



ALGEMENE ICT VOORWAARDEN

Definities:

In deze Algemene ICT Inkoopvoorwaarden van Aertssen Group nv, hierna genoemd "de Algemene ICT Voorwaarden", hebben de hierna gebruikte begrippen en uitdrukkingen de volgende betekenis:

- **AI-instrument:** elk systeem dat gebruik maakt van geautomatiseerde besluitvorming, machine learning, deep learning, natuurlijke taalverwerking of andere vormen van kunstmatige intelligentie, zoals gedefinieerd in de Europese AI-verordening (AI Act), ongeacht of het systeem commercieel beschikbaar is, intern is ontwikkeld of open source is. Deze definitie omvat tevens ondersteunende AI-functionaliteiten zoals voorbeeld automatische vertaling, grammatica- en spellingscontrole, en voorspellende tekstgeneratie.
- **Bijzondere Voorwaarden B1:** de Voorwaarden van toepassing op Software die een aanvulling vormen op de Algemene Voorwaarden wat de ontwikkeling van software betreft en die in geval van strijdigheid met de Algemene ICT Voorwaarden prevaleren;
- **Bijzondere Voorwaarden B2:** de Voorwaarden van toepassing op Hardware die een aanvulling vormen op de Algemene Voorwaarden wat de ontwikkeling van hardware betreft en die in geval van strijdigheid met de Algemene ICT Voorwaarden prevaleren;
- **Bijzondere Voorwaarden B3:** de Voorwaarden van toepassing op Onderhoud en die een aanvulling vormen op de Algemene Voorwaarden wat onderhoud betreft en die in geval van strijdigheid met de Algemene ICT Voorwaarden prevaleren;
- **Bijzondere Voorwaarden B4:** de Voorwaarden van toepassing op Inleen van Personeel die een aanvulling vormen op de Algemene Voorwaarden wat de ontwikkeling van hardware betreft en die in geval van strijdigheid met de Algemene ICT Voorwaarden prevaleren;
- **Broncode:** de computerprogrammeercode van het Product in een door mensen leesbaar formaat, inclusief alle documentatie en instructies noodzakelijk voor het onderhouden, interpreteren, compileren en installeren;
- **Clouddienst:** het leveren van computingservices, inclusief servers, opslag, databases, netwerkfuncties, software en analysefuncties via internet ('de Cloud');
- **Diensten:** werkzaamheden, inclusief maar niet gelimiteerd tot: softwareontwikkeling, consultancy, (technische) installatie en inbedrijfstelling, ondersteuning, Cloud Diensten, Hosting, opleiding, inleen en onderhoudswerkzaamheden met betrekking tot Software en Hardware;
- **Dienstverlener:** de opdrachtnemer met wie de Overeenkomst is aangegaan;
- **Documentatie:** iedere beschrijving van de Prestatie en de eigenschappen daarvan al dan niet specifiek bestemd voor de installatie, Implementatie, het gebruik, beheer en/of het onderhoud daarvan;
- **Fatale termijn:** een nadrukkelijk als zodanig door partijen overeengekomen termijn bij overschrijding waarvan de partij ten aanzien van wie de termijn is gesteld terstond, dat wil zeggen zonder ingebrekestelling, in verzuim geraakt;
- **Gebrek:** iedere storing en/of ander mankement als gevolg waarvan de Prestatie niet geschikt is voor het Overeengekomen gebruik;
- **Gebruiksrecht:** het recht op grond waarvan Opdrachtgever bevoegd is tot het installeren en gebruiken van Standaardprogrammatuur overeenkomstig het Overeengekomen gebruik
- **Gegevens van de opdrachtgever:** alle informatie, ongeacht de vorm of de drager, die door of namens de opdrachtgever aan de opdrachtnemer ter beschikking is gesteld of waartoe de opdrachtnemer toegang heeft verkregen in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst. Dit omvat mede, doch niet uitsluitend, persoonsgegevens, bedrijfsgevoelige informatie, metadata, logbestanden, gegenereerde output en afgeleide gegevens.
- **Hardware:** computers en daarmee verwante apparatuur, zoals maar niet beperkt tot Pc's, IO kaarten, (schake)kasten, instrumentatie, panelen, motoren, opnemers, bekabeling en daarmee verwante documentatie, accessoires, onderdelen en Updates;
- **Implementatie:** het proces van diverse activiteiten en maatregelen die nodig zijn om bepaalde systemen en of vernieuwingen door te voeren om de organisatie van de Opdrachtgever geschikt te maken voor het Overeengekomen gebruik van het Product en/of Programmatuur;
- **Installatie:** het door Dienstverlener plaatsen en aansluiten van het Product en/of het invoeren van Programmatuur;
- **Dienstverlener:** de Partij die zich heeft verplicht tot de levering van een Product, het uitvoeren van een Prestatie en/of het verschaffen van een Gebruiksrecht;
- **Levering:** de levering door de Dienstverlener van Producten op de bij de Overeenkomst bepaalde wijze;
- **Licentie:** het in tijd en omvang onbeperkte recht van de Opdrachtgever de door de Dienstverlener aan de Opdrachtgever ter beschikking gestelde Software in de ruimst mogelijke zin te gebruiken;
- **Materialen:** voor installatie, implementatie, gebruik en/of onderhoud van de Prestatie benodigde (hulp)zaken zoals kabels, smartcards en fysieke gegevensdragers waarop Programmatuur wordt aangeleverd;
- **Meerwerk:** niet in de Opdracht begrepen werkzaamheden die leiden tot kosten die de Vergoeding te boven gaan;
- **Nieuwe versie:** een opvolgende versie van de Standaardprogrammatuur met in overwegende mate nieuwe of gewijzigde functionaliteiten, al dan niet onder een andere naam uitgebracht;
- **Onderhoud:** door Dienstverlener uit te voeren werkzaamheden gericht op het herstellen en/of verbeteren van de Prestatie;
- **Opdracht:** door Dienstverlener ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden, op grond van de specifieke overeenkomst;
- **Onvolkomenheden:** alle in de Software en/of Hardware voorkomende afwijkingen, fouten of tekortkomingen waardoor de Software en/of Hardware niet (meer) voldoet aan de Specificaties;
- **Opdrachtgever:** Aertssen Group, de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten;
- **Oplevering:** het aanbieden door de Dienstverlener van (onderdelen van) de Prestatie ter Acceptatie;

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_NL Algemene ICT voorwaarden		
Version	6	Date	25/09/2025



- **Overeengekomen gebruik:** het door de Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst op basis van de in artikel 6 bedoelde informatie, voor de Dienstverlener kenbaar is of redelijkerwijs moet zijn;
- **Overeenkomst:** de afspraken tussen de Opdrachtgever en de Dienstverlener waarvan de Voorwaarden onderdeel uitmaken;
- **Personeel:** de door partijen bij de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen personeelsleden en/of hulppersonen;
- **Prestatie:** het door de Dienstverlener te leveren Product, de door deze uit te voeren Opdracht of het door deze te verstrekken Gebruiksrecht dan wel een combinatie daarvan, waaronder begrepen Materialen en Documentatie;
- **Product:** de zaak die de Dienstverlener op basis van de Overeenkomst aan de Opdrachtgever levert;
- **Programmatuur:** de door de Dienstverlener op te leveren programmeregels zoals die, op directe of indirecte wijze, door een computer kan worden gebruikt om een bepaald, nader omschreven, resultaat tot stand te brengen. Programmatuur kan worden onderscheiden in Standaard- of Maatwerkprogrammatuur;
- **Software:** besturings- en toepassingsprogramma's, procedures en bijbehorende documentatie;
- **Specifieke Voorwaarden:** voor elk Project en/of Prestatie dat de diensten van de Dienstverlener vereist, zullen Partijen een bestelbon/specifieke uitvoeringsovereenkomst opmaken die aan deze algemene voorwaarden onderworpen is en die de specifieke uitvoeringsmodaliteiten van die Overeenkomst beschrijft;
- **Standaardprogrammatuur:** voor algemeen gebruik ontwikkelde Programmatuur die niet exclusief aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld;
- **Verbeterde versie:** een opvolgende versie van de Standaardprogrammatuur waarin Gebreken zijn hersteld en/of de werking daarvan anderszins is verbeterd;
- **Vergoeding:** de in totaal voor de Prestatie overeengekomen prijs;
- **Verwerker:** een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt;
- **Verwerkingsverantwoordelijke:** een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt;
- **Werkdagen:** kalenderdagen, behoudens weekenden en algemeen erkende feestdagen;
- **Purchase Order (PO):** het document, uitgaande van de Opdrachtgever, waarmee hij aangeeft welke Producten en/of Diensten hij wenst aan te kopen bij de Dienstverlener;
- **Orderbevestiging:** het document, uitgaande van de Dienstverlener, waarmee hij de aanvaarding van de PO door de Opdrachtgever bevestigt;
- **Partij:** de Opdrachtgever of de Dienstverlener;
- **Partijen:** de Opdrachtgever en de Dienstverlener gezamenlijk.

Artikel 1. Toepasselijkheid Algemene ICT Voorwaarden

1.1 Toepasselijkheid

Deze Algemene ICT Voorwaarden zijn van toepassing op alle bestellingen, PO's, door de Opdrachtgever bevestigde opdrachten en overeenkomsten over de levering van de Producten en diensten ten behoeve van de Opdrachtgever of

een in de opdracht genoemde gelieerde partij (hierna te noemen de "Opdrachtgever") en zullen steeds een integraal onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.

1.2 Verweermiddelen

Het niet uitoefenen door de Opdrachtgever van enig recht of verweermiddel dat haar in deze Algemene ICT Voorwaarden wordt verleend zal nooit kunnen worden geïnterpreteerd als een verzaking aan dit recht of verweermiddel.

1.3 Afwijkende afspraken

Van deze Algemene ICT Voorwaarden kan slechts worden afgeweken als en voor zover zulks uitdrukkelijk en schriftelijk tussen de Partijen is overeengekomen.

Artikel 2. Overeenkomst

2.1 Offerte aanvraag

Een aanvraag voor een offerte bindt de Opdrachtgever niet. Offertes zijn kosteloos en hebben een geldigheidsduur van minimaal negentig (90) dagen.

2.2 Onderzoek plicht

Alvorens een offerte uit te brengen dient de Dienstverlener zich voldoende te informeren over:

- a) de doelstellingen van de Overeenkomst;
- b) de organisatie van Opdrachtgever, voor zover van belang voor de Overeenkomst (Applicatielandschap).

Bij de uitvoering van de onderzoekverplichting heeft de Dienstverlener zich ook een oordeel gevormd over de haalbaarheid van de Prestatie binnen de door de Opdrachtgever daarvoor aangegeven kaders.

2.3 Aanvullende informatie

Als en voor zover de Dienstverlener niet over voldoende informatie beschikt om aan de in het vorige lid bedoelde verplichting te voldoen, dient zij hieromtrent navraag te doen bij de Opdrachtgever. De Opdrachtgever zal alle in redelijkheid verlangde informatie aan de Dienstverlener verstrekken (tenzij deze vertrouwelijk van aard is en in redelijkheid ook niet onder een geheimhoudingsovereenkomst verstrekt kan worden).

2.4 Risicoanalyse

De Dienstverlener dient, tenzij anders overeengekomen en onverminderd het bepaalde in artikel 2.3, voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst een risicoanalyse uit te voeren met betrekking tot de ICT Prestatie.

De Dienstverlener dient de mogelijke risico's en de in dat kader vereiste beheersmaatregelen duidelijk te verwoorden in de Offerte.

2.5 Totstandkoming Overeenkomst

De Overeenkomst komt slechts tot stand na schriftelijke aanvaarding door de Opdrachtgever.

Artikel 3. PO (Bestelling)

3.1 PO en Orderbevestiging

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de door haar gedane bestelling te herroepen, als de Dienstverlener deze niet binnen één (1) week na ontvangst van de bestelling schriftelijk heeft bevestigd met een orderbevestiging. Als de orderbevestiging van de oorspronkelijke PO afwijkt, is de Opdrachtgever slechts gebonden nadat zij zich uitdrukkelijk schriftelijk akkoord heeft verklaard met de afwijking.

Het accepteren door de Opdrachtgever van de leveringen en ook door haar verrichte betalingen impliceren geen erkenning van de afwijkingen.

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_NL Algemene ICT voorwaarden		
Version	6	Date	25/09/2025



3.2 Wijziging in de Overeenkomst

De Opdrachtgever heeft het recht voor of tijdens de uitvoering van de PO-wijzigingen aan te brengen in de bestelling en een extra levering van Producten en/of Diensten te verlangen. Deze extra Producten en/of Diensten worden onder dezelfde voorwaarden geleverd.

Wijziging(en) in de Overeenkomst dienen altijd schriftelijk te geschieden. Mondelinge overeenkomsten en (mondelinge/telefonische) afspraken, zijn slechts bindend als ze schriftelijk zijn bevestigd.

Elke wijziging in een Overeenkomst is slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk is bevestigd door zowel de Opdrachtgever als de Dienstverlener.

De Dienstverlener dient elke Overeenkomst of wijziging in een Overeenkomst in alle correspondentie afzonderlijk te behandelen.

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn aanbiedingen van de Dienstverlener onherroepelijk gedurende een termijn van negentig (90) dagen nadat de aanbieding de Opdrachtgever heeft bereikt.

Overeenkomsten komen tot stand door schriftelijke aanvaarding door de Opdrachtgever van het aanbod van de Dienstverlener.

Artikel 4. Prijs

4.1 Prijs

Tenzij anders is overeengekomen zijn de prijzen, kosten en/of tarieven vast en alomvattend. De overeengekomen prijzen zijn in Euro en exclusief BTW en inclusief eventuele invoer- en uitvoerrechten, kosten van verpakking, verzending, reis- en verplaatsingskosten, verzekering en installatie. De aard, omvang, duur en (indien van toepassing) kosten van de ondersteuning worden afzonderlijk in de Overeenkomst vermeld.

Enige indexatie kan pas toegepast worden na formeel voorafgaand akkoord van de Opdrachtgever.

4.2 Overuren

De normale kantooruren zijn van 09.00 tot 17.00 op werkdagen. Als de Opdrachtgever wenst dat de aangeboden prestaties geleverd worden buiten deze uren, zal dit aan de volgende voorwaarden aangerekend worden, tenzij vooraf schriftelijk anders overeengekomen:

- op werkdagen na 17.00: normaal tarief + 50%;
- op zaterdagen tijdens de normale bureeluren: normaal tarief + 50%;
- op zaterdagen na 17.00: normaal tarief + 100%;
- op zon- en feestdagen: normaal tarief + 100%.

4.3 Meerwerken

Als de Opdrachtgever wijzigingen wenst aan te brengen over de omvang en/of de draagwijdte van de overeengekomen Prestatie voor de levering van producten en/of diensten en/of uitvoering van werken of in geval van onvoorziene werken en deze wijzigingen of werken ("meerwerk" genoemd) kunnen een invloed hebben op de prijs en de uitvoeringstermijn, dan meldt de Opdrachtgever zulks schriftelijk aan de Dienstverlener.

De Dienstverlener deelt de Opdrachtgever binnen een termijn van vijf (5) werkdagen, te rekenen vanaf de melding van de wijzigingen door de Opdrachtgever, de eventuele prijs- en/of termijnwijziging schriftelijk mee met offerte.

Uit de (meerwerk)offerte blijkt de aard van de opdracht, de prijs ervan en de gebeurlijke invloed ervan op de aan de Dienstverlener toegekende uitvoerings- en/of leveringstermijn.

Het betreffende meerwerk zal enkel kunnen worden uitgevoerd na schriftelijke aanvaarding door de Opdrachtgever van de hiervoor bedoelde (meerwerk)offerte. Van meerwerk is in ieder geval geen sprake als de betreffende wijziging in de aard of

omvang van de werkzaamheden voor de Dienstverlener redelijkerwijs voorzienbaar was bij het aangaan van de Overeenkomst, dan wel anderszins redelijkerwijs voor zijn rekening komt.

Als en voor zover de Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met de bedoelde (meerwerk)offerte, dan heeft de Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst te ontbinden, waarbij de Opdrachtgever alsdan enkel is gehouden om de redelijke, daadwerkelijk gemaakte kosten van de Dienstverlener, voor zover rechtstreeks verband houdend met de uitvoering van de Overeenkomst, tot het moment van de ontbinding te vergoeden

Als de Dienstverlener van mening is dat meerwerk uitgevoerd moeten worden, waarvoor een bijkomende vergoeding aangerekend moet worden, dan wordt dit meerwerk, duidelijk omschreven, tijdig aan de Opdrachtgever gemeld. Dit meerwerk komt enkel voor vergoeding in aanmerking dan na expliciete schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

Verrekening van het meerwerk geschiedt zoveel mogelijk ineens bij de eerstvolgende factuur tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Indien er Diensten in regie gebeuren, vereist dit voorafgaandelijk steeds een schriftelijk akkoord over de regietarieven – voor zover die niet bij sluiting van de Overeenkomst zouden zijn overeengekomen. De Dienstverlener stelt dagelijks/wekelijks/maandelijks (keuze) een prestatiebon/vorderingsstaat voor de werken in regie op conform het door de Opdrachtgever ter beschikking gestelde model. Deze prestatiebon/vorderingsstaat vermeldt:

- de datum van de tussenkomst;
- de aard en de plaats van de gerealiseerde werken;
- een detail van de gepresterde uren en de geleverde materialen of uitrusting;
- de totale prijs voor elke post in toepassing van de overeengekomen uurtarieven en eenheidsprijzen.

De Dienstverlener bezorgt deze prestatiebon/vorderingsstaat dagelijks/wekelijks/maandelijks (keuze) aan de aangestelde van de Opdrachtgever, voor goedkeuring. Dergelijke goedkeuring impliceert in geen geval een instemming met of goedkeuring van de betrokken Diensten, noch een schulderkenning in hoofde van de Opdrachtgever. Een goedgekeurd, doch desgevallend gecorrigeerd, exemplaar wordt terugbezorgd aan de Dienstverlener, die dit voegt aan zijn factuur.

4.4 Volumekorting

De Dienstverlener is bereid een volumekorting toe te staan aan de Opdrachtgever gebaseerd op de gerealiseerde dienstenomzet per kalenderjaar. Onder gerealiseerde dienstenomzet wordt verstaan de omzet die gefactureerd werd door de Dienstverlener exclusief: reis-en verplaatsingskosten, licenties, software en hardware.

De volumekorting op deze gerealiseerde dienstenomzet zal toegekend worden op het geheel van de diensten afgenomen via de Dienstverlener voor die opdrachten die uitgevoerd werden onder de specifieke overeenkomsten. Het percentage wordt in onderling overleg vastgesteld.

Artikel 5. Factuurvoorwaarden

5.1 Factuurvoorwaarden

De Dienstverlener stelt maandelijks de factuur op tenzij anders overeengekomen en verzendt deze elektronisch.

Facturen kunnen enkel worden aanvaard mits vermelding van de naam van het project, de referentie, en het PO-nummer.

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_NL Algemene ICT voorwaarden		
Version	6	Date	25/09/2025



5.2 Opstellen facturatie/ onjuiste factuur

Als de factuur niet voldoet aan één van bovenstaande vereisten en/of pauzes/werkonderbrekingen zijn niet correct verwerkt (bijv. aangerekend aan de Opdrachtgever), de tarieven niet in conformiteit met de specifieke overeenkomst/Bestelbon/PO, dan wordt de factuur niet aanvaard. De betaling wordt opgeschort totdat aan alle factuur vereisten voldaan is en/of de facturen gecorrigeerd zijn.

Zo nodig bezorgt de Dienstverlener de Opdrachtgever een creditnota en een nieuwe factuur.

Stilzwijgen van de Opdrachtgever kan op geen enkele wijze als impliciete aanvaarding van de factuur gelden.

Artikel 6. Betalingsvoorwaarden

6.1 Aanvaarding van de factuur

De Opdrachtgever heeft een periode van vijftien (15) kalenderdagen om na ontvangst van de factuur opmerkingen, klachten of protest te uiten. Na deze periode wordt de factuur geacht onherroepelijk en zonder voorbehoud te zijn aanvaard door de Opdrachtgever.

Als de Opdrachtgever een gedeelte van de factuur protesteert, zal de Opdrachtgever duidelijk aangeven welk deel van de factuur wordt geprotesteerd en op welk bedrag dit protest betrekking heeft.

6.2 Betalingstermijn

De facturen van de Dienstverlener zijn betaalbaar zestig (60) dagen na ontvangstdatum factuur op de zetel van de Opdrachtgever, tenzij een kortere termijn expliciet zou zijn overeengekomen.

Betaling door de Opdrachtgever laat haar eventuele rechten tegenover de Dienstverlener onverlet.

6.3 Verrekening

De Opdrachtgever is gerechtigd alle bedragen die Dienstverlener aan de Opdrachtgever verschuldigd is, op grond van de Overeenkomst dan wel anderszins, inclusief eventueel verschuldigde BTW, te verrekenen met de prijs.

6.4 Laattijdige betaling

Bij niet betaling van de factuur op haar vervaldag en na ingebrekestelling welke zonder gevolg is gebleven gedurende veertien (14) kalenderdagen, zal van rechtswege het nog verschuldigde bedrag interesten opleveren aan de referentie-interestvoet vastgesteld door de ECB, bepaald in de wet van 2 augustus 2002, gewijzigd door de wet van 22 november 2013 tot uitvoering van de Europese richtlijn 2011/7/EG van 16 februari 2011.

Artikel 7. Levertermijn

7.1 Bindende levertermijn

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, gelden de overeengekomen leverdata of -termijn(en) van de Overeenkomst als stipt en bindend voor de gehele levering, inclusief de daarbij behorende handleidingen, tekeningen en/of andere documenten. De levering geldt pas als voltooid nadat de Producten en/of Diensten geheel in overeenstemming met de Overeenkomst, op de door de Opdrachtgever aangewezen afleverlocatie en op het tussen partijen afgesproken tijdstip zijn geleverd.

7.2 DDP 2020

Onder voorbehoud van andersluidende bepalingen in de Overeenkomst, geschiedt de levering door de Dienstverlener op basis van Incoterm DDP 2020 op de hoofdzetel. De Dienstverlener dient dus te leveren op de overeengekomen leveringsdatum c.q. binnen de overeengekomen

leveringstermijn en op het door de Opdrachtgever aangegeven (lever)adres.

7.3 Levertermijn

Als geen expliciete levertermijn is overeengekomen bedraagt deze vijf (5) werkdagen. Alle kosten en risico's die verbonden zijn aan het transport van de Producten zijn voor rekening van de Dienstverlener. Dit laatste houdt ook in betalingen van toepasselijke invoerrechten en ook de verantwoordelijkheid voor nakoming van gerelateerde formaliteiten.

7.4 Verpakking

De Dienstverlener draagt zorg voor een deugdelijke (transportwaardige) verpakking en ook voor een zodanig vervoer dat de Producten in goede staat de afleverlocatie bereiken.

7.5 Deellevering

De Dienstverlener zal de Opdrachtgever tijdig berichten over het precieze tijdstip van de levering. Als de Dienstverlener zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever eerder of in deelleveringen levert, heeft de Opdrachtgever het recht om deze (deel)leveringen te weigeren. In dat geval is de Opdrachtgever ook bevoegd om de Producten voor rekening en risico van de Dienstverlener te retourneren.

7.6 Uitstellen levering Opdrachtgever

De Opdrachtgever heeft het recht om de levering om zwaarwegende redenen uit te stellen. In voorkomend geval treedt de Opdrachtgever in overleg met de Dienstverlener. Als partijen tot een akkoord komen over de termijn van uitstel, is de Dienstverlener verplicht om de Producten, zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen, voor de Opdrachtgever op te slaan tot het moment van de uitgestelde levering. De opgeslagen goederen dienen goed te worden beveiligd en te worden verzekerd en ook te worden gemarkeerd als bestemd voor de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever zal het in dit artikel 7.6 bedoelde recht niet invoeren als dit onevenredige (nadelige) gevolgen voor de Dienstverlener met zich zou brengen, in welk geval beide partijen in overleg treden om een voor beide partijen acceptabele oplossing te bereiken.

7.7 Keuring/acceptatietest

Alle door de Dienstverlener aan de Opdrachtgever te leveren Producten kunnen, als de Opdrachtgever dat wenst, eerst worden onderworpen aan een keuring en/of een acceptatie test. De keuring en/of acceptatie door of namens de Opdrachtgever houdt geen erkenning in dat het geleverde voldoet aan de in artikel 11 bedoelde garanties.

7.8 Vertraging in de levering van Producten en /of Diensten

Als de Dienstverlener een reden heeft om aan te nemen dat het niet mogelijk zal zijn te voldoen aan, of tijdig te voldoen aan (een deel van) zijn contractuele verplichtingen, dient hij de Opdrachtgever hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen met vermelding van de redenen en de waarschijnlijke duur van de vertraging. Ook stelt Dienstverlener de Opdrachtgever daarbij maatregelen voor om (verdere) vertraging te voorkomen.

Zo spoedig mogelijk na ontvangst van de in artikel 7.8 bedoelde mededeling, bericht de Opdrachtgever aan de Dienstverlener of hij al dan niet instemt met de voorgestelde maatregelen. Instemming betekent niet dat de Opdrachtgever de oorzaak van de dreigende vertraging erkent en laat zijn rechten tegenover de Dienstverlener onverlet.

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_NL Algemene ICT voorwaarden		
Version	6	Date	25/09/2025



7.9 Verzuim

Als de Dienstverlener er niet in slaagt de Producten en/of Diensten te leveren binnen de overeengekomen termijn, dan is de Dienstverlener door de enkele overschrijding van de termijn aansprakelijk voor dit verzuim, tenzij er sprake is van overmacht en/of een fout aan de kant van de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever is in voorkomend geval eveneens gerechtigd om, na kennisgeving aan de Dienstverlener (per e-mail) de Overeenkomst te ontbinden en de niet-geleverde Producten en/of Diensten elders te bestellen.

Iedere vertraging veroorzaakt door gebrekkige en/of laattijdige aanlevering van noodzakelijke informatie en noodzakelijke hard- of software infrastructuur door de Opdrachtgever valt buiten de verantwoordelijkheid van de Dienstverlener. In voorkomend geval kan de Opdrachtgever niet overgaan tot ontbinding van de Overeenkomst.

7.10 Terugbetaling

In het geval dat de Dienstverlener in verzuim is en een tijdige nakoming niet meer mogelijk is, is de Dienstverlener gehouden alle eventueel al door hem onder de betreffende Overeenkomst ontvangen (vooruit)betalingen onmiddellijk aan de Opdrachtgever terug te betalen, zonder dat de Dienstverlener het recht heeft deze bedragen te verrekenen met hem toekomende vorderingen ten opzichte van de Opdrachtgever.

Artikel 8. Acceptatieprocedure Maatwerkprogrammatuur

8.1 Test

De acceptatie van Maatwerkprogrammatuur vindt als hieronder beschreven plaats.

Als de ICT Prestatie in deelleveringen wordt geleverd, vindt na iedere levering volgend onderstaande Acceptatieprocedure waarbij de gehele ICT Prestatie en ook de samenhang van deelleveringen ('som der delen') op Gebreken wordt getoetst. Er is pas sprake van Acceptatie na het succesvol doorlopen van de integrale Acceptatieprocedure.

De Dienstverlener zal eerst zelf de Software testen om vast te stellen dat Software volledig aan de Specificaties voldoet en geen gebreken bevat.

De Dienstverlener maakt een testverslag op en vervolgens zal de Dienstverlener de Software aan de Opdrachtgever ter beschikking stellen en, indien gewenst, op aanwijzingen van de Opdrachtgever de Software installeren en implementeren, waarna de Opdrachtgever de Software zelf zal (laten) testen.

Als niet bepaald is in de specifieke overeenkomst gedurende welke periode de (deel)acceptatietest(s) door de Opdrachtgever zal/zullen worden uitgevoerd dan zal/zullen de test(s) gedurende eenentwintig (21) dagen na ter beschikkingstelling van de Software aan de Opdrachtgever worden uitgevoerd.

De Opdrachtgever stelt zo spoedig mogelijk een testverslag op en zendt dat ondertekend aan de Dienstverlener. In het testverslag worden de Onvolkomenheden en Gebreken, zo gespecificeerd mogelijk vastgelegd, alsook de goed- of afkeuring door de Opdrachtgever.

8.2 Onvolkomenheden

Onvolkomenheden die naar het redelijke oordeel van de Opdrachtgever de werking of het gebruik van de Software niet belemmeren zullen geen reden zijn voor onthouding van acceptatie door de Opdrachtgever, onverminderd de verplichting van de Dienstverlener om dergelijke Onvolkomenheden zo spoedig mogelijk – doch uiterlijk binnen vijftien (15) werkdagen - te herstellen.

8.3 Datum van acceptatie

Indien de Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur goedkeurt, geldt de datum van ondertekening van het testverslag als datum van Acceptatie.

8.4 Afkeuring - procedure

Als de Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur niet bij eerste uitvoering van de acceptatietest goedkeurt, zal hij deze test binnen een door hem vast te stellen redelijke termijn geheel of gedeeltelijk herhalen. In een aanvullend testverslag legt de Opdrachtgever vervolgens vast of de bij de eerste test geconstateerde Gebreken zijn verholpen en of hij de Maatwerkprogrammatuur dan wel goedgekeurd wordt.

Als de Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur afkeurt, zal de Dienstverlener een planning opmaken, binnen welk redelijk tijdbestek hij de in het testverslag vastgelegde Gebreken voor eigen rekening zal verhelpen.

Als de Dienstverlener daaraan niet voldoet, mag de Opdrachtgever de Gebreken na voorafgaande mededeling aan de Dienstverlener voor diens rekening zelf verhelpen of door een derde laten verhelpen.

In voorkomend geval is de Opdrachtgever gerechtigd – doch niet verplicht – de betreffende Overeenkomst, voor zover betrekking hebbende op bedoelde Software, te ontbinden en is de Opdrachtgever gerechtigd om zelf, al dan niet door inschakeling van derden, de Onvolkomenheden op kosten van de Dienstverlener te herstellen.

De Dienstverlener verleent in voorkomend geval kosteloos zijn volledige medewerking onder meer door de daarvoor noodzakelijke informatie op diens eerste verzoek aan de Opdrachtgever te verstrekken.

Indien de Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur na de tweede acceptatietest opnieuw afkeurt, is Dienstverlener als gevolg daarvan in verzuim. De Opdrachtgever kan:

- de Overeenkomst met onmiddellijke ingang van rechtswege ontbinden zonder enige voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling;
- onverminderd zijn recht op schadevergoeding van de al geleden schade, de Dienstverlener toestaan de Prestatie te herstellen;
- de ICT Prestatie onder een nader overeen te komen voorwaarde voorwaardelijk te accepteren, waarbij geldt dat als de Dienstverlener niet tijdig aan de bij de voorwaardelijke acceptatie gestelde voorwaarden voldoet, het bepaalde onder a van toepassing is.

Als de Opdrachtgever verkiest de Overeenkomst niet te ontbinden, zal de Dienstverlener zo spoedig mogelijk – doch uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen - de Onvolkomenheden herstellen en wederom ter acceptatie aan de Opdrachtgever aanbieden.

8.5 Work-around

Voor Gebreken die niet binnen de overeengekomen planning kunnen worden opgelost, kan met wederzijds goedvinden worden besloten om tijdelijk een acceptabele work-around aan te brengen en/of om hiervoor later een oplossing uit te werken.

8.6 Acceptatie

De Opdrachtgever is niet gehouden tot enige betaling aan de Dienstverlener alvorens Acceptatie heeft plaatsgevonden. Betalingen die voorafgaand aan Acceptatie worden verricht, vinden steeds plaats onder de opschortende voorwaarde van Acceptatie.

8.7 Documentatie

Volledige documentatie is een onderdeel van de Acceptatieprocedure. De Dienstverlener zal de Opdrachtgever voorzien van voldoende en begrijpelijke documentatie over de eigenschappen, technische inpasbaarheid en gebruiksmogelijkheden van de ICT Prestatie. De documentatie voor eindgebruikers is in de Nederlandse taal opgesteld, tenzij anders overeengekomen. De documentatie:

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_NL Algemene ICT voorwaarden		
Version	6	Date	25/09/2025



- geeft een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving van de door Leverancier te leveren ICT Prestatie, en ook de functies daarvan;
- geeft een juiste en volledige beschrijving van de door de Leverancier in het kader van de Implementatie of het Onderhoud gemaakte instellingen;
- is geschikt om op basis hiervan de ICT Prestatie te kunnen testen in het kader van een Acceptatieprocedure;
- is geschikt om op basis hiervan de ICT Prestatie adequaat te kunnen beheren;
- zal steeds tijdig voor de betrokken Acceptatieprocedure aan de Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, tenzij anders overeengekomen. Bij het leveren van Updates of Upgrades of het leveren van aanvullende programmatuur, zal steeds de relevante documentatie worden meegeleverd;
- De Dienstverlener zal de documentatie steeds up to date houden. Zodra blijkt dat de documentatie niet of niet langer juist of volledig is, zal de Dienstverlener de documentatie zo spoedig mogelijk en op zijn kosten actualiseren.

Artikel 9. Onderhoud Maatwerkprogrammatuur

Als de Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur zelf onderhoudt of door een derde laat onderhouden, ondersteunt de Dienstverlener hem daarbij op verzoek tegen een marktconforme vergoeding. De Dienstverlener verstrekt daartoe op verzoek de daarvoor benodigde (aanvullende) informatie aan de Opdrachtgever of een door deze daarvoor ingeschakelde derde. Het vorenstaande is ook van toepassing op beheeractiviteiten ten aanzien van de Maatwerkprogrammatuur die de Opdrachtgever zelf uitvoert dan wel door een derde laat uitvoeren.

De Dienstverlener garandeert dat hij de werkzaamheden op grond van de betreffende Overeenkomst, en ook onderhoud zal uitvoeren in overeenstemming met (technische) normen en standaarden, die toepasselijk zijn in de meest recente en goed werkende IT-praktijk.

Artikel 10. Garanties

10.1 Bekwaam Personeel

De Dienstverlener garandeert dat hij alleen Personeel inzet dat beschikt over de benodigde vaardigheden en kwalificaties, rekening houdend met de aard van de te leveren Prestatie en de wijze waarop de Dienstverlener zich als deskundige heeft gepresenteerd. Hij garandeert ook dat het door hem ingezette Personeel voldoet aan de eisen die vergelijkbare dienstverleners mogen worden verwacht en gesteld.

De Dienstverlener garandeert dat hij geen Personeel aan de Opdrachtgever ter beschikking stelt of bij deze werkzaam laat zijn dat ook werkzaam is voor derden als dat Personeel daardoor in een belangenconflict met de Opdrachtgever kan komen.

10.2 Garanties Producten

De Dienstverlener garandeert dat bij levering van Producten:

- de Producten van goede kwaliteit zijn en vrij van gebreken;
- de Producten geheel in overeenstemming met de vereisten van de Overeenkomst, specificaties en redelijke verwachtingen van de Opdrachtgever (met name wat betreft de eisen van de algemeen aanvaarde technische praktijken, de in de industrie gangbare normen en standaarden, kwaliteit en betrouwbaarheid) zijn en functioneren;
- de Producten vrij zijn van ontwerp-, productie-, werkingsgebreken en vrij van ieder defect van materiaal en onderdelen. De waarborg omvat alle kosten voor onderdelen en arbeidsuren;

- de Producten volledig voldoen aan alle toepasselijke wettelijke eisen en overheidsvoorschriften en ook aan alle relevante wet- en regelgeving Producten;
- de Producten geschikt zijn voor het doel waarvoor de Opdrachtgever de Producten wenst te gebruiken.

10.3 Garanties Dienstverlening

De Dienstverlener garandeert dat bij levering van Diensten:

- de Dienstverlener ten minste tot drie (3) jaar na datum van de Acceptatie onderhoud zal voorzien op de ICT Prestatie;
- de ICT Prestatie geschikt zal zijn voor gebruik in samenhang met het Applicatielandschap;
- de ICT Prestatie voldoet en (bij Onderhoud) zal blijven voldoen aan de relevante wet- en regelgeving;
- de Diensten worden uitgevoerd door ter zake vakkundig personeel en met gebruikmaking van de meest recente materialen, kennis en technologie;
- de Diensten volledig worden verricht i de Overeenkomst en ook volgens de redelijke verwachtingen van de Opdrachtgever (ter zake met name kwaliteit);
- de Diensten voldoen aan de in de betreffende tak van handel gangbare normen en standaarden;
- de Diensten volledig worden verricht in overeenstemming met alle toepasselijke wettelijke eisen (waaronder mede begrepen toepasselijke Europese regelgeving) en overheidsvoorschriften.

10.4 Herstel/vervanging

Als de Producten en/of Diensten niet voldoen aan het bepaalde in artikel 10.2 en 10.3, dan is de Dienstverlener gehouden om, binnen twee weken voor zijn rekening (dus kosteloos) en risico en zulks ter goedkeuring van de Opdrachtgever, de Producten te vervangen of te herstellen, dan wel de Diensten opnieuw uit te voeren. Het in de eerste zin bepaalde laat de overige wettelijke rechten van de Opdrachtgever onverlet. De Opdrachtgever heeft het recht om voor rekening van de Dienstverlener, en al dan niet door inschakeling van derden, over te (doen) gaan tot herstel, vervanging of opnieuw uitvoeren, als en voor zover de Dienstverlener tekortschiet in de uitvoering van zijn garantieverplichtingen.

10.5 Garantietermijn Producten

Tenzij in de betreffende Overeenkomst geen andersluidende garantietermijn is opgenomen, zal de garantietermijn vierentwintig (24) maanden bedragen, zulks ingaand op het moment van levering van de Producten, of - als een acceptatietest is overeengekomen - na het slagen van de acceptatietest.

Bij de levering van de Producten en het verrichten van Diensten is het de verantwoordelijkheid van de Dienstverlener dat alle benodigde vergunningen, toestemmingen en licenties met betrekking tot de Producten en Diensten (tijdig) zijn verkregen.

10.6 Grace Periode Software

De Dienstverlener garandeert voor de duur van veertien (14) werkdagen na Acceptatie, dat hij Gebreken voor zijn rekening herstelt. Indien Opdrachtgever een beroep wil doen op deze garantie, stelt hij Dienstverlener daarvan schriftelijk (e-mail) en in spoedgevallen telefonisch op de hoogte.

De Dienstverlener herstelt de Gebreken onverwijld, rekening houdend met de ernst en de aard daarvan. Herstel vindt waar nodig plaats in overleg met de Opdrachtgever.

Onvolkomenheden die:

- de werking van de Software onmogelijk maken worden binnen vier (4) kantooruren na de melding van de Opdrachtgever door de Dienstverlener opgelost, eventueel door middel van een tijdelijke (programma)omweg,

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_NL Algemene ICT voorwaarden		
Version	6	Date	25/09/2025



onverminderd de plicht van de Dienstverlener om de Onvolkomenheden zo spoedig mogelijk te herstellen;

- de werking van de Software verstoren worden binnen vierentwintig (24) uur na de melding van de Opdrachtgever door de Dienstverlener opgelost, eventueel door middel van een tijdelijke (programma)omweg, onverminderd de plicht van de Dienstverlener om de Onvolkomenheden en zo spoedig mogelijk volledig te herstellen.

Indien de Dienstverlener aantoont dat sprake is van een Gebrek dat de Opdrachtgever redelijkerwijs bij het uitvoeren van de Acceptatieprocedure had moeten constateren, mag hij extra kosten die als gevolg daarvan met het herstel van dat Gebrek zijn gemoeid aan de Opdrachtgever in rekening brengen.

De Dienstverlener garandeert dat hij de werkzaamheden op grond van de betreffende Overeenkomst, en ook onderhoud zal uitvoeren in overeenstemming met (technische) normen en standaarden, die toepasselijk zijn in de meest recente en goed werkende IT-praktijk.

10.7 Tijdelijke oplossing

Indien de Dienstverlener ter uitvoering van de garantie als bedoeld in artikel 8.5 een tijdelijke oplossing aanbrengt, vergoedt hij schade die de Opdrachtgever als gevolg daarvan lijdt.

10.8 Testen resultaat Onderhoud

Opdrachtgever mag (laten) testen of een Gebrek/Storing daadwerkelijk is verholpen. Dienstverlener is verplicht daaraan zijn medewerking te verlenen. Als uit de test blijkt dat een Gebrek/Storing niet naar behoren is verholpen kan Opdrachtgever de kosten van het testen op Dienstverlener verhalen.

10.9 Uitsluiting Garantie

De in artikel 10.5 bedoelde garantie geldt niet voor zover de Dienstverlener aantoont dat een Gebrek is ontstaan als gevolg van een, zonder zijn toestemming, door de Opdrachtgever of een door deze ingeschakelde derde in de Prestatie aangebrachte wijziging. De garantie geldt evenmin als een Gebrek aantoonbaar het gevolg is van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik van de Prestatie door de Opdrachtgever.

Artikel 11. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

De Opdrachtgever hecht belang aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. De Dienstverlener staat ervoor in dat hij zich in zijn bedrijfsvoering en bij de uitvoering van de Overeenkomst houdt aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van mensenrechten (als bedoeld in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens), mededinging, corruptie, milieu, omkoping, computercriminaliteit en arbeidsomstandigheden.

Onverminderd het voorgaande is het de Dienstverlener verboden om aan werknemers van de Opdrachtgever op enigerlei wijze geld, goederen of diensten aan te bieden of te verstrekken. Niet (volledige) naleving van het bepaalde in dit artikel geeft de Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang (buitengerechtelijk) te ontbinden onverminderd de overige rechten van de Opdrachtgever (waaronder het recht op schadevergoeding).

Artikel 12. Intellectuele eigendomsrechten

12.1 IP

Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle op grond van de Overeenkomst geleverde programmatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten en ook voorbereidend materiaal daarvan berusten bij:

- a) de Opdrachtgever voor zover het betreft een Prestatie die specifiek voor Opdrachtgever is of wordt ontworpen of vervaardigd en/of onder leiding of toezicht van Opdrachtgever dan wel aan de hand van diens instructies of ontwerpen wordt gerealiseerd. Voor zover nodig worden deze rechten op grond van de Overeenkomst door de Dienstverlener aan de Opdrachtgever overgedragen welke overdracht door de Opdrachtgever onvoorwaardelijk wordt aanvaard;
- b) de Dienstverlener of een derde in alle overige gevallen. De Dienstverlener verleent in dat geval aan de Opdrachtgever een nader bij de specifieke Overeenkomst te bepalen niet exclusief gebruiksrecht van de Prestatie. Het Gebruiksrecht omvat in ieder geval het recht de ICT Prestatie(s) (en alle daarin besloten liggende informatie/kennis) te gebruiken voor het Overeengekomen gebruik, en ook voor testdoeleinden, met inbegrip van alle daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke al dan niet tijdelijke veelevoudingen en openbaarmakingen.

Als voor het Gebruiksrecht periodiek een vergoeding verschuldigd is, is de duur van het Gebruiksrecht gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst. In overige gevallen is het Gebruiksrecht eeuwigdurend en onherroepelijk.

12.2 Vrijwaring aanspraken

De Dienstverlener vrijwaart de Opdrachtgever tegen aanspraken, vorderingen en claims van derden die voortkomen uit enigerlei inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden, direct of indirect verband houdend met de door Dienstverlener ter beschikking gestelde Producten of verrichte Prestaties, met inbegrip van de auteursrechten, in de meest brede zin. De Dienstverlener neemt op eerste verzoek van de Opdrachtgever de verdediging op zich in iedere procedure die in verband met de Prestatie tegen de Opdrachtgever wordt ingesteld wegens inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van een derde. De Opdrachtgever zal de Dienstverlener in verband daarmee onverwijld van een dergelijke actie in kennis stellen en de Dienstverlener mandateren. De Dienstverlener vrijwaart de Opdrachtgever ook tegen alle schade en kosten waartoe de Opdrachtgever zou worden veroordeeld alsook tegen de gerechtskosten alsook de kosten van bijstand van een advocaat/ kosten die verband houden met het inwinnen van juridisch advies.

12.3 Maatregelen

In geval het gebruik van de Producten en/of Prestaties of enig deel ervan, inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten van enige derde, en als gevolg daarvan de Opdrachtgever het gebruik van de Producten of enig deel ervan kan worden en/of wordt ontzegd, zal de Dienstverlener voor haar rekening en naar keuze van de Opdrachtgever:

- hetzij voor de Opdrachtgever het recht verkrijgen om het gebruik van de Producten of het betreffende deel ervan voort te kunnen zetten;
- hetzij de Producten of het betreffende deel ervan vervangen door Producten die geen inbreuk maken als hiervoor bedoeld;
- hetzij de Producten zodanig wijzigen dat de inbreuk wordt beëindigd;
- hetzij de Producten of het betreffende deel ervan terugnemen tegen vergoeding van alle door de Opdrachtgever geleden schade.

12.7 Beperking gebruiksmogelijkheden

Een in overeenstemming met artikel 13.6 aangebrachte wijziging en/of vervanging van de Producten of het betreffende deel ervan mag niet tot gevolg hebben dat de Opdrachtgever in de

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_NL Algemene ICT voorwaarden		
Version	6	Date	25/09/2025



gebruiksmogelijkheden van de Producten wordt beperkt en laat de overige (wettelijke) rechten van de Opdrachtgever nadrukkelijk onverlet.

12.8 Beperking schade

De Dienstverlener zal in geval van een gestelde inbreuk op het intellectuele eigendomsrecht van een derde, op zijn kosten alle maatregelen treffen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie van Opdrachtgevers bedrijfsvoering en tot beperking van door Opdrachtgever als gevolg daarvan te maken kosten en/of te lijden schade.

12.9 Ontbinding overeenkomst

De Opdrachtgever kan, als derden hem terzake van schending van intellectuele eigendomsrechten in rechte betrekken, de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, een en ander onverminderd zijn verdere rechten tegenover de Dienstverlener, waaronder maar niet beperkt, tot enig recht op schadevergoeding.

Artikel 13. Onderaanneming

13.1 Uitdrukkelijke toestemming

Bij het uitvoeren van de Overeenkomst mag Dienstverlener alleen met voorafgaande en uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever gebruik maken van de diensten van derden en/of aan derden overdragen. Deze toestemming, waaraan door Opdrachtgever nadere voorwaarden kunnen worden verbonden, wordt niet zonder redelijke grond geweigerd.

13.2 Aansprakelijkheid voor onderaannemer

De Dienstverlener blijft, ook nadat de Opdrachtgever heeft ingestemd met de overdracht, verantwoordelijk en aansprakelijk voor de tijdige en juiste nakoming van hetgeen waartoe de Overeenkomst de Dienstverlener verplicht.

Artikel 14. Installatie

Tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen zal de Dienstverlener zorgdragen voor de installatie van de Producten. Ingeval van installatie door de Dienstverlener zal de Opdrachtgever alle voor de uitvoering van de prestaties nodige faciliteiten (zoals o.m. vrije toegang tot de producten en de daarmee verbonden producten, documentatie voor het stellen van de diagnose, elektrische stroom, telefoon, aanwezigheid van de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aangeduid of aangesteld persoon die de producten persoonlijk gebruikt en op de hoogte is van de noden van de Opdrachtgever, ...) als ook alle nodige elektrische en mechanische schema's en programmatiegegevens van de betreffende installatie ter beschikking stellen. Als de installatie niet kan doorgaan omwille van het ontbreken van voornoemde faciliteiten, zal dit door de Dienstverlener afzonderlijk gefactureerd worden.

Artikel 15. Nakoming Servicelevels

De Dienstverlener spant zich tot het uiterste in om de Servicelevels te realiseren. De gevolgen van het niet halen daarvan worden in de Overeenkomst geregeld. Ontbinding van de Overeenkomst is in ieder geval mogelijk bij herhaalde overschrijding van Servicelevels. Servicelevels doen geen afbreuk aan hetgeen in de Overeenkomst is bepaald.

Artikel 16. Aansprakelijkheid Dienstverlener

16.1 Tekortkoming

De Dienstverlener is aansprakelijk voor alle schade die de Opdrachtgever lijdt als gevolg van een aan de Dienstverlener toerekenbare tekortkoming in de nakoming van enige Overeenkomst en/of een door de Dienstverlener richting de Opdrachtgever gepleegde onrechtmatige daad. De

Dienstverlener vrijwaart de Opdrachtgever tegen alle claims van derden.

16.2 Niet tijdige nakoming Overeenkomst

Tenzij veroorzaakt door een situatie van overmacht, is de Opdrachtgever in geval van niet tijdige nakoming door de Dienstverlener gerechtigd te beslissen dat de Diensten door een derde Partij uitgevoerd worden, waarbij de kosten van deze dienstverlening door de Dienstverlener gedragen moeten worden.

Als het niet mogelijk is om de Diensten door een derde te laten uitvoeren, dan is de Dienstverlener verplicht de Opdrachtgever voor alle geleden schade schadeloos te stellen in overeenstemming met de artikelen 16.2 en 16.3.

16.3 Niet nakoming van de Overeenkomst

In geval de levering niet meer nagekomen kan worden, is de Dienstverlener aansprakelijk voor alle schade die de Opdrachtgever lijdt als gevolg van deze aan de Dienstverlener toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of door de schending van enige andere contractuele of niet contractuele verplichting.

16.4 Overmacht

Er is sprake van overmacht in geval van ontoerekenbare onmogelijkheid voor één van de partijen om haar verbintenis na te komen. Hierbij kan rekening worden gehouden met het onvoorzienbaar en het onvermijdbaar karakter van het beletsel tot nakoming.

Bij definitieve overmacht zijn de partijen tegenover mekaar volledig bevrijd van hun verbintenissen en zal het contract ontbonden worden.

Bij tijdelijke overmacht is de nakoming van de verbintenis opgeschort voor de duur van de tijdelijke onmogelijkheid, vermeerderd met de tijd die nodig is om de werkzaamheden weer op te starten.

Als de opschorting onredelijk lang duurt ten aanzien van de oorspronkelijke vooropgestelde uitvoeringstermijn, dan beschikt elke partij over de mogelijkheid om het contract te ontbinden, na een voorafgaande ingebrekestelling die, tien (10) werkdagen na de verzending ervan, zonder reactie is gebleven.

Zodra een partij kennis heeft of behoort te hebben van een geval van overmacht, dient zij dit aan de andere partij schriftelijk te melden binnen de vijf (5) werkdagen.

Eventuele kosten die voortvloeien uit een dergelijke gemelde overmacht situatie, komen uitsluitend voor rekening van de getroffen Partij.

Artikel 17. Onvoorzienbare omstandigheden

Partijen sluiten de regeling over onvoorzienbare omstandigheden, zoals voorzien in art 5.74 van het Belgisch Burgerlijk Wetboek, uitdrukkelijk uit van toepassing.

Artikel 18. Informatieplicht en Geheimhoudingsplicht

18.1 Informatieplicht

De Dienstverlener zal de Opdrachtgever alle informatie verstrekken over de levering die voor de Opdrachtgever van belang kan zijn. De Dienstverlener zal noch aan niet bij de levering betrokken eigen medewerkers, noch aan derden vertrouwelijke informatie verstrekken over de levering, tenzij de Opdrachtgever hiervoor vooraf schriftelijke toestemming heeft verleend.

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_NL Algemene ICT voorwaarden		
Version	6	Date	25/09/2025



18.2 Vertrouwelijke informatie

Onder “vertrouwelijke informatie” wordt verstaan: alle informatie van vertrouwelijke aard die door de Opdrachtgever in eender welke vorm schriftelijk, mondeling, elektronisch, grafisch aan de Dienstverlener bekend wordt gemaakt en die op enig moment als vertrouwelijk wordt aangemerkt of waarvan de vertrouwelijkheid naar haar aard of onder de omstandigheden van bekendmaking ervan redelijkerwijs moet worden aangenomen. Vertrouwelijke informatie blijft te allen tijde eigendom van de Opdrachtgever en zal op verzoek van de Opdrachtgever worden geretourneerd.

Het is Dienstverlener niet toegestaan vertrouwelijke informatie bekend te maken onder voorbehoud van:

- (i) die derden waarvoor de Opdrachtgever schriftelijk toestemming heeft verleend; of
- (ii) werknemers of derden die kennis moeten hebben van die vertrouwelijke informatie in verband met de Overeenkomst, op voorwaarde dat Dienstverlener ervoor zorgt dat die werknemers en/of derden verplichtingen over geheimhouding, niet-bekendmaking en retournering van materialen accepteren die minstens zo streng zijn als de verplichtingen in deze Algemene ICT Voorwaarden.

Het is Dienstverlener niet toegestaan vertrouwelijke informatie te gebruiken voor andere doeleinden dan nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst.

18.3 Passende maatregelen

De Dienstverlener zal alle nodige of passende maatregelen treffen om vertrouwelijke informatie te beschermen tegen onbevoegde bekendmaking of onbevoegd gebruik, stelt de Opdrachtgever onmiddellijk in kennis van eventuele onbevoegde bekendmaking of onbevoegd gebruik van Vertrouwelijke Informatie, en verricht voorts alle handelingen waar de Opdrachtgever redelijkerwijs om verzoekt ter voorkoming van verder onbevoegd gebruik of onbevoegde bekendmaking daarvan.

De in dit artikel 18 vermelde verplichting geldt niet voor zover, maar uitsluitend voor zover, vertrouwelijke informatie:

- algemeen ter beschikking komt van het publiek zonder dat dit aan Dienstverlener kan worden verweten;
- op grond van toepasselijke wet- of regelgeving of overheidsvoorschriften bekend moet worden gemaakt.

Voorafgaand aan bekendmaking zal Dienstverlener de Opdrachtgever in kennis stellen van die bekendmaking, welke Vertrouwelijke Informatie het betreft en de mate waarin de Vertrouwelijke Informatie bekend wordt gemaakt.

Artikel 19. Melding in publicaties en/of reclame-uitingen

De Dienstverlener maakt in publicaties (waaronder begrepen persberichten) of reclame-uitingen impliciet noch expliciet melding van de Prestatie, het Project en/of Opdracht en gebruikt de naam van Opdrachtgever niet als referentie voor publiciteitsdoeleinden en pr-activiteiten, dan na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

Artikel 20. Personeel Dienstverlener

20.1 Aanmelding

De Dienstverlener meldt de komst van zijn Personeel op een locatie van Opdrachtgever tijdig bij de contactpersoon van de Opdrachtgever. Dienstverlener zorgt ervoor dat zijn Personeel zich op verzoek van de Opdrachtgever kan legitimeren en kan aantonen dat zij voor of namens haar werkzaam is. De Opdrachtgever mag iedereen de toegang tot (een van) zijn locaties weigeren.

20.2 Voormalig Personeel

Als een persoon die behoorde of behoort tot het Personeel van Dienstverlener en in die hoedanigheid locaties van Opdrachtgever bezoekt, om wat voor reden ook niet meer voor Dienstverlener werkzaam is respectievelijk zal zijn, meldt Dienstverlener dat onverwijld aan de contactpersoon van Opdrachtgever.

Voor zover de Prestatie bij Opdrachtgever wordt verricht draagt Dienstverlener haar Personeel op de door Opdrachtgever aangegeven beveiligingsprocedures en huisregels in acht te nemen.

20.3 Arbeidsomstandigheden/veilige werkplek

Als werkzaamheden bij de Opdrachtgever worden uitgevoerd, dient de Opdrachtgeverzorg te dragen voor een adequate en veilige werkplek.

20.4 Inbreuk op veiligheid

De Dienstverlener draagt er zorg voor dat zijn Personeel tijdig bekend is met bij Opdrachtgever geldende voorschriften over arbeidsomstandigheden en stelt Opdrachtgever onmiddellijk op de hoogte als er omstandigheden zouden zijn die een inbreuk op die voorschriften (kunnen) maken.

Artikel 21. Vervanging Personeel van Dienstverlener

21.1 Vervanging Personeel

De Dienstverlener vervangt Personeel alleen met voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever weigert zijn toestemming niet op onredelijke gronden en kan daaraan voorwaarden verbinden.

De Opdrachtgever kan vervanging verlangen van Personeel, als hij de inzet daarvan redelijkerwijs niet langer wenselijk acht.

21.2 Kosten vervanging Personeel

Bij vervanging van Personeel brengt de Dienstverlener geen daarmee verband houdende kosten aan de Opdrachtgever in rekening, tenzij Dienstverlener aantoonst dat het verzoek tot vervanging geen redelijke grondslag had.

21.3 Deskundigheid

Bij vervanging van Personeel stelt de Dienstverlener tegen hetzelfde tarief Personeel beschikbaar dat qua deskundigheid, opleiding en ervaring ten minste gelijkwaardig is aan het oorspronkelijk ingezette Personeel dan wel voldoet aan hetgeen partijen te dien aanzien zijn overeengekomen.

Artikel 22. Ontbinding

22.1 Ontbinding door Opdrachtgever

Onverminderd de aan de Opdrachtgever toekomende rechten om de overeenkomst te ontbinden in geval van niet (tijdige) nakoming, is de Opdrachtgever eveneens gerechtigd de Overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden door middel van een aangetekende schriftelijke verklaring, zonder gehouden te zijn tot het vergoeden van enige schade, als:

- de Dienstverlener in verzuim is met de nakoming van volgende verplichtingen uit de Overeenkomst:
 - de Producten/Prestaties worden afgekeurd na keuring;
 - de Producten veroorzaken schade;
 - de Producten/Prestaties voldoen niet aan de specificaties;
 - de Producten/Prestaties zijn niet geschikt voor het beoogde gebruik;
- de Garanties worden niet nagekomen.
- beslag wordt gelegd op een aanzienlijk deel van het vermogen van de Dienstverlener ofwel de Dienstverlener zijn bedrijf (of een relevant deel daarvan) aan derden overdraagt;

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_NL Algemene ICT voorwaarden		
Version	6	Date	25/09/2025



- de vergunningen van de Dienstverlener die voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk zijn, worden ingetrokken;
- elke tekortkoming van de Dienstverlener, waarvoor deze door de Opdrachtgever in gebreke werd gesteld en die de Dienstverlener niet volledig heeft rechtgezet binnen de veertien (14) kalenderdagen na de verzending van de ingebrekestelling;
- de Dienstverlener de overeengekomen Servicelevels niet behaalt;
- de Opdrachtgever door derden wordt aangesproken voor inbreuken op intellectuele eigendomsrechten;
- de Dienstverlener een ernstig datalek veroorzaakt dat een hoog risico inhoudt voor de data betrokkenen;
- de Maatwerkprogrammatuur na de tweede acceptatietest opnieuw afgekeurd wordt;
- de bepalingen van art. 40 overtreden zouden worden.

22.2 Ontbinding door beide partijen

De betrokken Partij meldt onmiddellijk en schriftelijk aan de andere Partij elk feit of omstandigheid zoals in art. 23.3 beschreven die een Partij het recht zou kunnen geven om de Overeenkomst te beëindigen.

22.3 Samenloop en onvermogen

In geval van aanvraag of vordering tot of vaststelling van faillissement, collectieve schuldenregeling, onbekwaam verklaring, vereffening, bewarend of uitvoerend beslag onder derden, ofwel een (relevant) deel van het bedrijf aan derden wordt overgedragen, heeft de andere Partij het recht om de Overeenkomst te beëindigen.

Dergelijke beëindiging wordt aan de betrokken Partij of aan zijn rechtsopvolgers schriftelijk gemeld. De beëindiging geeft geen enkel recht op vergoeding.

22.4 Risico geleverde Producten

In geval van ontbinding blijft het risico van al geleverde Producten bij de Dienstverlener. De Dienstverlener zal het bedrag dat al door de Opdrachtgever betaald is onmiddellijk restitueren. De Producten staan dan ter beschikking van de Dienstverlener en dienen door hem te worden afgehaald.

Alle vorderingen die de Opdrachtgever in de hierboven genoemde gevallen op de Dienstverlener mocht hebben of verkrijgen, zullen onmiddellijk en integraal opeisbaar zijn.

Artikel 23. Verzekeringen

23.1 Minimale verzekering

De Dienstverlener zal zijn aansprakelijkheid op grond van de wet en/of overeenkomst tegenover de Opdrachtgever voldoende verzekeren waaronder maar niet beperkt tot een geldige en passende aansprakelijkheidsverzekering die eveneens dekking biedt voor schade voortvloeiend uit het gebruik van AI-instrumenten, beroepsaansprakelijkheid, productaansprakelijkheid en cyberincidenten en dit gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

23.2 Niet gedekte risico's

De vrijstelling en de niet-gedekte risico's zijn voor rekening van de Dienstverlener.

23.3 Voorleggen polissen

Op eenvoudig verzoek van de Opdrachtgever moet de Dienstverlener verzekeringsattesten van voldoende dekking in BA/Beroepsaansprakelijkheid, Productaansprakelijkheid en Cybercrime polissen kunnen voorleggen, alsook bewijs van betaling van de premies. De Opdrachtgever zal onmiddellijk, rechtstreeks en schriftelijk verwittigd worden door de

verzekeraar en de Opdrachtgever bij wijziging, schorsing, vernietiging of opzegging van de polis waarborgen.

Artikel 24. Bescherming en beveiliging persoonsgegevens

24.1 GDPR

Beide Partijen verbinden zich ertoe om de toepasselijke wetgeving over gegevensbescherming na te leven, met name de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("GDPR") 2016/679 en ervoor te zorgen dat ook het Personeel en onderaannemers deze wetgeving respecteren.

24.2 Verwerking persoonsgegevens

In het geval de Dienstverlener het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens voor de Opdrachtgever verwerkt, geldt de Dienstverlener als verwerker in de zin van de Wet betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en geldt de Overeenkomst ook als verwerkersovereenkomst als bedoeld in diezelfde wet. De Dienstverlener is, als dit gepast lijkt, bereid om een aparte verwerkersovereenkomst te sluiten met de Opdrachtgever.

24.3 Passende maatregelen

De Dienstverlener neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies, diefstal en/of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van tenuitvoerlegging daarvan, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens meebrengen. De Dienstverlener legt deze maatregelen schriftelijk vast en maakt ze over aan de Opdrachtgever.

24.4 Behoorlijke verwerking

De Dienstverlener garandeert de Opdrachtgever dat de persoonsgegevens op behoorlijke, zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving worden verwerkt.

24.5 Doorgifte buiten EU

De Dienstverlener geeft enkel Persoonsgegevens door aan een derde land of een internationale organisatie op schriftelijke instructie van de Verwerkingsverantwoordelijke. In beginsel is er een verbod op doorgifte van data naar niet EU - landen, tenzij er een adequaatheidsbeslissing door het betrokken land genomen is. Als een op de Verwerker van toepassing zijnde wettelijke bepaling hem tot een grensoverschrijdende doorgifte en/of distributie en/of verstrekking van Persoonsgegevens naar niet EU-landen zou verplichten, is de Verwerker in ieder geval verplicht de Verwerkingsverantwoordelijke eerst op de hoogte te stellen.

Partijen zullen dan in overleg treden welke bijkomende beveiligingsmaatregelen genomen moeten worden, alsook welke waarborgen de Dienstverlener terzake moet geven. Deze bijkomende beveiligingsmaatregelen worden in een addendum opgenomen en getekend door beide partijen.

Als de Dienstverlener nalaat de Opdrachtgever op de hoogte te stellen van doorgiften naar niet EU-landen en/of zonder schriftelijke toestemming/ overeengekomen bijkomende beveiligingsmaatregelen dergelijke doorgiften doet, is de Verwerkingsverantwoordelijke gerechtigd de overeenkomst onmiddellijk op te zeggen, zulks zonder enige schadevergoeding voor de Verwerker.

24.6 Vrijwaring

De Dienstverlener vrijwaart de Opdrachtgever voor aanspraken van derden die tegenover de Opdrachtgever mochten worden

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_NL Algemene ICT voorwaarden		
Version	6	Date	25/09/2025



ingesteld vanwege een schending van de verplichtingen van de Dienstverlener als bedoeld in dit artikel.

24.7 Rechten databetrokkenen

De Dienstverlener verleent de Opdrachtgever haar volledige medewerking om betrokkenen in de zin van artikel 36-39 van de Wet betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens:

- inzage in hun persoonsgegevens te laten krijgen;
- persoonsgegevens te laten verwijderen of te corrigeren en/of;
- bewijs te leveren dat de persoonsgegevens verwijderd of gecorrigeerd zijn.

24.8 Datalek

In het geval van een datalek als bedoeld in de GDPR verordening en de Wet betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens zal de Dienstverlener de Opdrachtgever onmiddellijk maar in ieder geval binnen vierentwintig (24) uur na ontdekking van het datalek mondeling en schriftelijk informeren, zulks ongeacht de impact van de datalek. In geval van een beveiligingsincident/datalek zal de Dienstverlener alle redelijke maatregelen treffen om de gevolgen van het incident te beperken en/of een nieuw incident te voorkomen. De Dienstverlener zal alle medewerking verlenen aan de Opdrachtgever om het beveiligingsincident te beoordelen en te kunnen voldoen aan haar eventuele wettelijke meldplicht en haar eventuele plicht tot het informeren van betrokkenen.

24.9 Aansprakelijkheid Dienstverlener/Verwerker

Als de Dienstverlener de hoedanigheid heeft van Verwerker dan is onderstaande clausule van toepassing. De Verwerker is aansprakelijk voor alle schade en aanspraken van de Gegevensbeschermingsautoriteit, andere toezichthoudende autoriteiten, derden en/of databetrokkenen, die het gevolg zijn van een schending door de Verwerker van de verwerkingsovereenkomst en de specifiek tot de Verwerker gerichte verplichtingen in het kader van de GDPR-wetgeving;

De Verwerker vrijwaart de Verwerkingsverantwoordelijke voor alle aanspraken, boetes en/of maatregelen van derden, daaronder begrepen databetrokkenen en de toezichthoudende autoriteit(en), die tegenover, naar Verwerkingsverantwoordelijke worden ingesteld of opgelegd wegens een schending van de verwerkersovereenkomst en/of de GDPR en/of andere toepasselijke wet- en regelgeving over de verwerking van persoonsgegevens door Verwerker en/of door Verwerker ingeschakelde (rechts)personen, waaronder, maar niet beperkt tot, medewerkers en/of Sub- verwerkers;

Indien de Verwerker een inbreuk maakt op zijn verbintenissen krachtens een verwerkersovereenkomst, een vertrouwelijkheidsovereenkomst, of eender welke wetgeving over gegevensbescherming is de Verwerker aansprakelijk ten aanzien van Verwerkingsverantwoordelijke en dient hij die laatste te vergoeden voor alle kosten, met inbegrip van redelijke invorderingskosten, advocaatkosten, gerechtskosten, uitgaven en/of kosten, opgelegde boetes en schade als gevolg van een dergelijk datalek/dergelijke inbreuk.

24.10 Data Protection Notice/Privacy Policy

De Dienstverlener verbindt zich om al bovenstaande informatie over de verwerking te bezorgen aan de betrokkenen inclusief te verwijzen naar de Privacy Policy op de website: <https://www.aertssen.be/en/privacy-policy>.

Artikel 25. Gebruik van AI-systemen

25.1 Gebruik

De Dienstverlener zal, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, geen gebruik maken van:

- enig AI-instrument, -systeem, -model, -applicatie, -technologie of -dienst ("AI-instrument"), inclusief een AI-instrument dat tekst, afbeeldingen, geluid of andere informatie of inhoud genereert ("Generatieve AI-instrumenten", bv. ChatGPT of DALL E), in verband met de Diensten of andere prestaties die aan de opdrachtgever worden geleverd.
- werken die zijn gecreëerd door Generatieve AI-instrumenten (of afgeleide werken daarvan) gebruiken of opnemen in enige Diensten of andere.
- zelf, of anderen toestaan om, enige (zelfs geanonimiseerde) gegevens van de opdrachtgever of Persoonsinformatie van de opdrachtgever te uploaden of in te voeren in enig AI-instrument.

25.2 Garanties

De opdrachtnemer garandeert dat:

- het gebruik volledig in overeenstemming is met de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Europese AI-verordening (AI Act);
- de gebruikte AI-instrumenten transparant, uitlegbaar en controleerbaar zijn (geen black box AI).
- er passende technische en organisatorische maatregelen zijn genomen om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de gegevens van de opdrachtgever te waarborgen.
- de gegevens van de Opdrachtgever niet worden gebruikt voor het trainen van AI-modellen, tenzij voorafgaand uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen.

Dergelijke AI-toepassingen moeten bijdragen aan de efficiëntie, kwaliteit of veiligheid van de uitvoering van de Diensten en mogen geen aanleiding geven tot discriminatie, stereotypering, manipulatie of andere ethisch ongewenste effecten

25.3 Doel

De Dienstverlener zal op vraag van de Opdrachtgever eveneens voorafgaand het gebruik ervan een gedetailleerde beschrijving bezorgen van het voorgenomen gebruik, de wijze waarop de AI-instrument zal worden gebruikt, en de eventuele rechten van derden of andere juridische kwesties die uit dat gebruik kunnen voortvloeien. Deze gedetailleerde beschrijving zal de Opdrachtgever goedkeuren, voorafgaand de Dienstverlener gebruik kan maken van het betreffende AI-instrument.

De Dienstverlener zal geen gegevens die via AI-instrumenten zijn verwerkt langer bewaren dan strikt noodzakelijk voor het overeengekomen doel. Na beëindiging van de overeenkomst of op eerste verzoek van de Opdrachtgever zal de Dienstverlener alle via AI verwerkte gegevens, inclusief eventuele tussenresultaten, logbestanden en afgeleide data, op veilige wijze verwijderen of vernietigen, tenzij wettelijke bewaarplichten anders vereisen.

25.4 Transparantie

De opdrachtnemer zal op eerste verzoek van de opdrachtgever volledige openheid verschaffen over:

- de aard en werking van de gebruikte AI-systemen;
- de herkomst van de gebruikte modellen en datasets;
- de genomen maatregelen ter voorkoming van bias, discriminatie of onrechtmatige profiling.

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_NL Algemene ICT voorwaarden		
Version	6	Date	25/09/2025



25.5 Datalek, inbreuk, aansprakelijkheid

Ingeval van een incident waarbij AI-gebruik leidt tot een datalek, onrechtmatige verwerking of andere inbreuk op de rechten van betrokkenen, stelt de Dienstverlener de Opdrachtgever onverwijd op de hoogte en werkt hij volledig mee aan het onderzoek en herstelmaatregelen.

De Dienstverlener is eveneens aansprakelijk voor enige schade die veroorzaakt wordt door AI gegenereerde output die in het kader van de Overeenkomst door de Opdrachtnemer wordt gebruikt. Dit geldt ongeacht of de AI – output handmatig is gecontroleerd of automatisch is gegenereerd.

25.6. Eigendomsrechten

De Dienstverlener garandeert dat alle door AI gegenereerde documenten of inhoud die worden gebruikt of geleverd in het kader van de Overeenkomst vrij zijn van rechten van derden. De Opdrachtgever verkrijgt een exclusieve, overdraagbare en onbeperkte gebruikslicentie op dergelijke werken, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Indien de Dienstverlener gebruik maakt van AI-instrumenten of -diensten die worden geleverd door derden, waaronder onderaannemers, blijft de Dienstverlener volledig verantwoordelijk voor de naleving van de verplichtingen uit dit artikel. De Dienstverlener zal zich ervan vergewissen dat dergelijke derden voldoen aan gelijkwaardige normen inzake gegevensbescherming, beveiliging, transparantie en naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving.

Artikel 26. Voortdurende verplichtingen

Beëindiging van de Overeenkomst ontslaat partijen niet van verplichtingen daaruit die naar hun aard doorlopen. Tot deze verplichtingen behoren in ieder geval: vrijwaring voor schending van intellectuele eigendomsrechten, garanties, aansprakelijkheid, geheimhouding, geschillen en toepasselijk recht.

Artikel 27. Geschillen

27.1 Toepasselijk recht

De Overeenkomsten gesloten door de Opdrachtgever en alle andere verbintenissen van de Opdrachtgever zijn uitsluitend onderworpen aan het Belgisch recht, met uitsluiting van de bepalingen van internationaal-privaatrechtelijke aard of andere regels die het recht van een andere jurisdictie buiten België van toepassing verklaren.

27.2 Bevoegde rechtbank

Enige en alle geschillen in verband met het sluiten, de geldigheid, de interpretatie en/of de uitvoering of beëindiging van de Overeenkomsten zullen onderworpen zijn aan de exclusieve rechtsmacht en bevoegdheid van de Hoven en Rechtbanken te Antwerpen, Afdeling Antwerpen.

Artikel 28. Nietigheid

Als één of meer bepalingen van deze Algemene ICT Voorwaarden, om welke redenen dan ook, onwettig, ongeldig, nietig of onuitvoerbaar wordt verklaard, geheel of gedeeltelijk, zal deze onwettigheid, ongeldigheid, nietigheid of onuitvoerbaarheid zich niet uitbreiden tot de overige voorwaarden. In voorkomend geval, zullen de Partijen naar best vermogen en te goeder trouw onderhandelen om deze bepaling te vervangen door een wettige, geldige, niet-nietige en uitvoerbare bepaling met een gelijkaardige economische uitwerking.

B1. BIJZONDERE VOORWAARDEN - SOFTWARE

Artikel 29. Software

29.1 Ontwikkeling van Software

Als is overeengekomen dat de Dienstverlener Software zal ontwikkelen of Software zal aanpassen dan zal de Dienstverlener de Software ontwikkelen en/of aanpassen in strikte overeenstemming met de overeengekomen Specificaties. De Dienstverlener verklaart dat hij voldoende kennis heeft verkregen omtrent de omgeving waarin de Software zal gaan werken, dat hij volledig op de hoogte is van de het doel waarvoor de Opdrachtgever de Software wenst te gaan gebruiken, dat de Software zowel afzonderlijk als in combinatie met eventuele aanwezige (bij de Opdrachtgever of een klant van de Opdrachtgever) infrastructuur geschikt is voor voornoemd doel, alsmede is de Dienstverlener verantwoordelijk voor het goed functioneren van de Software in voornoemde omgeving c.q. in combinatie met voornoemde infrastructuur.

Artikel 30. Acceptatieprocedure en - termijn

Artikel 8 van de Algemene ICT Voorwaarden geldt onverkort.

Artikel 31. Garantie op software

31.1 Garanties

De dienstverlener garandeert dat:

- de Software volledig in overeenstemming met de Specificaties functioneert;
- de Software efficiënt, deugdelijk en onderling samenhangend is geschreven;
- de Software voldoet aan (internationale) technische normen;
- de Software geen beveiligingsmaatregelen bevat die niet zijn overeengekomen, en ook dat de Software geen vreemde elementen bevatten (zoals virussen, worms etc.);
- de in de Overeenkomst en/of Specificaties genoemde responstijden worden gehaald;
- alle in de Software ingebouwde functionaliteiten zijn omschreven in de Documentatie;
- voldoet aan geldende wet- en regelgeving waaronder maar niet beperkt tot de Wet betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens;
- voldoet aan relevante beveiligingsnormen zoals ISO 27001 en NEN 7510, 7512 en 7513 alsmede ISAE3402-, SAE3402-, ISAE 3000-, TPM- verklaringen die door de Dienstverlener op verzoek tijdig worden geleverd en;
- de Software geen zogenaamde Open Source Software (onderdelen) bevat, tenzij de Opdrachtgever hiervoor haar uitdrukkelijke voorafgaande toestemming heeft gegeven.

De toestemming voor Open Source Software zal enkel kunnen worden gegeven als de Dienstverlener de Opdrachtgever tijdig en allesomvattend inzichtelijk heeft gemaakt welke Open Source Software zal worden gebruikt, welke (licentie)voorwaarden hiervoor gelden, welke juridische implicaties dit heeft en de Opdrachtgever na beoordeling van deze informatie akkoord gaat dat de Open Source Software kan worden gebruikt.

Een door de Opdrachtgever gegeven toestemming laat onverlet de verplichting van de Dienstverlener om de Opdrachtgever te vrijwaren tegen alle schade en kosten in het geval het gebruik van de Open Source Software aanleiding geeft tot claims van derden en doet ook overigens geen afbreuk aan door de Dienstverlener verstrekte gebruiksrechten, garanties en vrijwaringen. De garantie bestaat mede uit kosteloos herstel van Onvolkomenheden overeenkomstig het in deze Algemene ICT voorwaarden bepaalde.

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_NL Algemene ICT voorwaarden		
Version	6	Date	25/09/2025



Artikel 32. Licentie op Software

32.1 Software

In het geval de Dienstverlener aan de Opdrachtgever Software ter beschikking stelt en in Licentie geeft dan geldt het bepaalde in dit artikel 32

32.2 Omvang Licentie

Met uitzondering van andersluidende afspraken in de Overeenkomst, is de door de Dienstverlener verstrekte Licentie onherroepelijk, wereldwijd en eeuwigdurend. De Opdrachtgever heeft voorts te allen tijde het recht om kopieën van de Software en de Documentatie te maken en zulke kopieën te gebruiken voor:

- calamiteiten of niet (juist) functioneren van de Software;
- voor testen of;
- voor het door de Opdrachtgever beoogde gebruik van de Software en de Documentatie.

32.3 Recht Opdrachtgever

De Licentie op de Software en de Documentatie houdt ook het recht in van de Opdrachtgever om de Software en de Documentatie:

- door derden te laten onderhouden en/of te laten beheren (outsourcing of soortgelijke diensten van derden daaronder begrepen) en;
- aan derden in licentie te geven (sub-licentiëring).

32.4 Consistent Versiebeleid

De Dienstverlener zal een consistent versiebeleid hanteren en zorg dragen voor het tijdig beschikbaar komen van Nieuwe Versies en Updates van de ter beschikking gestelde Software. De Dienstverlener zal in dat kader regelmatig de noodzaak onderzoeken tot het uitbrengen van Nieuwe Versies en Updates en zal de Opdrachtgever zo snel mogelijk informeren over de uitkomsten van een dergelijk onderzoek. De Dienstverlener stelt de Opdrachtgever op verzoek een exemplaar van de Nieuwe Versie ter beschikking voor test- en evaluatiedoeleinden. De Opdrachtgever is echter nimmer verplicht tot ingebruikname van een Nieuwe Versie.

32.5 Faillissement en voortzetting gebruik

Partijen komen nadrukkelijk overeen, dat in voorkomend geval dat de Dienstverlener in staat van faillissement wordt verklaard en de curator de tussen partijen bestaande Overeenkomst beëindigt, dat de Opdrachtgever gerechtigd is de Broncode en/of Software en de Documentatie te blijven gebruiken. Partijen komen nu al overeen dat het met de Broncode en/of Software beoogde gebruik in ieder geval omvat:

- het recht om de Software op een onbepaald aantal computers te installeren;
- het recht om de Software voor onbepaalde tijd op een onbepaald aantal locaties en door een onbepaald aantal gebruikers van de Opdrachtgever te (laten) gebruiken;
- het recht om de Software door de Opdrachtgever en/of door een derde te (laten) onderhouden;
- die handelingen ten aanzien van de Software te blijven verrichten die de Opdrachtgever al verrichtte voordat de Dienstverlener in staat van faillissement werd verklaard.
-

32.6 Overdracht derde partij/gelieerde onderneming

In het geval de onderneming van de Opdrachtgever (geheel of gedeeltelijk) wordt overgedragen aan een derde partij, dan zal de Dienstverlener dulden dat het gebruik van de Software en de Documentatie door deze overnemende partij wordt voortgezet, mits deze partij aan de Dienstverlener desgevraagd heeft bevestigd zich aan de licentievoorwaarden te zullen houden. De Opdrachtgever is eveneens altijd gerechtigd het gebruik van de Software en de Documentatie over te dragen aan een gelieerde onderneming.

32.7 Kopie Broncodes

Op eerste verzoek van de Opdrachtgever zal de Dienstverlener een kopie van de Broncodes van de in Licentie gegeven Software en ook een kopie van de Documentatie deponeren bij een Escrow agent. Deze agent moet door de Opdrachtgever worden goedgekeurd, waarbij de Opdrachtgever het recht verkrijgt om de broncodes van de Software onbepaald te gebruiken in het geval de Dienstverlener in staat van faillissement of andere problemen die de voortzetting van de onderneming in het gedrang brengen, komt te verkeren dan wel anderszins niet de op hem rustende onderhoudsverplichtingen in acht neemt.

Artikel 33. Cloud Diensten

33.1 Levering Cloud Diensten

Als de Software en/of de Documentatie aan de Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld c.q. in gebruik wordt gegeven in de vorm Cloud Diensten geldt dat levering geschiedt doordat de Dienstverlener de Opdrachtgever in staat stelt de Software en/of Documentatie daadwerkelijk te gebruiken op de overeengekomen leveringsdatum.

33.2 Certificeringsnormen

De Cloud Diensten van de Dienstverlener zullen moeten voldoen aan door de Opdrachtgever bij het aangaan van de Overeenkomst gestelde certificeringsnormen (zoals bijv. ISO27001 of NEN 7510, 7512 en 7513). De Dienstverlener zal de Opdrachtgever een kopie van de certificaten overhandigen. Deze certificering zal regelmatig geüpdatet worden en de vernieuwde certificaten zullen aan de Opdrachtgever ter beschikking gesteld worden.

33.3 Beperkt gebruik data

De Opdrachtgever blijft te allen tijde eigenaar van alle data die de Opdrachtgever ter beschikking stelt aan de Dienstverlener bij de Cloud Diensten. De Dienstverlener zal deze data van de Opdrachtgever behandelen als vertrouwelijke informatie. De Opdrachtgever verleent de Dienstverlener een beperkte, en voor de duur van de Overeenkomst, licentie om de data van de Opdrachtgever louter en alleen te gebruiken voor zover zulks noodzakelijk is om de Cloud Diensten te verrichten. Ieder ander gebruik van de data door de Dienstverlener is uitdrukkelijk verboden en de Dienstverlener erkent dat een schending van deze verplichting voor de Opdrachtgever onherstelbare schade oplevert voor welke schade de Dienstverlener aansprakelijk is. De Dienstverlener zal de Opdrachtgever op eerste verzoek de bedoelde data beschikbaar stellen aan de Opdrachtgever.

Bij een beëindiging van de Clouddiensten stelt de Dienstverlener alle data van de Opdrachtgever ter beschikking die op de systemen van de Dienstverlener of een door hem ingeschakelde derde aanwezig zijn in de overeengekomen gegevensformaten. De bedoelde data zijn dusdanig gedocumenteerd dat de Opdrachtgever in staat is om zich toegang te verschaffen tot de data. Na de bedoelde beschikbaarstelling van alle data aan de Opdrachtgever bij beëindiging en na bevestiging van ontvangst van alle data door de Opdrachtgever, vernietigt De Dienstverlener alle data die nog in haar systemen aanwezig zijn

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_NL Algemene ICT voorwaarden		
Version	6	Date	25/09/2025



en documenteert De Dienstverlener de vernietigingshandelingen en houdt zij deze documentatie tot vijf (5) jaar na afloop van de Overeenkomst voor de Opdrachtgever beschikbaar.

In geval van faillissement zal de Dienstverlener er ook voor zorgdragen dat de bedoelde data géén onderdeel uitmaakt van de boedel.

Als de Dienstverlener de data van de Opdrachtgever opslaat buiten de EU dan heeft zij daar voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever voor nodig en draagt de Dienstverlener verantwoordelijkheid voor naleving van de in dat land geldende wet- en regelgeving met betrekking tot onder andere verwerking van persoonsgegevens. De Dienstverlener vrijwaart de Opdrachtgever tegen alle claims en schade in dat verband

33.4 Back-ups

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen draagt de Dienstverlener zorg voor back-ups van gegevens (data) van de Opdrachtgever met inachtneming van de overeengekomen periodes bij gebreke waarvan de Dienstverlener eenmaal per dag een volledige back-up zal maken van de gegevens (data) van de Opdrachtgever. De Dienstverlener zal de Opdrachtgever voorafgaand aan de Overeenkomst aangeven op welke serverlocatie de data van de Opdrachtgever worden opgeslagen. In het geval van een public en/of private Cloud server zal de Dienstverlener de Opdrachtgever voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst informeren over toepasselijke veiligheidsmaatregelen (Personeel, sleutelregime). De Dienstverlener stelt de Opdrachtgever in staat om aan haar (bewarings)verplichtingen uit hoofde van toepasselijke wet- en regelgeving te voldoen.

33.5 Log in en wachtwoorden

De Dienstverlener zal aan de individuele gebruikers, in het bijzonder voor authenticatie doeleinden, een individuele loginnaam en een individueel wachtwoord verlenen. Deze loginnamen en wachtwoorden dienen door de Dienstverlener te worden opgeslagen door middel van minimaal Advanced Encryption Standard (AES) 256-bit encryptie. De Dienstverlener draagt er bij de terbeschikkingstelling van loginnaam en wachtwoord zorg voor dat deze op zodanige wijze plaatsvindt dat diefstal en/of misbruik wordt voorkomen. De Dienstverlener zal de individuele gebruikers hun goede ontvangst van wachtwoorden laten bevestigen. Wachtwoorden zullen altijd via adequaat beveiligde verbindingen worden verstrekt en nimmer aan derden. De Dienstverlener draagt zorg voor een deugdelijke administratie van de door hem aan gebruikers verstrekte accounts.

De Dienstverlener zal bij vaststelling van onbevoegd gebruik van een account en/of wachtwoord de Opdrachtgever hiervan onmiddellijk op de hoogte stellen en vrijwaart de Opdrachtgever tegen alle schade en kosten die de Opdrachtgever (en/of individuele gebruikers) lijdt (lijden) als gevolg van een dergelijk onbevoegd gebruik, onverminderd de verplichting van de Dienstverlener om het vereiste beveiligingsniveau te herstellen en de Opdrachtgever schriftelijk te berichten over de getroffen maatregelen. Voornoemde vrijwaring geldt niet in het geval de schade het direct en uitsluitend gevolg is van opzettelijk of bewust roekeloos handelen van de Opdrachtgever en/of een individuele gebruiker.

33.6 Twee traps verificatie

De Dienstverlener zal bij de Cloud Diensten bij voorkeur gebruik maken van een zogenaamde "Twee traps verificatie" om de toegangsbeveiliging te waarborgen.

33.7 Versleutelde protocollen

De Dienstverlener zal de verbinding voorzien van versleutelde protocollen met de hoogst mogelijke encryptiesleutel.

33.8 PEN - test

De Dienstverlener zal de Cloud Diensten door deskundigen regelmatig (minimaal 1 keer per jaar) laten testen met b.v. manuele attack- en PEN-testen, waarna de Dienstverlener op basis van de uitkomst passende (veiligheid)maatregelen neemt.

33.9 Intrusion detection

De Dienstverlener zal ook zorgdragen voor intrusion detection (het herkennen van activiteiten die kenmerkend zijn voor hackers).

33.10 Versiebeleid

De Dienstverlener zal een consistent versiebeleid hanteren en zorg dragen voor het tijdig beschikbaar komen van Nieuwe Versies en Updates voor het uitvoeren van de Cloud Diensten. Als de Dienstverlener Nieuwe Versies en Updates van de van toepassing zijnde Software voor het uitvoeren van de Cloud Diensten wil toepassen, dan zal de Dienstverlener dit vooraf met de Opdrachtgever overleggen. De Dienstverlener zal Nieuwe Versies en Updates altijd eerst uitgebreid testen in een testomgeving en hierin de goedgekeurde Software klaarzetten voordat deze, in overleg met de Opdrachtgever, in de productie omgeving worden toegepast. De Dienstverlener garandeert dat er geen verstoringen in de Cloud Diensten zullen optreden. Enkel als zulks noodzakelijk is en indien zulks tevoren is overeengekomen kan de Dienstverlener in voorkomend geval de Cloud Diensten geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoudsdoeleinden.

De Dienstverlener zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan strikt noodzakelijk waarbij de buitenbedrijfstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren (07.00 uur tot 18.00 uur) dient plaats te vinden en na een voorafgaande kennisgeving van minimaal vijftien (15) werkdagen aan de Opdrachtgever. De kosten voor het hiervoor bedoelde onderhoud (waaronder mede begrepen de bedoelde Nieuwe Versies en Updates) zullen zijn begrepen in de kosten voor de Cloud Diensten tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

33.11 Hosting

- Als de Dienstverlener in opdracht van de Opdrachtgever diensten verricht welke betrekking hebben op het hosten van websites, geldt onderhavig artikel;
- De Opdrachtgever krijgt volledige toegang tot de servers in verband met het beheer van de websites. De Dienstverlener zal de Opdrachtgever dienaangaande voorzien van alle toepasselijke usernames en paswoorden;
- De Dienstverlener stelt de betreffende Hosting Diensten beschikbaar, in overeenstemming met de tussen Partijen vastgelegde (servicelevel) Overeenkomst en in overeenstemming met de daarin vastgelegde servicelevels en tarieven, en ook kortingen ingeval de gegarandeerde beschikbaarheid percentages niet worden gerealiseerd door De Dienstverlener. Als en voor zover partijen voornoemde servicelevels niet zijn overeengekomen, dan gelden de in de betreffende branche tussen professionele Partijen gebruikelijke servicelevels en zal de Dienstverlener de Hosting Diensten verrichten in overeenstemming met de eisen van uitmuntend vakmanschap, en met gebruikmaking van alle (technische) mogelijkheden die door de Opdrachtgever in redelijkheid verwacht mogen worden;
- De Dienstverlener zal voor de Hosting Diensten uitsluitend daartoe gekwalificeerd Personeel inzetten;

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_NL Algemene ICT voorwaarden		
Version	6	Date	25/09/2025



- e. De Dienstverlener verplicht zich tegenover de Opdrachtgever om maatregelen van organisatorische en technische aard te nemen om de gegevens van de Opdrachtgever die op de door de Dienstverlener gehoste websites zijn opgeslagen - of via die websites zijn te raadplegen – adequaat en voldoende te beveiligen.

B2. BIJZONDERE VOORWAARDEN - HARDWARE

Artikel 34. Ontwikkeling, levering en acceptatie van Hardware

34.1 Toepasselijkheid

Als met de Dienstverlener is overeengekomen dat de Dienstverlener Hardware zal ontwikkelen dan is met betrekking tot de ontwikkeling van de Hardware onderhavig artikel van toepassing.

34.2 Plaats van levering

De door de Dienstverlener aan de Opdrachtgever verkochte Hardware zal, met uitzondering van andersluidende schriftelijke afspraken, worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van de Opdrachtgever.

34.3 Acceptatietest

Als de Opdrachtgever dat wenst, worden alle door de Dienstverlener aan de Opdrachtgever te leveren Hardware onderworpen aan een keuring en/of een acceptatietest. De keuring en/of acceptatie door of namens de Opdrachtgever houdt geen erkenning in dat het geleverde voldoet aan de in artikel 10 bedoelde garanties.

Artikel 35. Garantie levering Hardware

35.1 Garantie

Onverminderd de toepasselijkheid van het bepaalde in artikel 10, garandeert de Dienstverlener dat:

- de Hardware volledig in overeenstemming met de Specificaties functioneert;
- de Hardware voldoet aan (internationale) technische normen;
- de Hardware geen beveiligingsmaatregelen bevat die niet zijn overeengekomen, en ook dat de Hardware geen vreemde elementen bevatten;
- de in de Overeenkomst en/of Specificaties genoemde responstijden worden gehaald en 5) alle in de Hardware ingebouwde functionaliteiten zijn omschreven in de Documentatie. De garantie bestaat mede uit kosteloos herstel van Onvolkomenheden overeenkomstig het in deze Algemene ICT voorwaarden bepaalde.

B3. BIJZONDERE VOORWAARDEN - ONDERHOUD

Artikel 36. Onderhoud

36.1 Toepasselijkheid

Deze bepalingen over onderhoud zijn enkel van toepassing als de Opdrachtgever en de Dienstverlener zijn overeengekomen dat de Dienstverlener onderhoudswerkzaamheden zal uitvoeren.

36.2 Onderhoudsovereenkomst

De Dienstverlener zal het onderhoud met de grootst mogelijke zorg uitvoeren. De Dienstverlener zal het onderhoud verrichten in overeenstemming met de met de Opdrachtgever overeengekomen onderhoudsovereenkomst en de daarin beschreven methodieken, waarbij de Dienstverlener een consistent versiebeleid voor de Software en Hardware zal hanteren. De Dienstverlener is gehouden tot het behalen van de serviceniveaus zoals opgenomen in de betreffende onderhoudsovereenkomst.

Als is overeengekomen dat de Dienstverlener Software en/of Hardware en/of Documentatie zal onderhouden dan neemt dit onderhoud een aanvang onmiddellijk na het einde van de garantieperiode. Het onderhoud bestaat uit het herstel van

Onvolkomenheden, een en ander in overeenstemming met de navolgende onderhoudsbepalingen en hetgeen partijen meer in het bijzonder zijn overeengekomen in een onderhoudsovereenkomst.

36.3 Wettelijke voorschriften

De Dienstverlener staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften met betrekking tot de Producten waaraan de Dienstverlener onderhoudswerkzaamheden verricht in acht worden genomen, waaronder begrepen de Wet betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en de Dienstverlener vrijwaart de Opdrachtgever tegen alle claims ter zake.

36.4 Risico

De Dienstverlener draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van Producten gedurende de periode dat de Dienstverlener deze onder zich heeft ten behoeve van het uitvoeren van het onderhoud. Het is aan de Dienstverlener om dit risico op adequate wijze te verzekeren.

36.5 Back-up

Alvorens onderhoud te verrichten aan de Producten, draagt de Dienstverlener zorg voor de noodzakelijke reservekopieën (Back-up's).

36.6 Onvolkomenheden

Als de Software en/of Hardware gedurende de looptijd van de onderhoudsovereenkomst naar het oordeel van de Opdrachtgever Onvolkomenheden bevat, dan dient de Opdrachtgever dit binnen redelijke termijn na het blijken van de Onvolkomenheden aan de Dienstverlener mede te delen.

Artikel 37. Onderhoud Software

37.1 Onderhoud verplichtingen

Gedurende de looptijd van de onderhoudsovereenkomst verplicht de Dienstverlener zich om Onvolkomenheden die door de Opdrachtgever bij de Dienstverlener zijn gemeld, te verhelpen.

37.2 Broncode

Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, heeft de Opdrachtgever aanspraak op levering van de broncode en alle overige materialen die voor het verrichten van onderhoud nodig zijn.

37.3 Softwarelijst

Het onderhoud zal zich in ieder geval uitstrekken tot Software die vooraf in een onderhoudsovereenkomst is opgenomen in de betreffende softwarelijst, welke lijst de Dienstverlener in overleg met de Opdrachtgever accuraat zal houden.

37.4 Expertise

De Dienstverlener draagt zorg voor het actueel houden van haar expertise over de Software. De Dienstverlener zal de voor het Software onderhoud relevante gegevens over de aan de Software verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in haar administratie. De Dienstverlener zal de Opdrachtgever op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.

37.5 Tijdelijke oplossingen

De Dienstverlener is na voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma omwegen of probleem vermijdende 'work arounds' in de Software aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal de Dienstverlener de gecorrigeerde Software dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_NL Algemene ICT voorwaarden		
Version	6	Date	25/09/2025



Software installeren, inrichten, parameteriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte software en gebruiksomgeving aanpassen.

Artikel 38. Onderhoud Hardware

38.1 Onderhoud verplichtingen

Gedurende de looptijd van de onderhoudsovereenkomst verplicht de Dienstverlener zich om Onvolkomenheden die door de Opdrachtgever bij De Dienstverlener zijn gemeld, te verhelpen.

38.2 Hardware lijst

Het onderhoud zal zich in ieder geval uitstrekken tot Hardware die vooraf in een onderhoudsovereenkomst is opgenomen in de betreffende hardware lijst, welke lijst de Dienstverlener in overleg met de Opdrachtgever accuraat zal houden.

38.3 Overzicht verrichte Diensten

De Dienstverlener draagt zorg voor het actueel houden van haar kennis over de Hardware. De Dienstverlener zal de voor het Hardware onderhoud relevante gegevens over de aan de Hardware verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in haar administratie. De Dienstverlener zal de Opdrachtgever op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.

B4. BIJZONDERE VOORWAARDEN - INHUUR

Artikel 39. Inhuur Personeel

39.1 Tijdelijke assistentie Personeel Dienstverlener

Deze bepalingen over inhuren van medewerker(s) zijn enkel van toepassing als de Opdrachtgever en de Dienstverlener zijn overeengekomen dat de Opdrachtgever Personeel van de Dienstverlener zal inhuren. Onder "inhuur" in de zin van deze Algemene ICT Voorwaarden zal worden verstaan de situatie waarin de Opdrachtgever zich tijdelijk wil laten assisteren door Personeel van de Dienstverlener op het gebied van automatisering ten behoeve van de Opdrachtgever.

39.2 Huishoudelijk reglement

Het Personeel zal zich op de locatie waar de diensten worden verricht gedragen naar de daar geldende regels. De Dienstverlener verplicht zich haar Personeel dienaangaande instructies te geven. Het Personeel is gehouden de bij de Opdrachtgever geldende richtlijnen en huishoudelijk reglement te respecteren.

39.3 Fiscale en sociale schulden

De Dienstverlener vrijwaart de Opdrachtgever voor alle aanspraken van de fiscus of andere instanties voor niet betaalde belastingen, sociale bijdragen en/of premies, boetes in de ruimste zin van het woord.

39.4 Instructies

Het Personeel verbonden door een arbeidsovereenkomst met de Dienstverlener, ingezet bij de uitvoering van de Dienstverlening, werkt steeds onder de verantwoordelijkheid en het gezag van de Dienstverlener en ontvangt geen enkele bindende richtlijn, bevel of order van de Opdrachtgever die niet zijn werkgever is uitgezonderd het hieronder bepaalde. Overeenkomstig artikel 31, §1, tweede en derde lid van de Wet van 24 juli 1987 betreffende de tijdelijke arbeid, de uitzendarbeid en het ter beschikking stellen van werknemers ten behoeve van gebruikers, erkennen en aanvaarden Partijen dat het naleven door de Opdrachtgever van de verplichtingen die op haar rusten inzake het welzijn op het werk, alsook de instructies die door de Opdrachtgever zouden worden gegeven voor de levering van diensten en/of materiaal, niet beschouwd kan

worden als enig uitoefening van gezag door de Opdrachtgever op het Personeel dat de Dienstverlener zou inzetten.

Deze instructies hebben uitsluitend betrekking op:

- de planning van de uit te voeren Diensten;
- de omstandigheden, procedures en handelwijzen van de Opdrachtgever waarmee rekening dient te worden gehouden voor het vervullen van de werkzaamheden;
- toegang tot de locaties en/of faciliteiten van de Opdrachtgever noodzakelijk voor het vervullen van de werkzaamheden en controle van de arbeidstijd louter in functie van de facturatie;
- gebruik van materiaal, faciliteiten en/of infrastructuur van de Opdrachtgever;
- noodzakelijkheden voor het vervullen van de werkzaamheden, dringende interventies om economische schade te voorkomen/te beperken en;
- alles m.b.t. veiligheid en gezondheid.

Deze instructies impliceren geenszins een uitholling van het werkgeversgezag van de Dienstverlener en doen geen enkele afbreuk aan zijn aansprakelijkheid. Het instructierecht houdt bijgevolg geenszins aansprakelijkheid in van de Opdrachtgever voor de correcte uitvoering van de Diensten, die uitsluitend blijft toekomen aan de Dienstverlener. Deze bepaling geldt voor elk niveau van onderaanneming.

39.5 Sancties

Schending van de in voorgaande leden beschreven verplichtingen geeft de Opdrachtgever te allen tijde het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat zij gehouden zal zijn tot betaling van enige schadevergoeding.

39.6 Vervanging Personeel

Het ingehuurde Personeel zal gedurende de hele overeengekomen periode voor de Opdrachtgever werkzaam zijn, tenzij zij op verzoek van de Opdrachtgever worden vervangen. De Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om te verlangen van de Dienstverlener dat een medewerker wordt vervangen. De vervangende medewerker zal beschikken over dezelfde kwalificaties als de oorspronkelijk bij de Opdrachtgever werkzame medewerker. Als de vervangende medewerker naar het redelijke oordeel van de Opdrachtgever een inwerktijd nodig heeft dan zal deze inwerktijd maximaal twintig (20) werkdagen duren. De inwerktijd wordt niet aan de Opdrachtgever in rekening gebracht.

B5 - OPLEIDINGEN

Artikel 40. Opleiding, training en cursussen

40.1 Opleiding, training en cursussen

Deze bepalingen over opleidingen zijn enkel van toepassing als de Opdrachtgever en de Dienstverlener zijn overeengekomen dat de Dienstverlener opleidingen voor de Opdrachtgever zal verzorgen.

40.2 Inschrijfformulier

De Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en de Dienstverlener komt tot stand door de schriftelijke bevestiging van de Opdrachtgever van de door de Dienstverlener aangeboden opleiding, cursus of training met een door de Opdrachtgever ondertekend inschrijfformulier.

40.3 Gekwalificeerd Personeel

De Dienstverlener zal voor de opleiding, training of cursus uitsluitend daartoe gekwalificeerd Personeel inzetten.

40.4 Aanmeldingen

Als het aantal aanmeldingen daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft (te weinig), is de Dienstverlener enkel na voorafgaande

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_NL Algemene ICT voorwaarden		
Version	6	Date	25/09/2025



schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever gerechtigd de opleiding, cursus of training te annuleren, dan wel te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen of deze op een andere datum of een ander tijdstip te laten plaatsvinden, zulks echter onder vergoeding van mogelijk door de Opdrachtgever geleden schade.

40.5 Annulering opleiding

De Opdrachtgever kan de betreffende opleiding, training of cursus tot dertig (30) dagen voor aanvang kosteloos schriftelijk annuleren.

40.6 Deelname

De Opdrachtgever is, na enkele kennisgeving aan de Dienstverlener, altijd gerechtigd om een andere deelnemer naar de betreffende opleiding, training of cursus te sturen dan de origineel aangemelde deelnemer.

40.7 Gebruik materiaal

Het staat de Opdrachtgever vrij om het door de Dienstverlener gebruikte en/of verstrekte (opleiding-, training- of cursus) materiaal (waaronder mede begrepen Software) of andere gegevens te gebruiken binnen haar organisatie. Dit laat onverlet dat alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder met name de auteursrechten, met betrekking tot de door de Dienstverlener verstrekte materialen en andere gegevens ten behoeve van de opleiding, cursus of training blijven bij de Dienstverlener.

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_NL Algemene ICT voorwaarden		
Version	6	Date	25/09/2025