er niet in slaagt om de in deze Service Level Agreement toegezegde Responstijden te realiseren, zal Beeldr Digital B.V. een service credit aan Opdrachtgever verschuldigd zijn van 10 procent van het bedrag dat Opdrachtgever in de betreffende maand aan Beeldr Digital B.V. verschuldigd is voor iedere dag waarop de Responsetijden niet werden gehaald.

12.2. Indien Beeldr Digital B.V. er niet in slaagt om de in deze Service Level Agreement toegezegde Reactietijden en/of Oplostijden te realiseren, is Beeldr Digital B.V. een service credit aan Opdrachtgever verschuldigd van 10 procent van het bedrag dat Opdrachtgever in de betreffende maand aan Beeldr Digital B.V. verschuldigd is voor ieder uur dat de Reactietijd en/of Oplostijd wordt overschreden.

12.3. De door Beeldr Digital B.V. aan Opdrachtgever verschuldigde service credit moet uitdrukkelijk worden aangemerkt als een contractuele boete in de zin van artikel 6:92 van het Burgerlijk Wetboek.

12.4. Indien Beeldr Digital B.V. op eigen initiatief constateert dat Opdrachtgever recht heeft op een service credit, zal hij Opdrachtgever daarover schriftelijk informeren.

12.5. Indien Opdrachtgever in de veronderstelling is dat hij recht heeft op service credit terwijl deze door Beeldr Digital B.V. niet op eigen initiatief is uitgekeerd, dient Opdrachtgever hiervoor uiterlijk binnen 3 maanden gerekend vanaf het moment waarop de aanspraak is ontstaan een schriftelijk verzoek bij Beeldr Digital B.V. in te dienen.

12.6. De door Beeldr Digital B.V. aan Opdrachtgever verschuldigde service credit wordt verrekend met de eerstvolgende factuur die aan Opdrachtgever wordt uitgereikt.

12.7. De door Beeldr Digital B.V. aan Opdrachtgever verschuldigde service credit zal in totaal nooit hoger zijn dan het bedrag dat Opdrachtgever over de betreffende maand aan Beeldr Digital B.V. verschuldigd was.

Artikel 13 - Exit-regeling

13.1. In het geval van beëindiging van de Overeenkomst zal Beeldr Digital B.V. redelijke medewerking verlenen aan Opdrachtgever om de via de Diensten opgeslagen Data over te dragen naar Opdrachtgever zelf dan wel naar een door Opdrachtgever aangewezen derde.

13.2. Beeldr Digital B.V. zal de Data aan Opdrachtgever verstrekken in een daarvoor gangbaar bestandsformaat en op een in overleg tussen Partijen te bepalen wijzen.

13.3. Beeldr Digital B.V. is gehouden om bij beëindiging van de Overeenkomst (informatie over) de Configuratie van de Diensten aan Opdrachtgever te verstrekken.

13.4. Eventuele door Beeldr Digital B.V. gemaakte redelijke kosten voor het verlenen van de in dit artikel beschreven medewerking zijn voor rekening van Opdrachtgever. Deze kosten zullen door Beeldr Digital B.V. op basis van nacalculatie tegen het gebruikelijke uurtarief van Beeldr Digital B.V. in rekening worden gebracht.

13.5. Beeldr Digital B.V. is pas gehouden de in dit artikel beschreven medewerking te verlenen nadat Opdrachtgever alle op grond van de Overeenkomst en deze Service Level Agreement verschuldigde bedragen volledig heeft voldaan en eventuele andere verplichtingen uit de Overeenkomst en deze Service Level Agreement volledig heeft nagekomen.

13.6. Nadat Beeldr Digital B.V. de in dit artikel beschreven medewerking heeft verleend, dan wel Opdrachtgever heeft aangegeven dat medewerking in dit kader niet nodig is, is Beeldr Digital B.V. gerechtigd om de via de Diensten opgeslagen Data en eventuele Back-ups daarvan te vernietigen dan wel te verwijderen.

Artikel 14 - Slotbepalingen

14.1. Op deze Service Level Agreement is Nederlands recht van toepassing.

14.2. Eventuele geschillen die voortvloeien uit de Service Level Agreement zullen worden voorgelegd aan de Nederlandse rechter in de plaats waarin Beeldr Digital B.V. zijn hoofdvestiging heeft.

14.3. Indien een bepaling uit de Service Level Agreement nietig of vernietigbaar blijkt te zijn dan wel anderszins ongeldig wordt verklaard, blijft de rest van de Service Level Agreement onverkort van kracht. Partijen zullen in een zodanig geval in overleg een nieuwe bepaling vaststellen die, voor zover rechtens mogelijk, de oorspronkelijke bepaling qua aard en strekking zo dicht mogelijk benadert.

14.4. Indien Beeldr Digital B.V. één of meerdere in deze Service Level Agreement opgenomen resultaatsverplichtingen of garanties ten minste drie achtereenvolgende maanden niet haalt, heeft Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst en deze bijbehorende Service Level Agreement te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt. Voor het overige is het recht op ontbinding van Opdrachtgever uitgesloten.

Versie 01/2025

