

# Algemene Voorwaarden RAM Infotechnology B.V.

## 1. Begrippen

- a. Opdrachtgever: de rechtspersoon of instelling die Producten of Diensten van RAM-IT wil afnemen;
- b. RAM-IT: RAM Infotechnology B.V., gevestigd Ptolemaeuslaan 69, 3528 BR te Utrecht;
- c. Partijen: Opdrachtgever en RAM-IT;
- d. Producten: alle door RAM-IT aan Opdrachtgever geleverde Producten zoals (rand)apparatuur, programmatuur, infrastructuur;
- e. Diensten: alle door RAM-IT aan Opdrachtgever geleverde Diensten zoals onderhoud, ondersteuning, advies, training, hosting - en clouddiensten;
- f. Overeenkomst: de overeenkomst op grond waarvan RAM-IT Producten en/of Diensten aan Opdrachtgever levert.

## 2. Algemeen

- a. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes van RAM-IT en op alle Overeenkomsten tenzij met de Opdrachtgever naderhand een RAM-IT Raamovereenkomst (met Bijlagen) is overeengekomen, in welk geval de bepalingen van de Raamovereenkomst dan van toepassing zijn. Toepasselijk verklaring door Opdrachtgever of verwijzing door Opdrachtgever naar andere voorwaarden, zoals haar eigen inkoopvoorwaarden, wordt op voorhand door RAM-IT afgewezen.
- b. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn alleen geldig indien uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen en vastgelegd in een door beide Partijen ondertekend document. RAM-IT is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. De wijzigingen treden in werking op de datum als in de bekendmaking vermeld.
- c. Bij het aangaan van de Overeenkomst of in een later stadium door RAM-IT opgegeven levertijden zijn bij benadering, worden nimmer geïnterpreteerd als fatale termijnen en binden RAM-IT niet.
- d. RAM-IT is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met Opdrachtgever is overeengekomen.
- e. Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit een Overeenkomst zonder schriftelijke toestemming van de andere Partij aan een derde over te dragen. Deze toestemming zal niet zonder redelijke grond worden geweigerd; de toestemming verlenende Partij is echter gerechtigd aan het verlenen van deze toestemming voorwaarden te verbinden.
- f. Met betrekking tot de door RAM-IT verrichte prestaties en de daarvoor door Opdrachtgever verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van RAM-IT volledig bewijs op, onverminderd het recht van Opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.

## 3. Overeenkomst

- a. Een Overeenkomst bindt Partijen pas, indien en nadat zij door beide Partijen bevoegdlijk en schriftelijk is aangegaan en ondertekend.
- b. Bepalingen in deze Algemene Voorwaarden en een Overeenkomst die bedoeld zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst, voort te duren, blijven hun werking behouden (zoals aansprakelijkheid, geheimhouding, intellectuele eigendomsrechten en geschillenregeling).



- c. Aan elk der Partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming daarvan slechts toe indien de andere Partij, steeds in alle gevallen na ter zake tenminste tweemaal – schriftelijk en zo gedetailleerd mogelijk - in gebreke te zijn gesteld, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen.
- d. Elk der Partijen kan een Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd of verleend, indien de onderneming van de andere Partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Partijen zijn wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van Opdrachtgever tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van Opdrachtgever tot toegang en/of gebruik van de Producten en Diensten van RAM-IT, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van RAM-IT vereist is.
- e. In geval van nietigheid van één of meer bepalingen van een Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden, blijven de overige bepalingen steeds van kracht. Partijen verplichten zich alsdan met elkaar in overleg te treden teneinde nieuwe bepalingen op te stellen ter vervanging van de nietige bepalingen, waarbij zoveel mogelijk de strekking en bedoeling van de nietige of onverbindende bepalingen in stand blijven, dan wel door conversie geacht zullen worden hun gelding te hebben behouden.

#### **4. Duur van de Overeenkomst**

- a. Indien en voor zover de tussen partijen gesloten overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van drie jaar geldt.
- b. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van één jaar verlengd, tenzij Opdrachtgever of RAM-IT de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

#### **5. Prijzen en/of tarieven**

- a. Alle prijzen zijn exclusief de verschuldigde omzetbelasting en andere heffingen die de overheid heeft opgelegd.
- b. Alle prijzen en/of tarieven die in offertes zijn opgenomen hebben een geldigheidsduur van dertig (30) dagen, te rekenen vanaf de datum van de dagtekening van de offerte, tenzij anders aangegeven door RAM-IT op de offerte.
- c. Alle prijzen en tarieven worden eenmaal per jaar aangepast op basis van het dan toepasselijke CBS-indexcijfer voor Zakelijke Dienstverlening.

#### **6. Toeleveranciers en onderaanneming**

- a. Indien en voor zover RAM-IT Producten en Diensten van toeleveranciers aan Opdrachtgever levert, zullen, voor wat betreft die Producten en Diensten de voorwaarden van desbetreffende



toeleveranciers in de verhouding tussen RAM-IT en Opdrachtgever van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze Algemene Voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de voorwaarden van die toeleveranciers door RAM-IT aan Opdrachtgever is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst aan Opdrachtgever zijn verstrekt. RAM-IT is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen indien de toeleverancier haar voorwaarden heeft gewijzigd. De wijzigingen treden in werking op de datum als in de bekendmaking van RAM-IT vermeld.

- b. Is het door RAM-IT te leveren Product of de te leveren Dienst door RAM-IT samengesteld uit meerdere zelfstandig werkende Producten of Diensten, dan verzorgt RAM-IT de goede werking van de Producten en Diensten voor het gedeelte dat de onderlinge samenhang van de afzonderlijke Producten en Diensten regelt. RAM-IT draagt geen aansprakelijkheid voor het functioneren van Producten en Diensten in combinaties of in omgevingen waartoe zij niet adviseert of heeft geadviseerd.
- c. Indien en voor zover de voorwaarden van toeleverancier in de verhouding tussen Partijen om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden onverkort.
- d. Indien RAM-IT bij de uitvoering van een Overeenkomst gebruik wil maken van andere derden dan reeds opgenomen in de offerte of Overeenkomst(en), dan zal zij daartoe slechts bevoegd zijn na daartoe verkregen toestemming van Opdrachtgever, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden. Toestemming is niet vereist indien de derde behoort tot dezelfde groep van ondernemingen (concern), als waartoe RAM-IT behoort. Door Opdrachtgever gegeven toestemming laat onverlet de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van RAM-IT voor de nakoming van de Overeenkomst.

## **7. Eigendom, gebruiksrechten en risico-overgang**

- a. Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van RAM-IT totdat alle bedragen die Opdrachtgever aan RAM-IT op grond van de Overeenkomst verschuldigd is, volledig zijn voldaan. Rechten worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever alle uit de Overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- b. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van een Overeenkomst vervaardigd, geleverd of gebruikt worden, gaat over op de Opdrachtgever op het moment waarop deze in zijn feitelijke beschikkingsmacht of diens hulppersoon zijn gebracht.
- c. Alle intellectuele (eigendoms-)rechten die -waar en wanneer dan ook- ten aanzien van de Producten en/of de resultaten van de Diensten kunnen of zullen worden uitgeoefend, berusten uitsluitend bij RAM-IT, haar licentiegevers of toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden, de Raamovereenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- d. RAM-IT vrijwaart Opdrachtgever, tegen alle aanspraken van derden ter zake van gestelde inbreuk op enig eigendomsrecht (zowel in intellectuele, industriële als stoffelijke zin) verband houdend met de uitvoering van een Overeenkomst, op voorwaarde dat:



- Opdrachtgever RAM-IT onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak;
- Opdrachtgever aan RAM-IT exclusief de afhandeling van de claim waaronder het treffen van eventuele schikkingen, overlaat;
- Opdrachtgever aan RAM-IT alle nodige medewerking verleent.  
Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud ter beschikking gestelde materialen (waaronder software), dan wel (ii) met wijzigingen die Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van RAM-IT in de Producten of Diensten heeft aangebracht/ laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat van een inbreuk als hiervoor bedoeld sprake is, of indien naar het oordeel van RAM-IT een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal RAM-IT, indien mogelijk, zorg dragen dat Opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Producten of Diensten kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.
- e. Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan RAM-IT van apparatuur, programmatuur, materiaal, databestanden, ontwerpen, en dergelijke met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie in het kader van de uitvoering van een Overeenkomst. Opdrachtgever vrijwaart RAM-IT tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen etc. inbreuk maakt op enig recht van die derde.

## 8. Facturering en betaling

- a. Facturering van vaste vergoedingen zoals gespecificeerd in de Overeenkomst(en) geschieden maandelijks vooraf tenzij anders aangegeven in de prijsbijlage, behorende bij de afzonderlijke Overeenkomst(en).
- b. Facturering van de op nacalculatiebasis berekende vergoedingen voor uitgevoerde Diensten geschieden maandelijks achteraf, tenzij anders overeengekomen in de betreffende Overeenkomst of anderszins schriftelijk overeengekomen.
- c. Facturering van vergoedingen en licenties voor Producten 70% vooraf en 30% nalevering. Voor elke deellevering ontvangt afnemer een deelfactuur.
- d. RAM-IT is gerechtigd toekomstige prijsstijgingen vanuit de licentieleveranciers (als bijvoorbeeld Microsoft en Google) door te belasten.
- e. Opdrachtgever dient facturen binnen dertig (30) dagen na factuurdatum te voldoen op de door of namens RAM-IT aangegeven wijze en rekening. Betaling dient zonder enige korting of compensatie plaats te vinden. Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor het uitbetalen van loon aan medewerkers van RAM-IT, noch voor de inhouding en afdracht van de premies van de sociale verzekeringen en loonbelasting.
- f. Zolang Opdrachtgever enige verplichting jegens RAM-IT niet is nagekomen, en deze tekortkoming ook na ter zake tenminste twee maal in gebreke te zijn gesteld, niet heeft hersteld, is RAM-IT gerechtigd de uitvoering van haar verplichtingen jegens Opdrachtgever op te schorten zolang de Opdrachtgever niet voor de voldoening van voornoemde verplichtingen jegens RAM-IT zal hebben gezorgd, dan de levering van de Producten of Diensten pas te continueren nadat Opdrachtgever afdoende (ter beoordeling RAM-IT) zekerheid heeft gesteld voor de nakoming van zijn

verplichtingen. Tevens is RAM-IT gerechtigd, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, om indien er gereede aanleiding bestaat (zoals in geval van bij herhaaldelijk niet nakomen van betalingsverplichtingen) de betalingscondities te wijzigen en/of afdoende zekerheid te verlangen alvorens nadere of nieuwe Diensten uit te voeren en/of Producten te leveren.

- g. Opdrachtgever is niet gerechtigd om betalingsverplichtingen jegens RAM-IT op te schorten in verband met, of te verrekenen met eventuele tegenvorderingen jegens RAM-IT, behalve indien en in zoverre als deze door RAM-IT nadrukkelijk schriftelijk zijn erkend.

## 9. Faciliteiten

- a. De Diensten worden geleverd vanuit het kantoor van RAM-IT. Indien er werkzaamheden worden uitgevoerd op het kantoor van Opdrachtgever, is Opdrachtgever jegens RAM-IT en de betreffende medewerkers gehouden tot nakoming van de relevante wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden, veiligheid en milieu. Opdrachtgever vrijwaart RAM-IT voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van RAM-IT, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in zijn organisatie. Opdrachtgever vrijwaart RAM-IT (zonder dat daarop de beperkingen als bedoeld in artikel 12 van toepassing zijn) tegen eventuele claims van medewerkers gebaseerd op of verband houdend met schending van deze verplichting.
- b. RAM-IT zal erop toezien dat haar medewerkers die op locatie bij Opdrachtgever werkzaam zijn, de bij de Opdrachtgever geldende huisregels in acht zullen nemen. Opdrachtgever zal deze huisregels uiterlijk bij aangaan van de Overeenkomst aan RAM-IT ter hand stellen en bij eerste gelegenheid aan de medewerker mededelen.
- c. Opdrachtgever zal aan de medewerker van RAM-IT die op locatie werkzaamheden verrichten de hulpmiddelen verstrekken, die voor de uitvoering van de Overeenkomst op locatie bij Opdrachtgever nodig zijn. De hiervoor genoemde hulpmiddelen blijven eigendom van Opdrachtgever.

## 10. Geheimhouding

- a. Alle informatie en gegevens die Partijen in het kader van deze Overeenkomst en bijbehorende overeenkomsten tussen Partijen uitwisselen of waarvan Partijen kennisnemen, zal de andere Partij als vertrouwelijk behandelen. Opdrachtgever erkent dat de van RAM-IT afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van RAM-IT, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat. Partijen verbinden zich dergelijke informatie en gegevens niet zonder schriftelijke toestemming van de andere Partij aan derden kenbaar te maken, tenzij en voor zover zij daartoe zijn gehouden krachtens enige wettelijke bepaling. Partijen zullen personeel en andere betrokken personen verplichten deze geheimhoudingsplicht na te leven. Het in dit artikellid bepaalde laat het recht van RAM-IT als bedoeld in artikel 7 sub f, onverlet.

## 11. Niet-overname medewerkers

- a. Elk der Partijen zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke 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.

## 12. Aansprakelijkheid

- a. De totale aansprakelijkheid van RAM-IT wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantie- en vrijwaringsverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal 50% van het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die Overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van RAM-IT voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 200.000 (honderd duizend Euro) bedragen.
- b. De totale aansprakelijkheid van Partijen voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).
- c. De aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan RAM-IT voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan RAM-IT voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van RAM-IT verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- d. De hiervoor sub a tot en met c beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Partijen welke in deze Algemene Voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- e. Tenzij nakoming door een Partij blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van die Partij wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst slechts indien de andere Partij, die Partij onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en de verzakende Partij ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat de verzakende Partij in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- f. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat een Partij de schade zo spoedig mogelijk (doch uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen) na het ontstaan daarvan schriftelijk bij de wederpartij meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen de wederpartij vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij de betreffende Partij vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- g. Opdrachtgever vrijwaart RAM-IT voor alle aanspraken van derden hoe ook genaamd en ongeacht de oorzaak, die mochten ontstaan in verband met de uitvoering van de tussen Opdrachtgever en RAM-IT gesloten overeenkomst(en), tenzij en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door toerekenbaar handelen of nalaten van RAM-IT waarvoor RAM-IT jegens Opdrachtgever aansprakelijk zou zijn op grond van deze Algemene Voorwaarden, wanneer Opdrachtgever zelf die schade zou hebben geleden.



- h. Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze Algemene Voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan RAM-IT zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.
- i. De aansprakelijkheid van RAM-IT voor schade die is veroorzaakt door of verband houdt met Producten of Diensten die van toeleveranciers afkomstig zijn, is beperkt als in de voorwaarden van de toeleveranciers is verwoord en (verder) beperkt tot het bedrag waarvoor betreffende toeleverancier aansprakelijkheid heeft erkend. Indien in de Overeenkomst niet naar de voorwaarden van de toeleverancier is verwezen, is de aansprakelijkheid van RAM-IT voor schade veroorzaakt door of verband houdende met Producten of Diensten afkomstig van toeleveranciers, ongeacht de oorzaak en ongeacht de rechtsgrond beperkt tot directe schade en tot maximaal € 10.000,- (tien duizend Euro).

### 13. Overmacht

- a. Geen van Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van RAM-IT wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van RAM-IT, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan RAM-IT zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan RAM-IT is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) gebrek aan of ziekte van personeel (viii) oorlog en (ix) algemene vervoersproblemen.
- b. Indien een overmacht situatie langer dan zestig (60) dagen duurt, heeft elk der Partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn. Gedurende die zestig (60) dagen wordt de nakoming van de daardoor getroffen verplichtingen opgeschort, doch blijft overigens zoveel mogelijk de tussen Partijen gesloten overeenkomst in stand.

### 14. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

- a. Indien en voor zover de opdracht onder een Overeenkomst het verwerken van persoonsgegevens door RAM-IT ten behoeve van Opdrachtgever of diens Opdrachtgever omvat, is het bepaalde in de overeengekomen Verwerkersovereenkomst van toepassing. Partijen houden het er voor dat RAM-IT ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'verwerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is.
- b. Partijen zijn overigens verplicht elkaar over en weer alle medewerking te verlenen teneinde de andere partij in staat te stellen zijn verplichtingen op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) na te komen. RAM-IT zal wettelijke verplichtingen tot verstrekking van informatie, zoals in het kader van een strafrechtelijk opsporingsonderzoek, naleven.
- c. Indien RAM-IT op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. RAM-IT staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan

een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.

- d. De door of vanwege RAM-IT aan Opdrachtgever verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door Opdrachtgever als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. RAM-IT is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.
- e. Opdrachtgever zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirusprogrammatuur in werking hebben.

## 15. Koop

- a. RAM-IT verkoopt de apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen, gelijk Opdrachtgever deze van RAM-IT koopt.
- b. In de verkoopverplichting van RAM-IT zijn niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, verbruiks- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- c. Indien Opdrachtgever RAM-IT verzoekt tot verwijdering van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur) dan wel indien RAM-IT daartoe wettelijk verplicht is, kan RAM-IT dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij hem gebruikelijke tarieven (behoudens wanneer het RAM-IT wettelijk niet is toegestaan een vergoeding te verlangen (bijv. in het kader van de zogeheten 'oud voor nieuw regeling')).
- d. Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal RAM-IT de Producten (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door RAM-IT is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software. RAM-IT is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.
- e. RAM-IT is steeds gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.
- f. Opdrachtgever draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door RAM-IT gespecificeerde vereisten voor de apparatuur en/of zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.
- g. Opdrachtgever draagt ervoor zorg dat door derden uit te voeren werkzaamheden, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.
- h. RAM-IT zal zich er naar beste vermogen voor inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte apparatuur en/of andere verkochte zaken, alsmede in onderdelen die door RAM-IT in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze fouten binnen een periode van drie (3) maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij RAM-IT zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van RAM-IT niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is RAM-IT gerechtigd de apparatuur en/of de zaken kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van RAM-IT. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur, zaken of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien Opdrachtgever zonder



toestemming van RAM-IT wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door RAM-IT in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. RAM-IT zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

- i. Ieder ander of verdergaand beroep van Opdrachtgever op non-conformiteit van de geleverde Producten dan het bepaalde in artikel 15 is uitgesloten.
- j. Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door RAM-IT in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.

## 16. Diensten

- a. RAM-IT zal zich naar beste kunnen inspannen haar Diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle Diensten van RAM-IT worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbot, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst RAM-IT uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.
- b. RAM-IT is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes of certificaten wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van een opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van de bedrijfsleiding van RAM-IT.
- c. Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is RAM-IT steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
- d. RAM-IT is niet gehouden bij de uitvoering van haar Diensten aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van RAM-IT.
- e. Partijen erkennen dat het welslagen van de Diensten afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Opdrachtgever zal steeds tijdig alle in redelijkheid door RAM-IT gewenste medewerking verlenen.
- f. Om een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst door RAM-IT mogelijk te maken, zal Opdrachtgever RAM-IT steeds tijdig alle in redelijkheid door RAM-IT te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen.
- g. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan RAM-IT verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door Opdrachtgever verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor RAM-IT kenbare onjuistheden bevatten, zal RAM-IT hierover navraag doen bij Opdrachtgever. Wanneer beide partijen met een of meerdere door hen ingezette medewerkers deelnemen in een project- of stuurgroep, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.
- h. Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan beide partijen deelnemen, binden RAM-IT slechts indien de besluitvorming geschiedt conform hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen en wanneer de notulen door beide partijen voor akkoord zijn ondertekend of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien RAM-IT de besluiten schriftelijk heeft aanvaard door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers. RAM-IT is nimmer

gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren indien dat naar haar oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of goede uitvoering van de overeenkomst.

- i. Opdrachtgever staat ervoor in dat de personen die door haar zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gerechtigd zijn voor Opdrachtgever bindende besluiten te nemen.
- j. Afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) kunnen slechts in de overeenkomst schriftelijk en uitdrukkelijk worden overeengekomen. Opdrachtgever zal RAM-IT steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
- k. De beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde Diensten worden zodanig gemeten dat de vooraf door RAM-IT aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van RAM-IT zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door Opdrachtgever te leveren tegenbewijs zal de door RAM-IT gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.
- l. Op de software van Microsoft en/of Google, die RAM-IT aan ter beschikking stelt als onderdeel van de Services, zijn de voor voorwaarden van Microsoft en/of Google van Toepassing.
- m. Indien de dienstverlening aan Opdrachtgever op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van Opdrachtgever omvat, zal RAM-IT met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij haar in bezit zijnde gegevens van Opdrachtgever. RAM-IT zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij RAM-IT gebruikelijke termijn. RAM-IT zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.
- n. Opdrachtgever zelf blijft verantwoordelijk tot nakoming van alle voor haar geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

## 17. Acceptatie

- a. Partijen kunnen van geval tot geval overeenkomen of een procedure voor acceptatie zal worden gevolgd en, zo ja, wat de inhoud van de procedure zal zijn. Elke acceptatietest is beperkt tot de alsdan overeengekomen specificaties en/ of functionaliteit(en).
- b. In geval er geen expliciete afspraken omtrent acceptatie zijn gemaakt, is de volgende procedure van toepassing: RAM-IT zal aan Opdrachtgever mededelen op welke datum de Diensten aan een acceptatietest kunnen worden onderworpen. Opdrachtgever zal binnen vijf (5) werkdagen na zulke datum met de acceptatietest aanvangen. De acceptatietest zal binnen tien (10) werkdagen na aanvang zijn afgerond. Als de acceptatietest door toedoen van Opdrachtgever niet binnen de gestelde termijn is aangevangen of afgerond, dan wel als de Diensten operationeel in gebruik zijn genomen voordat de acceptatietest is afgerond, worden de Diensten geacht te zijn geaccepteerd. Het alsdan in productie nemen van het productiesysteem geschiedt voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- c. Nadat de acceptatietest(s) hebben plaatsgevonden zal Opdrachtgever schriftelijk aan RAM-IT mededelen óf de Diensten tekortkomingen vertonen en voorts of de Diensten worden geaccepteerd, dan wel afgekeurd. Bij een eventuele afkeuring, dient Opdrachtgever dit gespecificeerd en gedocumenteerd aan te geven. De dagtekening van de schriftelijke mededeling van Opdrachtgever waarbij de Dienstverlening wordt geaccepteerd, geldt als de datum van

acceptatie. Ter bevordering van de voortgang van het project zal Opdrachtgever, indien zij op enig moment gebreken waarneemt, deze per omgaande nauwkeurig omschreven aan RAM-IT meedelen. RAM-IT zal zo spoedig mogelijk de in de schriftelijke mededeling vastgelegde gebreken verhelpen.

- d. Kleine gebreken, waartoe worden gerekend gebreken die naar hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname van de Diensten redelijkerwijs niet in de weg staan, zullen geen reden tot onthouding van acceptatie zijn, onverminderd de verplichting van RAM-IT tot herstel van zodanige gebreken.
- e. De resultaten van de Diensten gelden als geaccepteerd:
  - op het moment dat de schriftelijk gemelde fouten uit het testrapport zijn hersteld;
  - indien geen acceptatietest is overeengekomen, bij aflevering;
- f. indien geen acceptatietest is overeengekomen, maar wel installatie: bij voltooiing van de installatie. Opdrachtgever zelf blijft verantwoordelijk tot nakoming van alle voor haar geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

## 18. Cloud-dienst

- a. Indien RAM-IT op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- b. RAM-IT kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de Cloud-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg heeft, zal RAM-IT Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Opdrachtgever. In dat geval kan Opdrachtgever de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of RAM-IT de kosten van deze wijziging voor haar rekening neemt.
- c. RAM-IT kan de uitvoering van de Cloud-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur en/of de componenten. RAM-IT is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Cloud-dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- d. RAM-IT kan de Cloud-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. RAM-IT zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden.
- e. RAM-IT is nimmer gehouden Opdrachtgever fysieke exemplaren te verstrekken van de componenten of om een fysieke drager te verstrekken met daarop de in het kader van de SaaS-dienst aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen en te houden programmatuur.
- f. RAM-IT staat er niet voor in dat de in het kader van de Cloud-dienst ter beschikking te houden programmatuur en/of componenten foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. RAM-IT zal zich er voor inspannen fouten in de programmatuur en/of componenten binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur en/of componenten betreft die door RAM-IT zelf is / zijn ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door Opdrachtgever gedetailleerd omschreven schriftelijk bij RAM-IT zijn gemeld. RAM-IT kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur en/of componenten in

gebruik wordt genomen. RAM-IT staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur en/of componenten die niet zelf door RAM-IT is / zijn ontwikkeld, zullen worden verholpen. RAM-IT is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur en/of componenten aan te brengen. Indien de programmatuur en/of componenten in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld, kan RAM-IT volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan Opdrachtgever in rekening brengen.

- g. Opdrachtgever zal op basis van de door RAM-IT verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de Cloud-dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. RAM-IT verklaart zich bereid om op verzoek van Opdrachtgever naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door Opdrachtgever te nemen maatregelen, tegen door RAM-IT te stellen (financiële) voorwaarden. RAM-IT is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- h. Indien de Cloud-dienst door RAM-IT wordt geleverd als aanvulling op door Opdrachtgever gebruikte (ERP-)programmatuur van derden, zoals met de dienst Serviceportaal, spant RAM-IT zich ervoor in om de Cloud-dienst alsdan en op kosten van Opdrachtgever compatibel te laten zijn met de meest recente versie van zulke (ERP-)programmatuur, maar staat hier niet voor in. Alvorens Opdrachtgever een upgrade of nieuwe versie installeert van zulke (ERP-)programmatuur van derden, zal zij de planning en timing daarvan eerst in overleg met RAM-IT afstemmen en overeenkomen. Mocht Opdrachtgever dit nalaten, dan is zulke upgrade of installatie van een nieuwe versie volledig voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- i. RAM-IT staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.
- j. RAM-IT zal, zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen aan de door Opdrachtgever op grond van de wet na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze ondersteuning zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van RAM-IT begrepen en komen voor rekening van Opdrachtgever.
- k. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de Overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de Cloud-dienst benodigde faciliteiten.

## 19. Ter beschikking gestelde zaken

- a. Indien Opdrachtgever als onderdeel van de Service zaken, zoals apparatuur, ter beschikking stellen is het niet toegestaan om:
  - I. de ter beschikking gestelde zaken op enigerlei wijze te verbinden met enige roerende of onroerende zaak, noch dat deze door natrekking, vermenging of zaakvorming hun zelfstandigheid verliezen;
  - II. de aard, de bestemming, de locatie of de inrichting van de ter beschikking gestelde zaken te wijzigen zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming;
  - III. aangebrachte onderscheidingstekens op enige wijze te veranderen of verwijderen.
- b. Alle kosten en schade ontstaan door verlies of beschadiging van de aan u ter beschikking gestelde zaken is voor rekening en risico van u.
- c. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever onmiddellijk informeren wanneer een derde enig recht ten aanzien van een ter beschikking gestelde zaak wil uitoefenen of over een eventueel (faillissements)beslag op een door ons ter beschikking gestelde zaak.

- d. De verzending en het vervoer van de ter beschikking gestelde zaken geschiedt voor rekening en risico van ons, tenzij het een spoedlevering of een levering buiten standaard kantoortijden betreft of wanneer de verzending en het vervoer door of namens u wordt verzorgd.
- e. Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door vertraging in de aflevering van ter beschikking gestelde zaken.

**20. Toepasselijk recht en geschillen**

Alle geschillen tussen partijen zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te Midden-Nederland.