

Algemene voorwaarden

Versie 5.02 | 1 juni 2022

Dit zijn de algemene voorwaarden van PWA B.V. gevestigd aan de Pletterij 1 F in Noordwijkerhout en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder inschrijvingsnummer 69077630 (hierna aangeduid als "PWA").

Deze algemene voorwaarden zijn ingedeeld in verschillende modules. Module A bevat algemene bepalingen die van toepassing zijn op alle overeenkomsten die Opdrachtgevers met PWA sluiten, ongeacht de dienst of het product dat geleverd wordt. De bepalingen in de volgende Modules zijn van toepassing indien PWA in het kader van de overeenkomst:

- Software-as-a-Service (SaaS) levert: Module B;
- Infrastructure-as-a-Service (IaaS) levert: Module C;
- Backup-as-a-Service (BaaS) levert: Module D;
- Hardware-as-a-Service (HaaS) levert: Module E;
- Connectiviteitsdiensten levert: Module F;
- (mobiele) telefonie levert: Module G;
- Detacheringsdiensten levert: Module H; en/of
- Persoonsgegevens verwerkt in opdracht van Afnemer (Module I).

Module A: Algemeen

Artikel 1. Toepasselijkheid

- 1.1. De bepalingen opgenomen in deze Module A zijn van toepassing op iedere Overeenkomst, ongeacht de afgenomen Diensten.

Artikel 2. Definities

- 2.1. **Account:** persoonlijke account van Afnemer dan wel Eindgebruiker waarmee hij of zij toegang krijgt tot de Dienst.
- 2.2. **Afnemer:** natuurlijke- of rechtspersoon handelend in uitoefening van beroep of bedrijf, met wie PWA de Overeenkomst sluit.
- 2.3. **Algemene Voorwaarden:** onderhavige voorwaarden.
- 2.4. **Dienst(en):** diensten zoals beschreven in de Overeenkomst, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het leveren van adviesdiensten, het leveren en installeren van connectiviteitsdiensten, installatie, onderhoud, beheer en monitoring van (netwerk)infrastructuur, de verhuur van Hardware, het beschikbaar stellen van Software, het leveren van telefoniediensten en het bieden van ondersteuning in de vorm van detachering aan Afnemer.
- 2.5. **Eindgebruiker:** natuurlijke- of rechtspersoon die de door PWA ten behoeve van Afnemer geleverde Dienst gebruikt.
- 2.6. **Hardware:** Hardware zoals beschreven in de Overeenkomst.
- 2.7. **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.
- 2.8. **Klantdata:** alle door Afnemer of zijn Eindgebruikers op de systemen zoals ingezet voor de levering van de Dienst opgeslagen gegevens.

- 2.9. **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.
- 2.10. **Offerte:** Schriftelijk aanbod van PWA.
- 2.11. **Overeenkomst:** overeenkomst tussen PWA en Afnemer op grond waarvan PWA de Dienst en/of Hardware zal (doen) leveren aan Afnemer en waarvan de Algemene Voorwaarden onlosmakelijk onderdeel uitmaken.
- 2.12. **Partij(en):** PWA en Afnemer tezamen of afzonderlijk.
- 2.13. **Portaal:** de online omgeving waartoe Afnemer toegang heeft gekregen van PWA waar Afnemer specifieke en gepersonaliseerde informatie kan raadplegen en beheren aangaande de afgenomen Diensten.
- 2.14. **PWA:** PWA B.V., gevestigd aan de Pletterij 1 F in Noordwijkerhout en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder inschrijvingsnummer 69077630.
- 2.15. **Service Level Agreement:** tussen Partijen overeengekomen als zodanig aangeduid document betreffende de kwaliteit van de Diensten (beschikbaarheid, responstijden et cetera).
- 2.16. **Vertrouwelijke Informatie:** niet-publieke informatie die gerelateerd is aan een of beide Partijen en informatie waarvan een Partij aangeeft dat deze informatie vertrouwelijk is, of die, naar de aard van de informatie of onder de omstandigheden waaronder de bekendmaking plaatsvindt, als vertrouwelijk dient te worden behandeld.
- 2.17. **Website:** website van PWA, bereikbaar via het domein www.pwa.nl, dan wel bijbehorende subdomeinen.
- 2.18. **Werkdag(en):** maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 uur en 17:00 uur, met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen en op dagen waarvan PWA vooraf heeft aangegeven gesloten te zijn.

Artikel 3. Overeenkomst: toepasselijkheid en interpretatie

- 3.1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen waaronder Offertes van PWA, de uitvoering van werkzaamheden door of uit naam van PWA en de uitvoering van (toekomstige) Overeenkomsten.
- 3.2. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Afnemer wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 3.3. Afwijkingen en aanvullingen van de Algemene Voorwaarden zijn enkel geldig indien deze Schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
- 3.4. Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven. Partijen zullen de nietige c.q. vernietigde bepalingen vervangen door nieuwe bepalingen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht wordt genomen.
- 3.5. De administratie van PWA is leidend, behoudens tegenbewijs van Afnemer.
- 3.6. Bij eventuele tegenstrijdigheid tussen verschillende documenten geldt de volgende rangorde:
- a. aanvullende Schriftelijke en ondertekende afspraken;
 - b. geaccordeerde Offerte;
 - c. Service Level Agreement (indien overeengekomen);
 - d. Algemene Voorwaarden.

Artikel 4. Totstandkoming van de Overeenkomst

- 4.1. Een Offerte of ander aanbod van PWA is vrijblijvend en is geldig voor de duur van veertien (14) dagen. PWA is niet verplicht om een aanvaarding na het verstrijken van deze periode aan te nemen, maar indien PWA daartoe overgaat, geldt de Offerte of het aanbod alsnog als aanvaard.
- 4.2. PWA is alleen gebonden aan een, door een potentiële Afnemer gedane, (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkende aanvaarding van een aanbod van PWA, indien PWA de afwijkende aanvaarding Schriftelijk uitdrukkelijk accepteert.
- 4.3. De Overeenkomst komt tot stand door de schriftelijke aanvaarding door Afnemer van de Offerte of een ander aanbod van PWA. Daarnaast kan Afnemer ook akkoord geven op de offerte via het Portaal.
- 4.4. Indien Afnemer niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de Offerte of het aanbod, maar er desondanks mee instemt dat PWA werkzaamheden verricht of producten 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 Afnemer PWA verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten of producten te leveren zonder een Offerte af te wachten.
- 4.5. De toepassing van artikel 227b lid 1 en 227c van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.

Artikel 5. Duur en einde van de Overeenkomst

- 5.1. 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 de duur van 1 jaar (12 kalendermaanden) en dat deze telkens stilzwijgend wordt verlengd met eenzelfde termijn.
- 5.2. Deze Overeenkomst kan schriftelijk opgezegd worden met een opzegtermijn van één (1) maand tegen het einde van de termijn.
- 5.3. Voor een eenmalige Overeenkomst geldt dat deze voortduurt voor de duur van de voltooiing van de Overeenkomst.
- 5.4. Een Overeenkomst kan niet tussentijds worden beëindigd, voor zover niet anders in de Overeenkomst bepaald.
- 5.5. PWA mag de Overeenkomst op elk moment opschorten of opzeggen zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist, indien:
 - a. Afnemer failliet is verklaard;
 - b. Afnemer surseance van betaling is verleend;
 - c. de onderneming van Afnemer wordt ontbonden of geliquideerd;
 - d. er beslag is gelegd op (een deel van) het vermogen van Afnemer.
- 5.6. Indien Afnemer in verzuim is met betrekking tot een wezenlijke verplichting jegens PWA, dan is PWA gerechtigd de Overeenkomst op te schorten of op te zeggen.

Artikel 6. Uitvoering van de Overeenkomst

- 6.1. Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen, zal PWA zich inspannen om zo spoedig mogelijk te starten met de uitvoering van de Overeenkomst, met inachtneming van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- 6.2. Door PWA bekendgemaakte (lever)termijnen zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen.
- 6.3. Afnemer zal aan PWA alle ondersteuning bieden die nodig en wenselijk is om een juiste en tijdige levering van de Diensten mogelijk te maken. In ieder geval zal Afnemer aan PWA:

- a. alle gegevens en andere informatie verstrekken waarvan PWA aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan Afnemer 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.
- 6.4. Indien Afnemer werknemers of derden gebruik laat maken van de Diensten, wordt dergelijk gebruik voor de vaststelling van de verplichtingen van de Afnemer gezien als gebruik door de Afnemer. Afnemer staat ervoor in dat aan deze (rechts)personen dezelfde verplichtingen worden opgelegd als aan de Afnemer zijn opgelegd en is de Afnemer voor hun gedragingen volledig aansprakelijk jegens PWA.
- 6.5. PWA heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Eventuele hiermee verband houdende kosten komen alleen voor rekening van Afnemer als dat vooraf is overeengekomen.
- 6.6. Indien de medewerkers van PWA of door PWA ingeschakelde derden werkzaamheden verrichten op het kantoor van Afnemer of op een door Afnemer aangewezen locatie, zal Afnemer kosteloos alle redelijke ondersteuning en faciliteiten bieden die daarbij nodig zijn.
- 6.7. 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 PWA de opdracht onder zijn verantwoordelijkheid ook laten uitvoeren door een andere persoon.
- 6.8. Producten en/of diensten van derden kunnen onderdeel uitmaken van de Overeenkomst. Indien dat het geval is, dan gelden voor (het gebruik van) die producten en/of diensten aanvullend de voorwaarden van de derde.

Artikel 7. Account

- 7.1. Om toegang te krijgen tot het Portaal, heeft Afnemer en zijn Eindgebruikers een Account nodig. Iedere aangewezen contactpersoon kan toegang krijgen tot het eigen Portaal met een e-mailadres en wachtwoord. Het is de verantwoording van Afnemer dat hierbij altijd wordt gekozen voor een sterk wachtwoord.

Artikel 8. Service Level Agreement

- 8.1. Afnemer heeft de mogelijkheid om een Service Level Agreement af te sluiten bij PWA. Zonder SLA kan PWA geen garanties afgeven omtrent de werking van de Dienst, omdat er geen inzicht is in de apparatuur van de klant.
- 8.2. Het afgesproken Service Level Agreement is alleen geldig indien het Service Level Agreement wordt berekend op alle componenten binnen een installatie. PWA bepaalt de omvang van de installatie.
- 8.3. Het Service Level Agreement treedt in werking na oplevering van de Dienst.

Artikel 9. Intellectuele Eigendomsrechten

- 9.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten die rusten op de Dienst berusten en blijven berusten bij PWA of diens licentiegevers.
- 9.2. Afnemer krijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om de Dienst en de Materialen te gebruiken voor de duur van de Overeenkomst en in overeenstemming met de voorwaarden die in de Overeenkomst zijn vastgelegd.
- 9.3. Afnemer is niet gerechtigd om wijzigingen aan te brengen in de Diensten en heeft geen recht op een kopie van de bronbestanden van de Diensten, behoudens de gevallen waarin dat dwingendrechtelijk is toegestaan.

- 9.4. PWA kan (technische) maatregelen nemen ter bescherming van de Diensten. Indien PWA dergelijke beveiligingsmaatregelen heeft genomen, is het Afnemer niet toegestaan om deze beveiliging te ontwijken of te verwijderen.
- 9.5. Het is Afnemer niet toegestaan om enige aanduiding van Intellectuele Eigendomsrechten uit de Diensten te verwijderen of aan te passen. Het is tevens niet toegestaan om aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter uit de Diensten te verwijderen.
- 9.6. Alle Intellectuele Eigendomsrechten die rusten op de Klantdata of andere door Afnemer aangeleverde Materialen blijven berusten bij Afnemer. Afnemer vrijwaart PWA voor enige aanspraken van derden op grond van de inbreuk op een (Intellectueel Eigendoms-)recht vanwege de Klantdata of Materialen zoals afkomstig van Afnemer of zijn Eindgebruikers.
- 9.7. Het is PWA toegestaan de (bedrijfs)naam, het logo en een algemene beschrijving van Afnemer te gebruiken ten behoeve van eigen promotie en/of publiciteit.

Artikel 10. Meerwerk, maatwerk

- 10.1. Indien Afnemer verzoekt om aanvullende werkzaamheden of diensten die buiten de Overeenkomst vallen, oftewel verzoekt om meerwerk, zullen Partijen daarover in overleg treden en zal PWA een aanbod doen. PWA zal het meerwerk pas uitvoeren na aanvaarding van het aanbod door Afnemer.
- 10.2. Voor meerwerk waarvan PWA kan aantonen dat het redelijkerwijs noodzakelijk is voor de levering van de Diensten, of dat redelijkerwijs volgt uit de instructies van Afnemer, heeft PWA geen toestemming nodig. Dergelijke werkzaamheden worden op basis van nacalculatie uitgevoerd tegen het uurtarief van PWA dat geldt op het moment van de uitvoering van de werkzaamheden. Overige gemaakte kosten kunnen tevens in rekening worden gebracht.
- 10.3. Afnemer kan op ieder moment een verzoek doen tot maatwerk bij PWA. Alle werkzaamheden met betrekking tot maatwerk gelden als meerwerk zoals in dit artikel verder uitgewerkt. Voor acceptatie geldt hetgeen uitgewerkt over acceptatie in de Overeenkomst.
- 10.4. PWA heeft het recht om het verzoek tot meerwerk of maatwerk te weigeren.

Artikel 11. Opslag- en datalimieten

- 11.1. PWA kan een limiet stellen aan de hoeveelheid dataverkeer en -opslag welke Afnemer mag of feitelijk kan gebruiken via de Dienst. Dit geldt in het geval er IaaS, SaaS, BaaS, connectiviteitsdiensten, of telefoniediensten worden afgenomen. Indien Partijen hierover geen afspraken hebben gemaakt, geldt er een limiet op grond van fair use.
- 11.2. Van fair use is sprake als Afnemer maximaal twee keer zoveel dataverkeer en -opslag gebruikt als andere klanten van PWA in een vergelijkbare situatie zouden doen.
- 11.3. Als Afnemer meer verbruikt dan op grond van de Overeenkomst is toegestaan, heeft PWA het recht om achteraf een aanvullend bedrag in rekening te brengen conform de daarvoor gebruikelijke tarieven van PWA.
- 11.4. PWA is niet aansprakelijk als de Dienst niet benaderbaar is of niet naar behoren functioneert bij overschrijding van de toepasselijke gebruikslimieten.

Artikel 12. Kwaliteit en onderhoud

- 12.1. PWA zal zich inspannen om een kwalitatief goede dienstverlening te leveren en de daarbij behorende systemen en netwerken te realiseren. PWA biedt echter geen garanties over de kwaliteit, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement.

- 12.2. Het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden, al dan niet als onderdeel van de geleverde Diensten, kan tot gevolg hebben dat de Diensten tijdelijk niet of slechts beperkt gebruikt kunnen worden. Indien PWA voorziet dat bepaald onderhoud zal resulteren in gehele of gedeeltelijke niet-beschikbaarheid, zal PWA zich inspannen om de werkzaamheden uit te voeren op momenten waarop het gebruik van de Diensten beperkt is.
- 12.3. PWA zal zich inspannen om geplande onderhoudswerkzaamheden, al dan niet als onderdeel van de geleverde Diensten, ten minste twee (2) Werkdagen van tevoren aan te kondigen. Spoedonderhoud dat dusdanig urgent is dat het in de professionele opinie van PWA niet kan worden uitgesteld, kan echter op ieder moment worden uitgevoerd, ook zonder voorafgaande aankondiging richting Afnemer.
- 12.4. PWA zal zich inspannen om de Dienst, laaS en draadloze glasvezel up-to-date houden. PWA is hierbij op zijn beurt echter afhankelijk van zijn leverancier(s). PWA is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar zijn oordeel een correcte dienstverlening niet ten goede komt.

Artikel 13. Ondersteuning

- 13.1. PWA zal zich beschikbaar houden voor een redelijk niveau van ondersteuning op afstand, tijdens Kantooruren, voor zover de toepasselijke Service Level Agreement niet anders bepaalt. Verzoeken tot ondersteuning van Afnemer die niet eenvoudig kunnen worden afgehandeld, zulks naar oordeel van PWA, worden aangemerkt als Meerwerk. Voor deze verzoeken geldt derhalve de procedure zoals neergelegd in artikel 8.
- 13.2. De ondersteuning zoals omschreven in het vorige lid wordt aangeboden via een helpdesk die tijdens Werkdagen zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar is.
- 13.3. De tijd die nodig is voor het reageren op meldingen en het oplossen van meldingen kan variëren. PWA spant zich in om op elke ondersteuningsvraag zo snel mogelijk te reageren, maar geeft hierover – tenzij anders overeengekomen in de Service Level Agreement – geen garanties.

Artikel 14. Geheimhouding

- 14.1. 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. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
- 14.2. 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.
- 14.3. De plicht tot het geheimhouden van vertrouwelijke informatie geldt niet indien en voor zover de ontvangende Partij kan bewijzen dat deze:
- a. voor de datum van verstrekking al in het bezit was van de ontvangende Partij;
 - b. verkrijgbaar is bij een derde zonder dat deze enige geheimhoudingsplicht jegens de verstrekking Partij zou schenden door de verstrekking;
 - c. beschikbaar is uit openbare bronnen, zoals kranten, octrooidatabanken, publiektoegankelijke websites of diensten;
 - d. onafhankelijk en zonder gebruikmaking van enige informatie van de verstrekking Partij is ontwikkeld door de ontvangende Partij.
- 14.4. Indien een Partij een bevel tot afgifte van vertrouwelijke informatie van een bevoegde instantie ontvangt, heeft zij het recht om tot afgifte over te gaan. De verstrekking

Partij wordt echter zo spoedig mogelijk (vooraf) over het bevel geïnformeerd, tenzij dit niet is toegestaan. Indien de verstreckende Partij aangeeft maatregelen te willen nemen tegen het bevel (bijvoorbeeld via een kort geding), zal de ontvangende Partij wachten met afgifte tot hierop is beslist, voor zover dit wettelijk mogelijk is.

- 14.5. De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende Partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

Artikel 15. Personeel & concurrentie

- 15.1. Het is Afnemer niet toegestaan om zolang de Overeenkomst voortduurt, alsmede één jaar na afloop daarvan, werknemers van PWA in dienst te nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van PWA.
- 15.2. Het verbod geldt niet in geval de werknemer uit eigen beweging reageert op een voor het algemene publiek aangeboden vacature die via gebruikelijke kanalen is gepubliceerd.
- 15.3. Onder werknemers van PWA worden in dit verband verstaan personen die in dienst zijn van PWA of van één van de aan PWA gelieerde ondernemingen of die niet langer dan een jaar geleden in dienst van PWA of van één van de aan PWA gelieerde ondernemingen waren, ongeacht de reden daarvan.
- 15.4. Het staat PWA vrij naast aan Afnemer ook aan derden te leveren, ook als dit concurrenten zijn van Afnemer.
- 15.5. Behoudens schriftelijke toestemming zal Afnemer zich gedurende de Overeenkomst en 1 jaar (12 kalendermaanden) daarna onthouden van het (laten) ontwikkelen en/of exploiteren van soortgelijke Diensten zoals ontwikkeld door of ten behoeve van PWA of geëxploiteerd door PWA, noch pogingen daartoe ondernemen.

Artikel 16. Aansprakelijkheid

- 16.1. PWA is jegens Afnemer enkel aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de 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. kosten voor herstelwerkzaamheden om dataverlies en/of verdere inbreuken op de integriteit te voorkomen;
 - d. redelijke en aantoonbare kosten die Afnemer heeft moeten maken om PWA er toe te manen de Overeenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
 - e. 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;
 - f. redelijke en aantoonbare kosten die Afnemer heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld;
 - g. redelijke en aantoonbare kosten die Afnemer heeft gemaakt om de prestatie alsnog te laten voldoen aan de Overeenkomst.
- 16.2. Voor overige schade is PWA niet aansprakelijk.
- 16.3. In het bijzonder is PWA niet aansprakelijk voor uitval van monitorsoftware die zij via een leverancier heeft aangeschaft.
- 16.4. Het maximale bedrag dat in geval van aansprakelijkheid krachtens lid 1 van het onderhavige artikel zal worden uitgekeerd is, per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen, beperkt tot de vergoeding (exclusief btw) die is

bedongen voor de Overeenkomst voor het leveren van de Dienst gedurende 12 maanden.

- 16.5. In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan € 5.000,- euro per gebeurtenis dan wel €10.000,- euro per jaar.
- 16.6. De aansprakelijkheid van PWA wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Afnemer PWA onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en PWA ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat PWA in staat is adequaat te reageren en het gebrek te herstellen.
- 16.7. Iedere vordering tot schadevergoeding door Afnemer vervalt door het enkele verloop van 3 maanden nadat Afnemer bekend is geworden dat hij schade heeft geleden.
- 16.8. Enige beperking van de aansprakelijkheid zoals opgenomen in de Overeenkomst, komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van PWA.
- 16.9. Afnemer vrijwaart PWA voor enige aanspraken van derden die voortvloeien uit een schending van de Overeenkomst door Afnemer.
- 16.10. De toepassing van artikel 6:271 e.v. Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.

Artikel 17. Overmacht

- 17.1. PWA kan niet tot nakoming van enige verplichting uit de Overeenkomst worden gehouden, indien nakoming is verhinderd als gevolg van overmacht. PWA kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade die hiervan het gevolg is.
- 17.2. Van overmacht is in ieder geval sprake bij stroomstoringen, internetstoringen, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, netwerkaanvallen (waaronder (d)dos-aanvallen), aanvallen van malware of andere kwaadaardige software, storingen in de toelevering van derden, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, terreur, stakingen, in- en uitvoerbelemmeringen, stagnatie in toelevering, brand en overstromingen.
- 17.3. Indien een overmachtssituatie langer dan negentig (90) dagen heeft geduurd, hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst per direct Schriftelijk op te zeggen, zonder dat hierbij enige verplichting tot ongedaanmaking ontstaat.

Artikel 18. Vergoeding

- 18.1. De Diensten van PWA kunnen op verschillende manieren worden gefactureerd, zoals opgenomen in de Overeenkomst. Meer informatie over de wijze van facturatie voor de arbeidsinspanningen van de PWA-medewerkers ten behoeve van de installatie/onderhoud/support van de Diensten is te vinden in de brochure 'IT Beheer - Brochure - Tarieven en werkstroom', welke [te downloaden](https://www.pwa.nl/bestanden/Documentatie/IT_Beheer_-_Brochure_-_Tarieven_en_werkstroom.pdf) (https://www.pwa.nl/bestanden/Documentatie/IT_Beheer_-_Brochure_-_Tarieven_en_werkstroom.pdf) is van onze website en onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst.
- 18.2. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn alle door PWA genoemde prijzen exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 18.3. Alle prijzen in iedere aanbieding of Offerte en op de Website zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten.
- 18.4. Indien een prijs in een Offerte of aanbod is gebaseerd op door Afnemer verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft PWA het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.

- 18.5. Waar in de Overeenkomst “het geldende uurtarief” of “geldende tarieven” of woorden van gelijke strekking worden genoemd, worden de tarieven zoals opgenomen in de door PWA gepubliceerde en meest actuele prijslijsten bedoeld.
- 18.6. PWA is gerechtigd de prijzen jaarlijks, gedurende de maand januari, met maximaal het percentage van 5% te verhogen, zonder de mogelijkheid voor Afnemer om de Overeenkomst op te zeggen.
- 18.7. Prijzen kunnen daarnaast te allen tijde door PWA tussentijds worden verhoogd indien de tarieven van haar toeleveranciers van bijvoorbeeld Hardware, stroom, datacenter, software en (public) cloud-oplossingen stijgen. Voorgaande zonder de mogelijkheid voor Afnemer om de Overeenkomst op te zeggen.
- 18.8. Reiskosten, parkeerkosten, verblijfskosten en overige onkosten zijn niet bij de prijzen inbegrepen en kunnen aanvullend in rekening worden gebracht. Hierbij geldt dat PWA de reiskosten voor de terugreis op zich neemt.

Artikel 19. Betaling

- 19.1. Periodieke bedragen kunnen vooraf door PWA in rekening worden gebracht.
- 19.2. De betaaltermijn is veertien (14) dagen na factuurdatum, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 19.3. Afnemer is bij gebreke van betaling vanaf de vervaldatum van de factuur van rechtswege in verzuim, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling vereist is. PWA is dan gerechtigd Afnemer het gehele verschuldigde bedrag, alsmede de vanaf de vervaldag over het verschuldigde bedrag berekende rente ad 1% per maand, dan wel, indien hoger, de wettelijke handelsrente, in rekening te brengen.
- 19.4. PWA heeft het recht het gebruik van de Diensten op te schorten en/of tijdelijk te blokkeren indien Afnemer de door PWA ingediende facturen bij herhaling niet tijdig betaalt.
- 19.5. Afnemer is niet gerechtigd om enige op Afnemer rustende betalingsverplichting te verrekenen met enige vordering op PWA uit welke hoofde dan ook.
- 19.6. PWA is gerechtigd de vorderingen van Afnemer op PWA te verrekenen met de vorderingen, uit welke hoofde dan ook, van PWA op Afnemer.

Artikel 20. Klantdata en exit

- 20.1. Alle Klantdata blijft eigendom van Afnemer. PWA zal geen eigendomsaanspraken doen op de Klantdata. Na beëindiging van de Overeenkomst zal PWA, rekening houdend met hetgeen bepaald in dit artikel, alle Klantdata vernietigen of verwijderen.
- 20.2. Afnemer verstrekt aan PWA een niet-overdraagbare en enkel voor zover nodig voor de uitvoering van de Overeenkomst sublicentieerbare licentie om de Klantdata te gebruiken voor de duur van de Overeenkomst, voor zover dat nodig is voor de levering van de Goederen en Diensten.
- 20.3. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd, zal PWA zich inspannen om redelijke ondersteuning te bieden bij de migratie of overstap naar een andere dienst dan wel een andere ICT-leverancier, door middel van het ontsluiten van relevante gegevens en het verschaffen van toegang tot de te migreren onderdelen van de betreffende Dienst(en). Eventuele hiermee gepaard gaande kosten komen volledig voor rekening van Afnemer. PWA draagt in geen geval zorg voor de daadwerkelijke overstap of migratie naar de nieuwe leverancier. Dit blijft de verantwoordelijkheid van Afnemer.
- 20.4. Indien Afnemer gebruik wenst te maken van de in het vorige lid bedoelde exit-ondersteuning, dient Afnemer hiervoor uiterlijk op de datum waarop de Overeenkomst eindigt een schriftelijk verzoek bij PWA in te dienen.
- 20.5. PWA is pas gehouden om de hierboven genoemde medewerking te verlenen aan de migratie of overstap van Afnemer indien alle door Afnemer verschuldigde bedragen en

eventuele andere verplichtingen uit de Overeenkomst volledig zijn voldaan of nagekomen.

- 20.6. Afnemer heeft geen toegang tot de eventueel door PWA gedane configuraties. In geen geval zullen de configuraties door PWA worden verstrekt indien de Overeenkomst wordt beëindigd. Deze zullen door PWA worden gewist. Afnemer heeft geen recht op restitutie van de installatie- en configuratiekosten.
- 20.7. Het wissen van voor Afnemer opgeslagen gegevens gebeurt met speciale voorzorgen om het wissen, zo veel als redelijkerwijs mogelijk, onomkeerbaar, te maken. Hierbij is PWA wel afhankelijk van de medewerking van haar toeleveranciers.

Artikel 21. Wijzigen van de Overeenkomst

- 21.1. Indien Afnemer 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.
- 21.2. PWA 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 via e-mail.
- 21.3. Indien de bedoelde wijziging(en) (toepassing van) de Diensten dan wel de positie van Afnemer aanzienlijk negatief beïnvloed(t)(en), kan Afnemer de Overeenkomst opzeggen, op voorwaarde dat de mededeling daartoe door PWA is ontvangen vóór de datum waarop de wijziging ingaat.
- 21.4. Wijzigingen van ondergeschikt belang, wijzigingen op grond van de wet en wijzigingen in het voordeel van Afnemer, kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

Artikel 22. Overig

- 22.1. Nederlands recht is van toepassing.
- 22.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met deze Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarin PWA gevestigd is, met dien verstande dat PWA gerechtigd is het geschil tevens voor te leggen aan de op andere gronden bevoegde rechter.
- 22.3. Waar in de Algemene Voorwaarden wordt gesproken van 'schriftelijk', wordt ook communicatie per e-mail verstaan, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende kan worden vastgesteld.
- 22.4. Opdrachtgever kan zijn rechten en/of verplichtingen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst niet geheel of gedeeltelijk overdragen aan derden zonder schriftelijke toestemming van PWA.
- 22.5. PWA is gerechtigd om zijn rechten en plichten die voortvloeien uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde partij die PWA of de bedrijfsactiviteit van PWA overneemt, zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.

Module B: Software-as-a-Service

Artikel 23. Toepasselijkheid

- 23.1. De bepalingen opgenomen in deze Module B zijn van toepassing op iedere Overeenkomst, indien de Dienst (mede) strekt tot dienstverlening betreffende de levering van software.

Artikel 24. Levering van Software

- 24.1. PWA is benoemd tot wederverkoper van softwareproducten van derden (waaronder, maar niet beperkt tot Microsoft).
- 24.2. Zo snel mogelijk na het tot stand komen van de Overeenkomst zal PWA dan wel de derden aan Afnemer de nodige gegevens verstrekken, dan wel de software activeren conform hetgeen bepaalde in de Overeenkomst.
- 24.3. PWA verleent aan Afnemer voor de duur en onder de voorwaarden van de Overeenkomst en onder de toepasselijke voorwaarden van de derde het niet-exclusieve, niet-overdraagbare recht tot gebruik van de Software.
- 24.4. De toepasselijke voorwaarden van de leverancier zijn van toepassing en maken integraal onderdeel uit van de Overeenkomst. Deze worden op verzoek van Afnemer verstrekt.
- 24.5. Onder het gebruiksrecht als bedoeld in lid 3 worden tevens alle toekomstige updates van de software verstaan. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is het Afnemer niet toegestaan de software onder te verhuren of anderszins ter beschikking stellen aan derden. Hieronder worden niet verstaan de Eindgebruikers van Afnemer.
- 24.6. Indien de software voor ingebruikname door PWA dient te worden geïmplementeerd, zal PWA hiervoor zorgdragen. De implementatiewerkzaamheden worden verricht op basis van het geldende uurtarief van PWA, tenzij Partijen schriftelijk anders afspreken.
- 24.7. Bij de implementatie van de Software zal Afnemer alle benodigde medewerking verlenen en gehoor geven aan de redelijke verzoeken van PWA.
- 24.8. PWA zal zoveel mogelijk rekening houden met redelijke verzoeken van Afnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst. Omdat de software een standaardproduct is, kan PWA echter niet garanderen dat verzoeken van Afnemer te allen tijde kunnen worden ingewilligd.

Artikel 25. Account

- 25.1. Om gebruik te kunnen maken van de Dienst, hebben Afnemer en zijn Eindgebruikers een Account nodig. In opdracht van Afnemer zal PWA voor Afnemer en Eindgebruikers een Account aanmaken en logingegevens (gebruikersnaam en wachtwoord) ter beschikking stellen. Het wachtwoord kan aangepast worden. Het is de verantwoording van Afnemer dat hierbij altijd wordt gekozen voor een sterk wachtwoord. Aanvullend kan er gebruik worden gemaakt van 'twee-factor-authenticatie'.
- 25.2. PWA kan een limiet stellen aan het aantal Eindgebruikers dat van de Dienst gebruik mag maken.
- 25.3. Een Account en de logingegevens zijn strikt persoonlijk en mogen niet gedeeld worden met een andere persoon. Afnemer en/of Eindgebruiker dienen de logingegevens geheim te houden.
- 25.4. Het gebruik van Accounts door Afnemer en/of Eindgebruikers valt onder de verantwoordelijkheid en is voor risico van Afnemer. PWA mag ervan uitgaan dat alles dat gebeurt vanaf de Accounts onder leiding en toezicht van Afnemer gebeurt.
- 25.5. Als logingegevens van een Account zijn kwijtgeraakt of uitgelekt, zal Afnemer direct alle maatregelen nemen die redelijkerwijs nodig en wenselijk zijn om misbruik van het Account te voorkomen. Deze maatregelen kunnen bijvoorbeeld bestaan uit het wijzigen van het wachtwoord of het blokkeren van het Account. Ook zal Afnemer direct melding maken bij PWA, zodat er eventueel aanvullende maatregelen genomen kunnen worden ter voorkoming van misbruik van het Account.

Artikel 26. Gebruiksregels

- 26.1. Afnemer garandeert dat de Diensten niet zullen worden gebruikt op een manier die in strijd is met toepasselijke wet- en regelgeving, die inbreuk maakt op rechten van derden, of die anderszins onrechtmatig is.
- 26.2. Afnemer onthoudt zich ervan om overige klanten van PWA te hinderen en om schade toe te brengen aan de systemen of netwerken van PWA of derden. Het is Afnemer verboden om processen of programma's op te starten waarvan Afnemer weet of moet weten dat deze PWA of derden hinderen of schade veroorzaken.
- 26.3. Afnemer mag slechts gebruik maken van de Diensten via systemen en apparatuur die voldoen aan hedendaagse informatiebeveiligingseisen voor professionele dienstverleners. De Diensten mogen in ieder geval niet worden gebruikt via systemen en apparatuur als de daarop gebruikte (besturings)software niet langer wordt onderhouden door de betreffende leverancier.
- 26.4. Indien PWA constateert of er door een derde op wordt gewezen dat Afnemer in strijd handelt met de in dit artikel opgenomen gebruiksregels, zal PWA Afnemer hierover waarschuwen. Afnemer zal vervolgens zo spoedig mogelijk een gemotiveerde reactie geven, waarna PWA besluit hoe verder te handelen. In spoedeisende gevallen kan PWA direct ingrijpen, zonder voorafgaande waarschuwing.
- 26.5. PWA is gerechtigd om de naam, het adres en andere identificerende gegevens van Afnemer af te geven aan een derde die klaagt dat Afnemer 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.
- 26.6. Wanneer sprake is van mogelijk strafbare Materialen, dan is PWA gerechtigd hiervan aangifte te doen. PWA kan hierbij de gegevens en alle relevante informatie over Afnemer en derden (waaronder klanten van Afnemer) overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties PWA verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
- 26.7. Alle gedragingen van Eindgebruikers komen voor rekening en risico van Afnemer. Afnemer vrijwaart PWA van eventuele (schade)claims van derden die verband houden met een overtreding van de Overeenkomst door Eindgebruikers.

Module C: Infrastructure-as-a-Service

Artikel 27. Toepasselijkheid

- 27.1. De bepalingen opgenomen in deze Module C zijn van toepassing op iedere Overeenkomst, indien de Dienst (mede) strekt tot het leveren van een Infrastructure-as-a-Service.

Artikel 28. Algemeen

- 28.1. Afnemer garandeert dat hij beschikt over alle vereiste vergunningen, licenties en toestemmingen om gebruik te maken van de Diensten, en dat het gebruik daarvan in overeenstemming is met de toepasselijke wet- en regelgeving. Afnemer vrijwaart en stelt PWA schadeloos voor alle schade die verband houdt met het gebruik van de Diensten door of namens Afnemer.

Artikel 29. Webhosting

- 29.1. Indien de Diensten (mede) bestaan uit webhosting (ook wel aangeduid als “shared hosting”), wordt de capaciteit en opslagruimte van de door PWA aan Afnemer beschikbaar gestelde Hardware gedeeld met andere klanten van PWA.
- 29.2. Vanwege de gedeelde infrastructuur dient Afnemer onnodige piekbelasting van de Diensten te voorkomen en dient Afnemer zich ervan te onthouden om de Diensten op een zodanige wijze te gebruiken dat hinder voor andere klanten die van de Hardware gebruik maken ontstaat.
- 29.3. Ingeval van een excessieve belasting van de Hardware door Afnemer, kan PWA de Diensten voor Afnemer tijdelijk geheel of gedeeltelijk blokkeren teneinde de kwaliteit van de dienstverlening voor andere klanten te waarborgen, zonder enigerlei aansprakelijk te zijn voor hieruit voortvloeiende schade. PWA zal Afnemer in een zodanig geval zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen en met Afnemer in gesprek gaan over een passende oplossing.

Artikel 30. VPS

- 30.1. Indien de Diensten (mede) bestaan uit hosting via een Virtual Private Server (VPS), wordt door PWA aan Afnemer virtueel onderverdeelde Hardware ter beschikking gesteld en beschikt Afnemer over eigen capaciteit en opslagruimte.
- 30.2. Afnemer kan op ieder moment de afgenomen capaciteit en opslagruimte van de Diensten upgraden of downgraden. PWA streeft ernaar om de aangevraagde upgrade of downgrade zo spoedig mogelijk door te voeren.
- 30.3. Een upgrade of downgrade van de Diensten kan door Afnemer worden aangevraagd via de helpdesk van PWA.
- 30.4. Artikel 29.2 en artikel 29.3 zijn van overeenkomstige toepassing indien de Dienst(en) (mede) bestaan uit hosting via een VPS.

Artikel 31. Dedicated Hosting

- 31.1. Indien de Diensten (mede) betrekking hebben op dedicated hosting, stelt PWA aan Afnemer eigen Hardware ter beschikking en wordt de opslagruimte en capaciteit van de Hardware derhalve niet gedeeld met andere klanten van PWA. De Hardware is en blijft eigendom van PWA.
- 31.2. De installatie van en het onderhoud met betrekking tot de Hardware wordt verricht door PWA. Afnemer heeft derhalve géén recht op toegang tot de serverruimte.
- 31.3. PWA heeft het recht om aan Afnemer andere Hardware toe te wijzen, mits de vervangende Hardware in redelijkheid voldoet aan de eisen die voor de oorspronkelijke Hardware golden. PWA in een zodanig geval vooraf met Afnemer een plan-van-aanpak maken voor de geplande verhuizing, behoudens spoedeisende gevallen.

Artikel 32. Service

- 32.1. PWA zal zich inspannen om de Dienst voor Afnemer beschikbaar te houden en om eventuele storingen en technische problemen zo spoedig mogelijk te verhelpen. Afnemer kan enkel aanspraak maken op specifieke service levels, zoals een bepaalde beschikbaarheid of reactietijd, indien dit schriftelijk is overeengekomen in een Service Level Agreement.

Module D: Back-up-as-a-Service

Artikel 33. Toepasselijkheid

- 33.1. De bepalingen opgenomen in deze Module D zijn van toepassing op iedere Overeenkomst, indien de Dienst (mede) strekt tot dienstverlening het maken van back-ups.

Artikel 34. Back-ups

- 34.1. PWA zal ten behoeve van afnemer een Back-up maken van de Klantdata, configuratie en/of Software die door Afnemer kan worden teruggezet in het geval van incidenten.
- 34.2. Voor het maken van de Back-ups wordt gebruik gemaakt van de hieronder beschreven methodes en technieken:
- a) Microsoft 365 back-up: iedere (nieuwe) mailbox wordt toegevoegd aan de back-up, tenzij Partijen schriftelijk anders afspreken.
 - b) VM back-up: iedere (nieuwe) VPS of virtuele machine wordt toegevoegd aan de back-up, tenzij Partijen schriftelijk anders afspreken.
 - c) File back-up: Partijen maken afspraken over de back-ups van files in de overeenkomst.
- 34.3. De door PWA gemaakte back-ups zullen worden bewaard voor een periode van ten minste 14 dagen. Daarna mogen deze door PWA worden verwijderd.
- 34.4. De back-ups worden door PWA opgeslagen op een andere geografische locatie dan waar de oorspronkelijke Klantdata, configuraties of Diensten staan opgeslagen met een minimale afstand van hemelsbreed 5 kilometer.
- 34.5. Op verzoek van Afnemer kan er een door PWA gemaakte back-up worden teruggezet.

Module E: Hardware-as-a-Service

Artikel 35. Toepasselijkheid

- 35.1. De bepalingen opgenomen in deze Module E zijn van toepassing op iedere Overeenkomst, indien de Dienst (mede) strekt tot de verhuur van Hardware.

Artikel 36. Levering

- 36.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst spant PWA zich in om de Hardware conform de Overeenkomst, dan wel binnen een redelijke termijn aan Afnemer ter beschikking te stellen.
- 36.2. PWA aan Afnemer voor de duur van de Overeenkomst, of indien er een afwijkende huurperiode is overeengekomen, het recht geeft om de Hardware te gebruiken conform de voorwaarden uit deze module en eventuele aanvullende voorwaarden die door partijen zijn overeengekomen.
- 36.3. Het is Afnemer niet toegestaan om, zonder voorafgaande expliciete en schriftelijke toestemming van PWA, de Hardware over te dragen, onder te verhuren, te verpanden of anderszins te bezwaren.
- 36.4. Het risico op verlies, diefstal of beschadiging van de Hardware gaat over op Afnemer op het moment dat de Hardware door PWA op het overeengekomen adres geleverd is.
- 36.5. De Hardware wordt geacht onbeschadigd te zijn afgeleverd, tenzij Afnemer uiterlijk binnen 5 werkdagen na aflevering schriftelijk en voldoende gemotiveerd bij PWA aangeeft dat de Hardware reeds vóór aflevering beschadigd was.

- 36.6. Voor zover wettelijk is toegestaan, komen partijen overeen dat de artikelen 7:203 tot en met 7:211 van het Burgerlijk Wetboek zijn uitgesloten.

Artikel 37. Installatie

- 37.1. Indien overeengekomen, zal PWA de Hardware op een in de Overeenkomst bepaalde locatie en wijze installeren. PWA is gerechtigd om de installatie van Hardware op een bepaalde locatie te weigeren indien de locatie volgens zijn professionele opinie niet mogelijk is, of de juiste werking van de Hardware op de betreffende locatie niet kan worden gegarandeerd.
- 37.2. Afnemer blijft zelf verantwoordelijk voor de juiste stroomvoorzieningen en netwerkaansluitingen. Indien de genoemde voorzieningen niet aanwezig zijn, is PWA mogelijk niet in staat om een correcte en volledige installatie uit te voeren.
- 37.3. PWA heeft het recht om derden in te schakelen ten behoeve van de installatie van de Hardware zoals bedoeld in het vorige lid.
- 37.4. Afnemer zal PWA of de door PWA ingeschakelde derde(n) toegang verschaffen tot de aangewezen locatie en de noodzakelijke medewerking verlenen ten behoeve van de installatie van de Hardware.

Artikel 38. Gebruik

- 38.1. Afnemer zal de Hardware slechts gebruiken voor de doeleinden waarvoor de Hardware naar zijn aard bestemd is en zal daarbij de eventuele door de PWA en/of fabrikant verstrekte instructies nauwgezet opvolgen.
- 38.2. Het is Afnemer niet toegestaan om zonder voorgaande schriftelijke toestemming van PWA wijzigingen aan te brengen aan de Hardware. Indien Afnemer dergelijke wijzigingen doorvoert zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van PWA, komen eventuele herstel- of vervangingskosten volledig voor rekening van Afnemer.
- 38.3. Indien Afnemer zelfstandig wijzigingen aanbrengt aan de Hardware of de daarop geïnstalleerde Applicaties, is PWA niet aansprakelijk voor eventuele fouten of problemen die als gevolg van de wijziging ontstaan.
- 38.4. PWA zal zich inspannen om de Hardware voor Afnemer beschikbaar te houden en om eventuele storingen en technische problemen zo spoedig mogelijk te verhelpen. Afnemer kan enkel aanspraak maken op specifieke service levels, zoals een bepaalde beschikbaarheid of reactietijd, indien dit schriftelijk is overeengekomen in een Service Level Agreement.

Artikel 39. Garantie

- 39.1. Op de door PWA geleverde Hardware rust de door de fabrikant gegeven garantie. Informatie over de fabrieksgarantie is te vinden op de website van de fabrikant of importeur, dan wel in de documentatie van de fabrikant die bij de Hardware geleverd wordt.
- 39.2. In aanvulling op de fabrieksgarantie geeft PWA ook een aanvullende garantie af. PWA vervangt defecte Hardware voor gelijkwaardige Hardware. Bovendien vervangt PWA Hardware die niet meer voldoet aan de hedendaagse vereisten en dit een probleem vormt voor Afnemer. PWA beslist over het al dan niet vervangen van Hardware.
- 39.3. De hiervoor beschreven geldt niet voor beschadigingen of gebreken (1) die het gevolg zijn van onoordeelkundig gebruik, (2) die géén verband houden met de ondeugdelijkheid van de gebruikte materialen en/of de fabricage, (3) die zijn ontstaan als gevolg van het onjuist opslaan of bewaren van de Hardware, of (4) die het gevolg is van klimatologische of andere inwerkingen.

Artikel 40. Risico en verzekering

- 40.1. Het risico op verlies, diefstal of beschadiging van de Hardware rust (na aflevering) gedurende de gehele huurperiode bij Afnemer, ongeacht de oorzaak van het intreden van de schade. Afnemer kan zich in dit kader niet jegens PWA op overmacht in de zin van artikel 6:75 BW beroepen.
- 40.2. Verlies, diefstal of beschadiging van de Hardware doet niets af aan de overeengekomen betalingsverplichtingen van Afnemer. Eventuele kosten voor reparatie of vervanging van de Hardware komen voor rekening van Afnemer.
- 40.3. Ingeval van verlies, diefstal of beschadiging van de Hardware, is Afnemer verplicht om PWA hiervan onverwijld schriftelijk op de hoogte te stellen. PWA spant zich in om in een zodanig geval de Hardware binnen een redelijke termijn te (laten) herstellen of vervangen.
- 40.4. Afnemer dient de Hardware gedurende de looptijd van de Overeenkomst (voor eigen rekening) adequaat verzekerd te houden tegen onder andere brand, waterschade en diefstal van de Hardware.
- 40.5. Afnemer dient er zorg voor te dragen dat, in het kader van de voornoemde verzekering, is opgenomen als derde-begunstigde c.q. medeverzekerde. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Afnemer zijn vordering op de betreffende verzekeraar cederen aan PWA.
- 40.6. Op eerste verzoek van PWA zal Afnemer kopieën van de polis voor de voornoemde verzekering verstrekken en/of bewijs overleggen van volledige en tijdige premiebetaling.

Artikel 41. Eigendom

- 41.1. De Hardware is en blijft eigendom van PWA. Niets in de Overeenkomst strekt tot overdracht van de eigendom op de Hardware aan Afnemer of derden.
- 41.2. PWA kan de Hardware (dan wel de daarop geïnstalleerde software) voorzien van markeringen of labels waardoor de Hardware herkenbaar is als eigendom van PWA. Het is Afnemer uitdrukkelijk niet toegestaan om dergelijk markeringen of labels te wijzigen, te verwijderen of onleesbaar te maken.
- 41.3. Indien een derde partij beslag wil (laten) leggen op de Hardware, daarop rechten wil vestigen dan wel rechten op de Hardware te gelden wil maken, zal Afnemer PWA daarover onverwijld schriftelijk op de hoogte stellen. Afnemer geeft hierbij aan PWA onvoorwaardelijk toestemming om in een zodanig geval alle plaatsen te betreden waar de Hardware zich bevindt en deze terug te nemen.
- 41.4. Het bepaalde in het vorige lid geldt ook indien Afnemer het vermoeden heeft of redelijkerwijs moet vermoeden dat derden beslag zullen (laten) leggen of aanspraak zullen maken op de Hardware. Een dergelijk vermoeden bestaat in ieder geval als Afnemer zijn crediteuren meer kan voldoen of weet dat hij op korte termijn zijn crediteuren niet meer kan voldoen.
- 41.5. Indien er beslag wordt gelegd op de Hardware door crediteuren van Afnemer dan wel vanwege een geschil waarbij Afnemer betrokken is, ontslaat dit Afnemer niet van zijn betalingsverplichtingen.
- 41.6. Afnemer heeft mogelijkheid om de Hardware na afloop of afkoop van de Overeenkomst over te nemen. De prijs voor de Hardware wordt vastgesteld door PWA en is gelijk aan de actuele nieuwprijs van de Hardware.

Artikel 42. Beheer

- 42.1. Enkel PWA is gerechtigd om de Hardware te beheren en om onderhoud of enige andere vorm van instandhouding of aanpassing van de Hardware uit te voeren.

- 42.2. In het geval Afnemer zonder voorafgaande expliciete toestemming van PWA wijzigingen aanbrengt in de Hardware is Afnemer gehouden de door PWA gemaakte kosten te vergoeden ten behoeve van het verhelpen van fouten, problemen of anderszins.
- 42.3. Zonder expliciete toestemming van PWA, is Afnemer niet gerechtigd om de Hardware te verhuren, onderverhuren of anderszins ter beschikking te stellen aan derden.

Artikel 43. Retourneren

- 43.1. Indien de Overeenkomst afloopt of wordt beëindigd, zal Afnemer de Hardware zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 14 dagen conform de instructies van PWA retourneren. Indien Afnemer de Hardware niet tijdig retourneert, is Afnemer over de gehele periode tot de Hardware is terugbezorgd de overeengekomen huurvergoeding aan PWA verschuldigd.
- 43.2. Eventuele met het retourneren gepaard gaande kosten komen voor rekening van Afnemer. Afnemer draagt zorg voor het adequaat verpakken van de Hardware en dient de Hardware te retourneren middels een verzekerde verzending.
- 43.3. Afnemer is gehouden de Hardware in onbeschadigde staat aan PWA te retourneren, behoudens normale slijtage van de Hardware. Indien PWA constateert dat Afnemer zonder schriftelijke toestemming van PWA veranderingen heeft aangebracht aan de Hardware, dan wel de Hardware beschadigd is, komen eventuele kosten voor vervanging of herstel volledig voor rekening van Afnemer.

Module F: Connectiviteit

Artikel 44. Toepasselijkheid

- 44.1. De bepalingen opgenomen in deze Module F zijn van toepassing op iedere Overeenkomst, indien de Dienst (mede) strekt tot het leveren van connectiviteitsdiensten.

Artikel 45. Oplevering

- 45.1. Na oplevering van connectiviteitsdienst aan klant, kan klant zelf, de systeembeheerder van klant of PWA de connectiviteitsdienst daadwerkelijk aansluiten op het netwerk van klant. Apparatuur, zoals router, switch of accesspoint en arbeidsloon welke daarvoor nodig zijn, zijn geen onderdeel van de setupkosten en dienen door klant separaat betaald te worden.
- PWA is voor de levering van de connectiviteitsdiensten afhankelijk van haar leverancier(s). Dit betekent dat PWA geen betere kwaliteit van haar connectiviteitsdiensten kan leveren dan dat deze toeleveranciers opnemen in hun service level agreement. Het service level agreement van deze leverancier is dan ook van overeenkomstige toepassing op de Overeenkomst en gaat boven het Service Level Agreement van PWA.

Artikel 46. Gedragsregels

- 46.1. Het is verboden om de Internettoegangsdiensten te gebruiken op enige wijze die strijdig is met de (Nederlandse) wet en de rechten van anderen. Enkele voorbeelden van NIET toegestaan gebruik:
- a) Spam versturen (art. 11.7 Tw);
 - b) Computervredesbreuk plegen (art. 138ab Sr);
 - c) Verspreiden van virussen (art. 350a, lid 3 Sr);
 - d) Wederrechtelijk aftappen van gegevens (art. 139c Sr);
 - e) Vernielen van of een stoornis teweegbrengen in computerprogramma's of

- telecommunicatiediensten (art. 161 sexies en 161 septies Sr);
- f) Downloaden of verspreiden van kinderporno (artikel 240b Sr), en
- g) Plegen van inbreuk op auteursrechten en naburige rechten (Aw en WNR).

Module G: Telefonie

Artikel 47. Toepasselijkheid

- 47.1. De bepalingen opgenomen in deze Module G zijn van toepassing op iedere Overeenkomst, indien de Dienst (mede) strekt tot het leveren van telefoniediensten.

Artikel 48. Uitvoering

- 48.1. PWA kan, indien gewenst en tegen betaling, apparatuur leveren en installeren ten behoeve van het gebruik van de Dienst. Afnemer is na levering en installatie te allen tijde zelf verantwoordelijk voor deze apparatuur.
- 48.2. Het is Afnemer niet toegestaan de Dienst, als bedoeld in deze module, onder te verhuren of anderszins ter beschikking te stellen aan derden, zonder schriftelijke toestemming van PWA.

Artikel 49. Dienstverlening

- 49.1. PWA zal zich inspannen om te zorgen dat Afnemer gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van PWA. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. PWA zal zich inspannen om Afnemer hierover tijdig te informeren.
- 49.2. De beschikbaarheid en kwaliteit van de Dienst is mede afhankelijk van enkele externe factoren, waaronder de internetverbinding van Afnemer indien bijvoorbeeld een VOIP-dienst wordt afgenomen. PWA dient ten aanzien van deze externe factoren de richtlijnen van Afnemer te volgen.

Artikel 50. Nummerbeheer

- 50.1. Afnemer heeft de mogelijkheid om ten behoeve van de Dienst een nieuw telefoonnummer te kiezen, al dan niet gebonden aan een geografisch gebied, of een telefoonnummer mee te nemen vanuit een overeenkomst bij een derde.
- 50.2. Voor de uitvoering van nummerbehoud volgt Afnemer, voor zover mogelijk, de instructies van PWA op. PWA is gerechtigd eenmalige kosten voor nummerbehoud in rekening te brengen bij Afnemer. PWA kan geen nummerbehoud garanderen bij het porteren van en naar PWA.
- 50.3. PWA is niet aansprakelijk voor het opzeggen van lopende overeenkomsten bij een derde met betrekking tot het betreffende telefoonnummer.
- 50.4. Afnemer verklaart, indien van toepassing, het geografische telefoonnummer enkel te gebruiken in het geografische gebied waarvoor dit nummer is bestemd. Afnemer vrijwaart PWA van alle mogelijke gevolgen bij het niet naleven hiervan.
- 50.5. Indien PWA dit in het geval van een goede functionering van de Dienst of het voldoen aan wetten en regelgeving noodzakelijk acht, is hij gerechtigd het telefoonnummer van Afnemer te wijzigen. PWA zal hierbij zoveel mogelijk rekening houden met de belangen van de Afnemer. Echter, PWA is niet gehouden tot betaling van een schadevergoeding als gevolg van de wijziging.
- 50.6. Bij beëindiging van de Overeenkomst komt het telefoonnummer van de Afnemer te vervallen, tenzij Afnemer gebruik maakt van nummerbehoud en het telefoonnummer onderbrengt bij een derde.

Module H: Detachering

Artikel 51. Toepasselijkheid

- 51.1. De bepalingen opgenomen in deze Module H zijn van toepassing op iedere Overeenkomst, indien de Dienst (mede) strekt tot het leveren van detacheringdiensten.

Artikel 52. Detachering

- 52.1. Onder "Gedetacheerde" wordt in de navolgende artikelen bedoeld: de natuurlijke persoon die door PWA voor een bepaald aantal uren per week aan Afnemer ter beschikking wordt gesteld om voor Afnemer werkzaamheden te verrichten.
- 52.2. Afnemer spant zich ervoor in dat de Gedetacheerde gedurende het overeengekomen aantal uren beschikbaar is voor Afnemer om werkzaamheden uit te voeren. Hierbij geldt dat de Gedetacheerde sporadisch en in overleg met Afnemer niet-beschikbaar kan zijn voor Afnemer wegens een bedrijfsactiviteit van PWA, interne overleggen, opleiding of andere redenen.
- 52.3. Afnemer zal de Gedetacheerde slechts inzetten voor werkzaamheden in het vakgebied zoals deze door Partijen is overeengekomen. Afnemer zal gedurende de detachering met de Gedetacheerde overeenkomen welke werkzaamheden precies verricht moeten worden in het kader van de dagelijkse bedrijfsvoering. Voor zover nodig zal PWA toezicht houden op de Gedetacheerde en de Gedetacheerde begeleiden in zijn of haar werkzaamheden. Wanneer Afnemer de Gedetacheerde werkzaamheden wil laten verrichten in een ander vakgebied dan overeengekomen, dan zullen de partijen opnieuw in overleg treden over de voorwaarden van de Overeenkomst.
- 52.4. PWA draagt er zorg voor dat Gedetacheerde zich in het kader van de uitvoering van de werkzaamheden conformeert aan de redelijke (standaard)procedures en/of huisreglementen van Afnemer.
- 52.5. PWA zal in het geval van detachering de loonheffingen en alle sociale verzekeringspremies van de Gedetacheerde afdragen aan de daartoe bestemde instanties.
- 52.6. Afnemer is niet gerechtigd om een Gedetacheerde te detacheren of op andere wijze ter beschikking te stellen aan een derde om aldaar werkzaamheden te verrichten onder leiding en toezicht van de betreffende derde.

Artikel 53. Verplichtingen Afnemer

- 53.1. Afnemer dient zorg te dragen voor een adequate en veilige werkplek voor de Gedetacheerde conform de geldende Arboreglementen en/of Arbowetgeving.
- 53.2. Afnemer zal de Gedetacheerde steeds tijdig voorzien van alle informatie en inlichtingen die van belang zijn voor een behoorlijke uitvoering van de werkzaamheden.
- 53.3. Alle ongevallen die betrekking hebben op Gedetacheerde zullen worden geregistreerd en onverwijld worden gemeld aan PWA.

Artikel 54. Werktijden en verlof

- 54.1. Partijen zullen in de Overeenkomst vastleggen wat de gebruikelijke werktijden voor de Gedetacheerde zullen zijn. Indien er geen werktijden zijn overeengekomen, bestaat een werkdag van een Gedetacheerde uit maximaal acht (8) uren, gelegen tijdens de normale werktijden van PWA.
- 54.2. Afnemer is verantwoordelijk voor het naleven van wettelijke verplichtingen omtrent rust- en arbeidstijden. Verlof van de Gedetacheerde zal in goed overleg worden opgenomen. Een verzoek tot verlof van de Gedetacheerde zal Afnemer niet op onredelijke gronden weigeren.

- 54.3. Indien Partijen een vast of minimaal aantal detachingsuren zijn overeengekomen, dan blijft Afnemer hiervoor vergoedingen verschuldigd, zelfs indien Afnemer (tijdelijk) minder werk heeft voor de Gedetacheerde om uit te voeren.
- 54.4. Uren die de Gedetacheerde besteedt aan trainingen, zullen gerekend worden als gewerkte uren, tenzij de betreffende training niet voor of op verzoek van Afnemer gevolgd wordt.
- 54.5. De werkzaamheden worden uitgevoerd op een door Afnemer aan te geven locatie.

Artikel 55. Vervanging Gedetacheerde

- 55.1. PWA is gerechtigd om naar eigen inzicht, zonder gehouden te zijn tot schadevergoeding en/of tegemoetkoming in de kosten, een Gedetacheerde te vervangen door een andere Gedetacheerde die beschikt over vergelijkbare kennis en ervaring.
- 55.2. Indien Gedetacheerde door ziekte of welke andere oorzaak dan ook voor een periode langer dan vijf (5) werkdagen niet in staat is om ten behoeve van Afnemer werkzaamheden te verrichten, zal PWA zich inspannen zo spoedig mogelijk zorg te dragen voor een vervangende Gedetacheerde, met zoveel mogelijk gelijkwaardige kwalificaties.

Artikel 56. Vergoeding en betaling

- 56.1. Reistijd en reis- en verblijfskosten zullen separaat in rekening worden gebracht bij Afnemer, tenzij anders overeengekomen. Bij detachering is de vergoeding het in de Overeenkomst opgenomen tarief per uur.
- 56.2. Afnemer is geen vergoeding verschuldigd aan PWA over de periode dat de Gedetacheerde wegens ziekte, vakantie of om enige andere reden niet in staat is geweest om de overeengekomen werkzaamheden te verrichten, tenzij er door Leverancier een vervangende Gedetacheerde wordt ingezet.
- 56.3. Indien en voor zover het volgens Afnemer noodzakelijk is dat Gedetacheerde extra uren buiten de normale werktijden van PWA dient te werken (bijvoorbeeld in het weekend of in de avonduren), zal er een toeslag in rekening worden gebracht bij Afnemer.
- 56.4. De kosten voor het inwerken van Gedetacheerde worden gedragen door Afnemer, tenzij PWA zelf de Gedetacheerde vervangt zonder een voorafgaand verzoek van Afnemer.

Artikel 57. Facturatie, betaling en urenverantwoording

- 57.1. Ook in het geval dat Afnemer een tijdsverantwoordingsformulier hanteert, zal voor de facturatie de in het tijdschrijfsysteem van PWA geboekte uren worden gefactureerd. De gegevens uit het tijdschrijfsysteem van PWA zijn te allen tijde leidend.
- 57.2. Tenzij anders overeengekomen wordt voor elke Gedetacheerde per kalendermaand door PWA een factuur opgemaakt. Op eerste verzoek van Afnemer geeft PWA een schriftelijk overzicht van de tijdsverantwoording.
- 57.3. Indien een Gedetacheerde werkt op oproepbasis, dan is PWA gerechtigd om per oproep ten minste vier werkuren in rekening brengen.

Artikel 58. Einde

- 58.1. Op het moment dat de Overeenkomst ten einde komt, eindigt ook de terbeschikkingstelling van de Gedetacheerde.
- 58.2. Het ter beschikking stellen van de Gedetacheerde eindigt tevens indien de (arbeids)overeenkomst tussen de Gedetacheerde en PWA ten einde komt, in welk geval PWA niet gehouden is om een nieuwe overeenkomst te sluiten met Gedetacheerde. In dit geval 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 59. Intellectuele eigendomsrechten.

- 59.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten op prestaties en/of werken die Gedetacheerde in de uitvoering van de werkzaamheden ten behoeve van Afnemer of diens klanten verricht komen toe aan PWA, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 59.2. Indien partijen expliciet overeenkomen dat Intellectuele Eigendomsrechten worden overgedragen aan Afnemer of diens klanten, dan ontvangt PWA altijd een kosteloze en onbeperkte licentie terug voor alle vormen van gebruik en exploitatie. Deze licentie is eeuwigdurend en eindigt niet bij beëindiging van de Overeenkomst, ongeacht de reden van beëindiging.
- 59.3. Indien de Gedetacheerde werken zal maken waarin gevoelige informatie van Afnemer of diens klanten wordt verwerkt, zal PWA op verzoek van Afnemer in goed overleg met Afnemer nadere afspraken vastleggen over het gebruik van bepaalde werken door de Gedetacheerde en PWA.

Module I: Verwerking van Persoonsgegevens

Artikel 60. Toepasselijkheid

- 60.1. De bepalingen opgenomen in deze Module I zijn van toepassing op iedere Overeenkomst, indien PWA (hierna: Verwerker) in opdracht van Afnemer (Verwerkingsverantwoordelijke) Persoonsgegevens verwerkt.

Artikel 61. Doeleinden van verwerking

- 61.1. Verwerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst namens Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van het leveren van producten of diensten van Verwerkingsverantwoordelijke zoals overeengekomen in de Overeenkomst, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
- 61.2. Verwerker zal in het kader van artikel 61.1 alle persoonsgegevens, van alle categorieën van betrokkenen, verwerken die Verwerkingsverantwoordelijke doorgeeft of die door Verwerker op een andere manier worden verkregen, voor de uitvoering van de Overeenkomst. Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat Verwerker geen toegang heeft tot persoonsgegevens die niet nodig zijn voor de levering van de producten of diensten in de Overeenkomst.
- 61.3. Verwerker verwerkt in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens. De scope van deze gegevens bestaat uit gegevens van de Verwerkingsverantwoordelijke, dienst werknemers én de persoonsgegevens die de Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt in de door Verwerker geleverde informatiesystemen. De persoonsgegevens die (mogelijk) door Verwerker in het kader van de werkzaamheden als bedoeld in het vorige lid worden verwerkt en de categorieën van de betrokkenen van wie deze afkomstig zijn:
- a. persoonsgegevens eigenaar (NAW-gegevens, (zakelijk) emailadres, (mobiel) telefoonnummer)
 - b. Persoonsgegevens medewerkers klant (naam, adres, (zakelijk) emailadres, (mobiel) telefoonnummer)
 - c. IP-adressen, wachtwoorden en technische documentatie van door PWA geïnstalleerde (netwerk)apparatuur
 - d. Telefoongesprekken en opnames daarvan
 - e. Video-vergaderingen en opnames daarvan
 - f. BSN

Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Verwerkersovereenkomst zijn genoemd. Mocht Verwerkingsverantwoordelijke andere dan de bovengenoemde persoonsgegevens, waaronder eventueel bijzondere persoonsgegevens, verwerken binnen de Diensten van Verwerker, dan is Verwerkingsverantwoordelijke zelf verantwoordelijk om deze bijzondere persoonsgegevens te definiëren in Bijlage 1, welke te downloaden is via [https://www.pwa.nl/bestanden/Documentatie/Bijlage 1 - Aanvullende \(bijzondere\) persoonsgegevens.docx](https://www.pwa.nl/bestanden/Documentatie/Bijlage_1_-_Aanvullende_(bijzondere)_persoonsgegevens.docx)

- 61.4. De in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke te verwerken persoonsgegevens blijven eigendom van Verwerkingsverantwoordelijke en/of de betreffende betrokkenen.

Artikel 62. Verplichtingen Verwerker

- 62.1. Ten aanzien van de in artikel 1 genoemde verwerkingen zal Verwerker zorgdragen voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, zoals de AVG.
- 62.2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, op diens eerste verzoek daartoe, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze verwerkersovereenkomst.
- 62.3. 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.
- 62.4. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van Verwerkingsverantwoordelijke in strijd is met de in lid 1 bedoelde wetgeving.
- 62.5. Verwerker zal, voor zover dat binnen haar macht ligt, bijstand verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke ten behoeve van het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (DPIA's) en een eventueel benodigde voorafgaande raadpleging bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
- 62.6. Verwerker zal conform artikel 30 AVG een register van alle categorieën van verwerkingsactiviteiten voeren, die zij ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke verricht onder deze Verwerkersovereenkomst. Op verzoek zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke hier inzage in verschaffen.

Artikel 63. Doorgifte van persoonsgegevens

- 63.1. Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Daarnaast mag Verwerker de persoonsgegevens ook doorgeven naar een land buiten de Europese Unie, 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.
- 63.2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke melden om welk land of welke landen het gaat. Verwerker staat ervoor in dat, gelet op de omstandigheden die op de doorgifte van de persoonsgegevens of op een categorie gegevensdoorgiften van invloed zijn, er bij landen buiten de Europese Unie sprake is van een passend beschermingsniveau.
- 63.3. In het bijzonder zal Verwerker bij het bepalen van een passend beschermingsniveau rekening houden met de duur van de voorgenomen verwerking, het land van herkomst en het land van eindbestemming, de algemene en sectorale rechtsregels die in het

betreffende land gelden, alsmede de regels van het beroepsleven en de veiligheidsmaatregelen die in die landen worden nageleefd.

Artikel 64. Verdeling van verantwoordelijkheid

- 64.1. Verwerker stelt ten behoeve van de verwerkingen ICT-middelen ter beschikking die door Verwerkingsverantwoordelijke te gebruiken zijn voor de hierboven genoemde doelen. Verwerker verricht zelf alleen op basis van aparte afspraken verwerkingen.
- 64.2. Verwerker is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze Verwerkersovereenkomst, overeenkomstig de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke en onder de uitdrukkelijke (eind-)verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, de verzameling van de persoonsgegevens door Verwerkingsverantwoordelijke, verwerkingen voor doeleinden die niet door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Verwerker uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.
- 64.3. Verwerkingsverantwoordelijke garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze verwerkersovereenkomst niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden.

Artikel 65. Inschakelen van derden of onderaannemers

- 65.1. Verwerker mag in het kader van deze verwerkersovereenkomst alleen gebruik maken van de in de bijlage genoemde derden zonder nadere toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke, welke toestemming onderwerp kan zijn van nadere voorwaarden.
- 65.2. Verwerker zorgt er in ieder geval voor dat deze derden schriftelijk ten minste dezelfde plichten op zich nemen als tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker zijn overeengekomen.
- 65.3. Verwerker staat in voor een correcte naleving van de plichten uit deze Verwerkersovereenkomst door deze derden en is bij fouten van deze derden zelf aansprakelijk voor alle schade alsof zij zelf de fout(en) heeft begaan.

Artikel 66. Beveiliging

- 66.1. Verwerker zal zich inspannen voldoende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).
- 66.2. Verwerker staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Verwerkersovereenkomst ontbreekt, zal Verwerker zich inspannen de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is. Verwerkingsverantwoordelijke stelt enkel persoonsgegevens aan Verwerker ter beschikking voor verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

Artikel 67. Meldplicht

- 67.1. Verwerkingsverantwoordelijke is te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een beveiligingsincident en/of datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het

verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens) aan de toezichthouder en/of betrokkenen. Om Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke binnen een redelijke termijn op de hoogte van het beveiligingsincident en/of het datalek.

- 67.2. Een melding moet altijd worden gedaan, maar alleen als de gebeurtenis zich daadwerkelijk voorgedaan heeft.
- 67.3. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht:
- a. de aard van de inbreuk in verband met persoonsgegevens, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevens in kwestie en, bij benadering, het aantal betrokkenen en persoonsgegevens in kwestie;
 - b. de naam en de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming of een ander contactpunt waar meer informatie kan worden verkregen;
 - c. de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk in verband met persoonsgegevens;
 - d. de maatregelen die Verwerker heeft voorgesteld of genomen om de inbreuk in verband met persoonsgegevens aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan.

Artikel 68. Afhandeling verzoeken van betrokkenen

- 68.1. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten (artikel 15-22 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.

Artikel 69. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

- 69.1. Op alle persoonsgegevens die Verwerker van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Verwerker zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij deze heeft verkregen, zelfs niet wanneer deze in een zodanige vorm is gebracht zodat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.
- 69.2. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Verwerkingsverantwoordelijke uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

Artikel 70. Audit

- 70.1. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van de algemene regels rond verwerking van persoonsgegevens, en alles dat daar direct verband mee houdt.
- 70.2. Een audit mag maximaal eens per kalenderjaar plaatsvinden.
- 70.3. 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.
- 70.4. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.

70.5. De kosten van de audit worden door Verwerkingsverantwoordelijke gedragen.