



Van toepassing op overeenkomsten met zakelijke opdrachtgevers (B2B).

Door: Buro van Staal
Bestevaer 18
1271XZ Huizen
KvK: 94431299
Kennisgevingen aan: av@burovanstaal.nl

Artikel 1. Definities

- **Buro van Staal / BvS:** de opdrachtnemer die diensten levert onder deze voorwaarden.
- **Opdrachtgever:** de zakelijke wederpartij van BvS.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst tot dienstverlening (inclusief eventuele bijlagen) tussen BvS en opdrachtgever.
- **Diensten:** het technisch beheer van websites, ondersteuning en—indien afgenomen—managed hosting.
- **Beheerplan:** het door opdrachtgever gekozen pakket voor doorlopend beheer/onderhoud en ondersteuning.
- **SLA:** de afzonderlijke *Service Level Agreement* die onderdeel uitmaakt van de overeenkomst en waarin servicelevels (o.a. reactietijden, onderhoudsvensters, beschikbaarheid en—indien van toepassing—inbegrepen uren) zijn vastgelegd.
- **Knipkaart:** vooraf ingekochte urenbundel voor aanvullende werkzaamheden buiten het Beheerplan.

Artikel 2. Toepasselijkheid, rangorde en afwijkingen

2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten tussen BvS en opdrachtgever.

2.2 Afwijkingen gelden uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen. Inkoop- of andere (algemene) voorwaarden van opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.3 Indien een bepaling nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen in stand. Partijen treden in overleg over een vervangende bepaling met zoveel mogelijk dezelfde strekking.

2.4 BvS levert twee soorten Diensten:

SLA-Diensten: beheer- en onderhoudsdiensten zoals vastgelegd in een afzonderlijke Service Level Agreement (SLA).

Ontwikkelwerk: aanvullende werkzaamheden ten behoeve van de doorontwikkeling of aanpassing van de website/omgeving, op basis van afzonderlijke opdrachten of offertes.

2.5 Voor SLA-Diensten gelden uitsluitend de bepalingen uit de desbetreffende SLA, in aanvulling op deze Algemene Voorwaarden. Voor Ontwikkelwerk gelden deze Algemene Voorwaarden, aangevuld met de specifieke afspraken in de betreffende opdracht of offerte.

2.6 Rangorde: Bij strijdigheid of inconsistentie geldt de volgende rangorde:

- a. de offerte of opdrachtbevestiging,
- b. de SLA (voor zover van toepassing)
- c. de verwerkersovereenkomst voor zover het privacy betreft
- d. deze Algemene Voorwaarden, en
- e. overige bijlagen

2.7 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 3. Aanbod, prijzen en totstandkoming

3.1 Offertes/aanbiedingen zijn vrijblijvend en 30 dagen geldig, tenzij anders aangegeven.

3.2 Alle prijzen zijn exclusief btw en eventuele bijkomende kosten (zoals spoedtoeslagen, licenties van derden, domeinnamen en certificaten), tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

3.3 Een samengestelde prijsopgave verplicht BvS niet tot het verrichten van een deel van de opdracht tegen een evenredig deel van de prijs.

3.4 De overeenkomst komt tot stand door schriftelijke aanvaarding (ook digitaal) of zodra BvS met instemming van opdrachtgever met de uitvoering aanvangt.

3.5 Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is opdrachtnemer daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij opdrachtnemer anders aangeeft.

3.6 Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

Artikel 4. Diensten en uitvoering

4.1 BvS levert de Diensten met inachtneming van de professionele maatstaven die in de branche gebruikelijk zijn.

4.2 Servicelevels: alle servicelevels (o.a. reactietijden, onderhoudsvensters, beschikbaarheid en inbegrepen uren) zijn uitsluitend geregeld in de SLA. Zonder afzonderlijk overeengekomen SLA verricht BvS de Diensten op *best effort*-basis binnen kantooruren.

4.3 BvS mag de uitvoering (deels) laten verrichten door zorgvuldig geselecteerde derden en blijft verantwoordelijk voor de regie.

4.4 Werkzaamheden buiten de overeengekomen scope of buiten de (eventueel) in de SLA opgenomen uren worden behandeld als meerwerk (zie artikel 8).

4.5 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

4.6 Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan opdrachtnemer de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

4.7 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

4.8 Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. opdrachtnemer zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

4.9 Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en / of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.

4.10 Indien een vast honorarium is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

4.11 In afwijking van lid 4.9 zal opdrachtnemer geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend.

Artikel 5. Verplichtingen van opdrachtgever

5.1 Opdrachtgever verschaft tijdig en volledig alle informatie, toegang en medewerking die redelijkerwijs nodig zijn voor uitvoering (waaronder toegang tot hosting, code-repositories, DNS, accounts en documentatie) en wijst een bevoegde contactpersoon aan.

5.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van aangeleverde gegevens en materialen, inclusief intellectuele-eigendomsrechten, en vrijwaart BvS voor aanspraken van derden ter zake.

5.3 Indien meerdere leveranciers/teams aan de website werken, coördineert opdrachtgever de werkzaamheden en deploymomenten in redelijkheid; BvS zal samenwerking faciliteren.

Artikel 6. Onboarding en startvoorwaarden

6.1 Per site geldt een eenmalige onboardingfee, tenzij anders overeengekomen in de offerte.

6.2 Verouderde software-versies: beheer van niet-ondersteunde software-versies is uitgesloten. Vooraf dient een update/upgrade naar een door de leverancier of community ondersteunde versie plaats te vinden, op basis van een aparte offerte. Pas na afronding kan de site in regulier beheer worden opgenomen.

6.3 BvS kan in het kader van onboarding controles uitvoeren (o.a. security, performance, versiebeheer, logging) en noodzakelijke herstelmaatregelen voorstellen. Uitvoering van herstel/optimalisatie vindt plaats na akkoord.

Artikel 7. Beheerplannen en verwijzing naar SLA

7.1 Opdrachtgever kiest een Beheerplan. De inhoud van servicelevels en, indien van toepassing, inbegrepen uren en prioriteitsdefinities volgen uitsluitend uit de SLA.

7.2 Indien een Beheerplan (via SLA) maanduren bevat, worden deze ingezet voor klein onderhoud. Ongebruikte uren vervallen aan het eind van het kalenderjaar, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

7.3 Werkzaamheden buiten de SLA-omvang of buiten kantooruren kunnen als spoedwerk worden geclassificeerd (zie artikel 8).

Artikel 8. Extra werkzaamheden, spoed en knipkaarten

8.1 Het vaste maandbedrag voor SLA-Diensten dekt uitsluitend de werkzaamheden die in de SLA zijn omschreven en binnen de daarin afgesproken uren vallen. Verzoeken die daarbuiten vallen – bijvoorbeeld extra werkzaamheden of hulp buiten de overeengekomen SLA-uren – voert BvS uit op basis van nacalculatie tegen het afgesproken uurtarief, of (indien van toepassing) door afboeking van een urenbundel (knipkaart) volgens de dan geldende voorwaarden.

8.2 Tenzij anders overeengekomen, is de kleinste tijdseenheid 15 minuten; BvS registreert en specificeert de bestede tijd.

8.3 Spoedtoeslag: werkzaamheden buiten kantooruren, in weekenden/feestdagen of anderszins met versnelde doorlooptijd kunnen tegen verhoogd tarief plaatsvinden; BvS stemt dit vooraf met opdrachtgever af, tenzij de urgente aard dat redelijkerwijs verhindert.

8.4 Bij opdrachten waarbij het geraamd aantal werkuren groter is dan 25 zullen de verschuldigde kosten periodiek in rekening worden gebracht.

8.5 Knipkaarten zijn niet restitueerbaar en niet overdraagbaar (tenzij schriftelijk anders overeengekomen); resterende uren vervallen na afloop van de geldigheidstermijn indien een dergelijke termijn is afgesproken. De geldigheidstermijn is 24 maanden vanaf de factuurdatum van de knipkaart.

8.6 Opdrachtnemer mag het honorarium verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan opdrachtnemer, dat in redelijkheid niet van opdrachtnemer mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium. opdrachtnemer zal de opdrachtgever in dat geval van het voornemen tot verhoging van het honorarium of tarief in kennis stellen. opdrachtnemer zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.

Artikel 9. Wijzigingen, planning en meerwerk

9.1 Wijzigingsverzoeken (change requests) worden vooraf beoordeeld op impact voor planning, kwaliteit en kosten.

9.2 Meerwerk wordt uitsluitend uitgevoerd na akkoord op prijs- en/of tijdsinvloed; bij spoed kan BvS op basis van redelijkheid starten en later specificeren.

9.3 Indien termijnen afhankelijk zijn van medewerking/leveringen van opdrachtgever of derden, worden planningen dienovereenkomstig aangepast.

Artikel 10. Hosting (optioneel)

10.1 Hosting wordt uitsluitend aangeboden in combinatie met een Beheerplan.

10.2 BvS levert managed hosting met passende beveiligingsmaatregelen en monitoring. Exacte resources, limieten en voorzieningen volgen uit de offerte/overeenkomst.

10.3 BvS streeft naar hoge beschikbaarheid maar garandeert geen 100% uptime. Gepland onderhoud en storingen bij toeleveranciers kunnen de beschikbaarheid beïnvloeden.

10.4 Back-ups worden volgens een in de SLA beschreven schema gemaakt; herstel geschiedt op verzoek tegen de geldende tarieven, tenzij anders is overeengekomen.

10.5 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van gehoste content en naleving van toepasselijke wet- en regelgeving (o.a. auteursrecht, privacy, consumentenrecht voor eigen klanten).

10.6 Fair-use en technisch noodzakelijk beheer (patches, back-ups, logrotatie, updates) maken deel uit van de dienst.

Artikel 11. Prijzen, indexering en betaling

11.1 Tenzij anders vermeld, zijn prijzen exclusief btw en in euro's.

11.2 BvS kan eenmaal per jaar indexeren (bijv. conform CPI) en prijswijzigingen doorvoeren wegens aantoonbare kostenstijgingen (zoals loonkosten of licenties); BvS informeert opdrachtgever tijdig.

11.3 Betalingstermijn is 14 dagen na factuurdatum. Bij niet-tijdige betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim; wettelijke (handels)rente en redelijke (buiten)gerechtelijke incassokosten zijn verschuldigd.

11.4 BvS kan betalingen eerst toerekenen aan kosten en rente en daarna aan de hoofdsom.

BvS is gerechtigd de uitvoering op te schorten bij uitblijven van (tijdige) betaling.

11.6 In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van opdrachtnemer op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 12. Duur, opzegging en overdracht

12.1 Tenzij anders overeengekomen, geldt een minimale contractduur van 3 maanden. Daarna is opzegging maandelijks mogelijk met een opzegtermijn van 2 kalendermaanden.

12.2 Ieder der partijen kan de overeenkomst tussentijds schriftelijk opzeggen met inachtneming van redelijkheid en een zorgvuldige overdracht.

12.3 Bij beëindiging levert BvS op verzoek overdrachtsinformatie aan en verleent redelijke medewerking aan migratie/exit tegen de geldende tarieven.

12.4 Reeds verrichte werkzaamheden en aantoonbaar bezettingsverlies kunnen bij opzegging in rekening worden gebracht.

12.5 Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de opdrachtgever opdrachtnemer derhalve schriftelijk ingebreke te stellen.

Artikel 13. Opschorting en ontbinding

13.1 BvS kan de uitvoering opschorten of de overeenkomst (gedeeltelijk) ontbinden indien opdrachtgever zijn verplichtingen niet nakomt, bij gegronde vrees voor niet-nakoming, bij (aanvraag van) surseance of faillissement, of wanneer zekerheden uitblijven.

13.2 Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren, blijven na ontbinding in stand (zoals geheimhouding en IE-bepalingen).

13.3 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van opdrachtnemer op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.

13.4 Opdrachtnemer behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

Artikel 14. Intellectuele eigendom en licenties

14.1 Alle door BvS in het kader van de overeenkomst geleverde materialen (waaronder rapportages, configuraties, scripts/snippets en documentatie) blijven eigendom van BvS, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

14.2 Na volledige betaling verkrijgt opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht op deze materialen. Dit gebruiksrecht is beperkt tot de eigen bedrijfsvoering en uitsluitend voor de betreffende website/omgeving waarvoor de materialen zijn geleverd.

14.3 Het gebruiksrecht omvat het recht voor opdrachtgever en door hem ingeschakelde derden om de materialen aan te passen en te onderhouden, mits uitsluitend ten behoeve van de betreffende website/omgeving.

14.4 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar, tenzij de overdracht plaatsvindt in het kader van verkoop of overdracht van de betreffende website of de onderneming van opdrachtgever.

14.5 Door opdrachtgever aangeleverde materialen/data blijven diens eigendom; opdrachtgever verstrekt BvS de benodigde (sub)licenties voor uitvoering van de Diensten.

Artikel 15. Vertrouwelijkheid

15.1 Partijen houden vertrouwelijke informatie strikt geheim en gebruiken deze uitsluitend voor het doel waarvoor zij is verstrekt, behoudens wettelijke plicht of rechterlijk bevel.

De geheimhoudingsplicht blijft na beëindiging van de overeenkomst van kracht.

15.3 Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en opdrachtnemer zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

15.4 opdrachtnemer behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 16. Gegevensbescherming (AVG)

16.1 Indien BvS in opdracht van opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, sluiten partijen een aparte verwerkersovereenkomst waarin o.a. doelen, beveiliging, subverwerkers en bewaartermijnen zijn geregeld.

16.2 opdrachtgever blijft verwerkingsverantwoordelijke; BvS is verwerker in de zin van de AVG.

Artikel 17. Aansprakelijkheid & vrijwaringen

17.1 Aansprakelijkheid van BvS is beperkt tot directe schade en tot maximaal tweemaal het factuurbedrag van de betreffende opdracht, of bij duurovereenkomsten het over de laatste zes (6) maanden verschuldigde deel, met een absoluut maximum van € 5.000 per gebeurtenis (reeks samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis).

17.2 BvS is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie of winstderving, schade veroorzaakt door onjuistheid of onvolledigheid van door opdrachtgever verstrekte gegevens.

17.3 De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet bij opzet of grove schuld van BvS.

17.4 Een aanspraak verjaart uiterlijk twaalf (12) maanden na de dag waarop opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend had moeten zijn met de schade en de daarvoor aansprakelijke partij.

17.5 De opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.

17.6 Indien opdrachtgever aan opdrachtnemer informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

17.7 Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op opdrachtgever over op het moment waarop deze aan opdrachtgever juridisch en/of feitelijk worden geleverd en daarmee in de macht van opdrachtgever of van een door opdrachtgever aan te wijzen derden worden gebracht.

Artikel 18. Overmacht

18.1 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor opdrachtnemer niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van opdrachtnemer worden daaronder begrepen.

18.2 Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt

18.3 Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat opdrachtnemer zijn verplichtingen had moeten nakomen.

18.4 Tijdens overmacht worden verplichtingen opgeschort; duurt de overmacht langer dan twee (2) maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden zonder schadevergoeding.

18.5 Voor zover opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte

Artikel 19. Niet-overname personeel

19.1 Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de overeenkomst en twaalf (12) maanden daarna geen medewerkers van BvS of door BvS ingezette derden in dienst nemen of anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van BvS.

Artikel 20. Onderzoek en klachten

20.1 Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 90 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan opdrachtnemer. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.

20.2 Indien een klacht gegrond is, zal opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

20.3 Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 17.

20.4 Het indienen van een klacht schort betalingsverplichtingen niet op.

Artikel 21. Wijziging van voorwaarden

21.1 BvS kan deze voorwaarden wijzigen. De gewijzigde voorwaarden gelden ook voor bestaande overeenkomsten na schriftelijke kennisgeving met inachtneming van een redelijke termijn; opdrachtgever kan bij wezenlijke verslechtering binnen die termijn opzeggen per de datum waarop de wijziging ingaat.

Artikel 22. Toepasselijk recht en forumkeuze

22.1 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

22.2 Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten

22.3 Tenzij dwingend recht anders voorschrijft, worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van BvS.