

Algemene voorwaarden DTX B.V.

I. ALGEMENE BEPALINGEN

1. Definities

In deze algemene voorwaarden en de door DTX afgesloten overeenkomsten wordt verstaan onder:

- a. *Algemene Voorwaarden*: deze Algemene Voorwaarden van DTX gedeponeerd op 13 maart 2026 bij de KVK,
- b. *DTX*: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid DTX B.V., ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 54936578, kantoorhoudend te (1822 BL) Alkmaar aan de Wezelkoog 11;
- c. *Opdrachtgever*: elke natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van een bedrijf of beroep, dan wel elke rechtspersoon, met wie resp. waarmee DTX de Overeenkomst sluit met betrekking tot door DTX te leveren diensten en/of producten;
- d. *Overeenkomst*: elke overeenkomst tussen DTX en Opdrachtgever met betrekking tot door DTX te leveren diensten en/of producten;
- e. *Software*: alle door DTX aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde of door DTX doorgeleverde computerprogramma's en (online) softwarediensten, waaronder – maar niet uitsluitend – on-premises software, SaaS-oplossingen, cloud-, security- en data-platformen (zoals Microsoft- en andere derdenservices), met inbegrip van bijbehorende documentatie en configuraties;
- f. *Hardware*: alle fysieke IT-apparatuur en aanverwante producten die DTX in het kader van haar dienstverlening aan Opdrachtgever verkoopt of doorlevert, waaronder (maar niet uitsluitend) werkplekapparatuur, laptops, servers, storage-, netwerk- en security-apparatuur en bijbehorende onderdelen en toebehoren, met uitzondering van afzonderlijk in licentie verstrekte Software;
- g. *Managed services*: de door DTX op continue of periodieke basis te verrichten beheerdiensten ten behoeve van de IT-omgeving van Opdrachtgever, waaronder – maar niet uitsluitend – het beheer, onderhoud, monitoring, beveiliging en optimalisatie van cloud-omgevingen, security-oplossingen, waarvan de precieze scope in de Overeenkomst of een ander door Partijen schriftelijk document (bijv. SLA) is vastgelegd;
- h. *Licentiegever*: de softwareleverancier die op grond van een Softwarelicentieovereenkomst aan Opdrachtgever het recht verleent de Software te gebruiken en deze Software feitelijk aan Opdrachtgever ter

beschikking stelt, waarbij DTX ten aanzien van deze Software uitsluitend optreedt als wederverkoper;

- i. *Service Level Agreement (of SLA)*: een tussen DTX en Opdrachtgever overeengekomen set afspraken vastgelegd in een afzonderlijke service level-overeenkomst, die onlosmakelijk onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst;
- j. *Softwarelicentieovereenkomst*: de licentieovereenkomst voor het gebruik van de Software tussen de Licentiegever en de Opdrachtgever;
- k. *Consultancywerkzaamheden*: alle door DTX voor Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden, waaronder – maar niet uitsluitend – advies-, analyse-, ontwerp-, implementatie-, configuratie-, migratie-, audit-, training- en optimalisatiewerkzaamheden, waarvan de precieze scope in de Overeenkomst of een ander door Partijen schriftelijk document is vastgelegd;
- l. *Strippenkaart*: een door Opdrachtgever vooraf afgenomen urentegoed waartegen DTX op verzoek van Opdrachtgever Consultancywerkzaamheden verricht, waarbij de bestede tijd in vooraf bepaalde tijdseenheid (bijvoorbeeld 15 of 30 minuten) van het tegoed wordt afgeschreven en waarvoor een vaste prijs en geldigheidsduur gelden.
- m. *Product Diensten Catalogus*: een document waarin de af te nemen diensten in zijn beschreven. Per dienst is beschreven welke activiteiten onderdeel zijn van de basisdienstverlening en welke activiteiten voor deze diensten op de nacalculatie worden uitgevoerd.

2. Toepasselijkheid

1. Afdeling I (“Algemene Bepalingen”) van de Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten tussen DTX en Opdrachtgever. Daarnaast is deze afdeling ook van toepassing op alle offertes en tenderinschrijvingen die DTX uitbrengt.
2. In afwijking van het bepaalde in art. 6:225 lid 3 BW is DTX niet gebonden aan in de aanvaarding door (potentiële) Opdrachtgever voorkomende afwijkingen van een door DTX verstrekte offerte of Overeenkomst, tenzij deze nadien schriftelijk door DTX zijn bevestigd.
3. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Opdrachtgever op de rechtsverhouding tussen DTX en Opdrachtgever wordt door DTX nadrukkelijk afgewezen.
4. In geval van tegenstrijdigheid of onverenigbaarheid tussen bepalingen uit de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden, prevaleert het bepaalde in de betreffende Overeenkomst.

5. Uitsluitend de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden en de daarin uitdrukkelijk als bindend aangewezen bijlagen (zoals een Service Level Agreement) vormen de volledige en exclusieve weergave van de tussen Partijen gemaakte afspraken.
6. Documentatie, handleidingen, rapportages, adviezen, offertes, presentaties, support-communicatie, emailcorrespondentie, commerciële uitingen en overige mededelingen van of namens DTX, ongeacht de vorm waarin deze zijn verstrekt, gelden uitsluitend ter informatie en vormen geen garantie, toezegging of aanvullende verplichting, tenzij dit uitdrukkelijk en schriftelijk in de Overeenkomst is vastgelegd.
7. Afwijkingen van of aanvullingen op de Overeenkomst zijn uitsluitend geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk door DTX zijn bevestigd door een daartoe bevoegd vertegenwoordiger.

3. Aanbod en aanvaarding

1. Alle offertes door of vanwege DTX zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is aangegeven.
2. De Overeenkomst komt pas tot stand op het moment dat de aanvaarding van de offerte of tenderinschrijving door Opdrachtgever door (een vertegenwoordigingsbevoegde medewerker van) DTX schriftelijk is bevestigd dan wel door DTX feitelijk uitvoering aan de Overeenkomst is gegeven.
3. De Overeenkomst tussen DTX en Opdrachtgever vangt aan op de datum dat de Overeenkomst van DTX door Opdrachtgever met handtekening is geretourneerd, danwel doordat Opdrachtgever uitvoering geeft aan de Overeenkomst, tenzij in de Overeenkomst een ingangsdatum is bepaald. Het overeengekomen bedrag is per direct verschuldigd vanaf de ingangsdatum in de Overeenkomst, of als deze ontbreekt, de datum van ontvangst door DTX van de getekende Overeenkomst.

4. Prijzen

1. Alle prijzen van DTX zijn in euro's en exclusief omzetbelasting en andere product- of dienstspecifieke door de overheid opgelegde heffingen, tenzij expliciet anders is aangegeven.
2. De prijzen worden per 1 januari van elk jaar geïndexeerd conform het door het CBS gepubliceerde prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (2021=100) voor groep J62 / J6202 IT-dienstverlening.

5. Levering

1. Een door DTX opgegeven leveringstermijn voor diensten en producten is een streefdatum en is nimmer als fatale termijn te beschouwen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Indien DTX niet in staat is tijdig aan de leveringsverplichtingen te voldoen, zal DTX Opdrachtgever daarover zo spoedig mogelijk informeren onder opgave van een termijn, waarbinnen DTX verwacht wel daaraan te kunnen voldoen.

6. Facturering en betaling

1. DTX zendt aan Opdrachtgever op in de Overeenkomst afgesproken momenten een factuur voor de geleverde of te leveren diensten en producten.
2. Opdrachtgever draagt zorg voor betaling van een door DTX verzonden factuur binnen veertien dagen na factuurdatum, tenzij partijen in de Overeenkomst een andere betalingstermijn zijn overeengekomen.
3. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening van, eigenmachtige korting op of opschorting van betaling van het verschuldigde bedrag.
4. Indien een bedrag niet of niet tijdig door Opdrachtgever wordt betaald, is Opdrachtgever bij het verstrijken van de overeengekomen betalingstermijn terstond van rechtswege in verzuim, zonder dat een nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist, en is Opdrachtgever over de openstaande factuurbedragen vanaf dat moment de wettelijke handelsrente verschuldigd tot aan de dag van algehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten die DTX heeft.
5. Alle door DTX te maken (buiten)gerechtelijke incassokosten zijn voor rekening van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten zijn vastgesteld op de werkelijk gemaakte kosten dan wel tenminste 15% van het te vorderen bedrag, zulks met een minimum van € 250,-. De enkele inschakeling van een derde door DTX doet de verschuldigdheid van de incassokosten ontstaan.
6. Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken allereerst ter voldoening van kosten, dan van rente en vervolgens van de oudste schulden, ook als Opdrachtgever een andere titel aan zijn betaling heeft gegeven.
7. De in lid 1 van deze bepaling genoemde facturen zijn onmiddellijk opeisbaar, indien:
 - a. Opdrachtgever in staat van faillissement verkeert, aan Opdrachtgever surseance van betaling is verleend;

- b. Opdrachtgever een minnelijk (crediteuren)akkoord aan zijn schuldeisers aanbiedt;
- c. Opdrachtgever wezenlijk in gebreke is met de nakoming van zijn verplichtingen jegens DTX;
- d. de Overeenkomst wordt ontbonden.

7. Klachten

1. Klachten dienen schriftelijk aan DTX kenbaar te worden gemaakt binnen acht dagen na de datum van ontvangst van datgene waarover Opdrachtgever klaagt, dan wel binnen acht dagen na de ontdekking van het gebrek, indien Opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken.
2. Door een klacht wordt de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet opgeschort.
3. DTX zal de klacht binnen vijf werkdagen na ontvangst behandelen. DTX heeft de keuze, indien zij de klacht terecht oordeelt, de verplichtingen ten aanzien van datgene waarop de klacht ziet, opnieuw uit te voeren.
4. Indien Opdrachtgever de klacht niet tijdig instelt dan wel geen medewerking verleent aan de klachtafhandeling, neemt DTX de klacht van Opdrachtgever niet meer in behandeling en komen de rechten van Opdrachtgever dienaangaande te vervallen.

8. Opschorting

1. DTX heeft het recht haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst met Opdrachtgever op te schorten, indien
 - a. Opdrachtgever zijn verplichtingen uit hoofde van de tussen partijen gesloten Overeenkomst niet, niet tijdig of niet naar behoren nakomt;
 - b. DTX omstandigheden ter kennis komen die goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever de verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet zal nakomen;

9. Ontbinding, opzegging

1. Elke partij is bevoegd, onverminderd eventuele rechten op schadevergoeding en/of opschorting van haar verplichtingen, de Overeenkomst met een schriftelijke kennisgeving te ontbinden, indien de andere partij tekortschiet in de nakoming van een wezenlijke verplichting uit de Overeenkomst, welke tekortkoming na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling niet binnen een redelijke termijn, is weggenomen. Betalings- of informatieverplichtingen door of zijdens Opdrachtgever, als ook medewerking

door of zijdens Opdrachtgever gelden als wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.

2. Bedragen die DTX heeft gefactureerd in verband met hetgeen in het kader van de uitvoering van de betreffende Overeenkomst naar behoren door DTX is verricht, blijven verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding opeisbaar.
3. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij partijen schriftelijk de Overeenkomst voor bepaalde tijd zijn aangegaan, dan wel de Overeenkomst naar aard en inhoud door volbrenging eindigt.
4. In geval van de Overeenkomst voor bepaalde tijd, wordt deze telkens stilzwijgend verlengd met één jaar, tenzij een partij deze tijdig heeft opgezegd, dan wel uit de Overeenkomst nadrukkelijk blijkt dat deze van rechtswege eindigt.
5. Elke partij kan de Overeenkomst schriftelijk opzeggen met inachtneming van de in de betreffende Overeenkomst opgenomen opzegtermijn, dan wel indien geen opzegtermijn is overeengekomen, een opzegtermijn van zes maanden,
6. Indien partijen na opzegging van een lopende Overeenkomst in onderhandeling gaan over een nieuw te sluiten Overeenkomst en DTX zet de dienstverlening voort na afloop van de looptijd van de opgezegde Overeenkomst, dan gelden de voorwaarden uit de opgezegde Overeenkomst totdat de nieuwe Overeenkomst zal gelden. Indien naar het oordeel van DTX niet langer uitzicht bestaat op een nieuwe Overeenkomst, heeft DTX het recht dienstverlening stop te zetten uiterlijk vier weken na schriftelijke aankondiging daarvan.
7. Een partij kan de Overeenkomst tussentijds met onmiddellijke ingang opzeggen indien:
 - a. de andere partij, al dan niet voorlopig, surseance van betaling wordt verleend,
 - b. de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard,
 - c. de andere partij vrijwillig of onvrijwillig overgaat tot liquidatie van de onderneming,
 - d. de andere partij de bedrijfsactiviteiten staakt
 - e. beslag wordt gelegd op de bedrijfsactiva van de andere partij, welk beslag, voor zover van conservatoire aard, niet binnen dertig werkdagen na beslaglegging is opgeheven, en/of de bedrijfsactiva van de andere partij in bewaring worden genomen of geëxecuteerd en/of vergelijkbare omstandigheden plaatsvinden die de

eigendom van de bedrijfsactiva van de ander partij aantasten.

8. DTX kan de Overeenkomst tussentijds met onmiddellijke ingang opzeggen wanneer de beslissende zeggenschap in de onderneming van Opdrachtgever, direct of indirect, wijzigt. Van deze bevoegdheid zal DTX niet op onredelijke gronden gebruik maken.
9. Een partij zal direct na constatering van een omstandigheid als bedoeld in de voorgaande leden of een vermoeden dat een dergelijke omstandigheid zich gaat voordoen, de andere partij daarvan in kennis stellen.
10. Indien DTX overgaat tot opschorting, opzegging of ontbinding van de Overeenkomst, is DTX niet gehouden tot vergoeding van enige schade of kosten zijdens Opdrachtgever daardoor ontstaan.

10. Aansprakelijkheid

1. Behoudens aansprakelijkheid neergelegd in deze bepaling is DTX niet aansprakelijk voor enige schade.
2. De totale aansprakelijkheid van DTX wegens toerekenbare tekortkomingen in nakoming van de Overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, waaronder begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een garantie- of vrijwaringsverplichting is beperkt tot vergoeding van directe schade.
3. De directe schade is beperkt tot tweemaal de factuurwaarde van de Overeenkomst, althans dat gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Als de Overeenkomst een duurovereenkomst met een duur van meer dan één jaar, wordt de factuurwaarde bepaald op het totaal in het betreffende kalenderjaar in rekening gebrachte bedragen.
4. Indien de vorenstaande bepaling om welke reden dan ook niet van toepassing is, is de aansprakelijkheid van DTX in ieder geval beperkt tot maximaal het bedrag dat bij de betreffende Overeenkomst op grond van de aansprakelijkheidsverzekering, waaronder DTX valt, wordt uitgekeerd.
5. Schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken is beperkt tot het bedrag dat grond van de aansprakelijkheidsverzekering, waaronder DTX valt, wordt uitgekeerd.
6. DTX is niet aansprakelijk voor:
 - a) indirecte, bedrijfs- of gevolgschade bij Opdrachtgever;

- b) voor schade bij Opdrachtgever of derden, welke schade het gevolg is van door Opdrachtgever onjuiste of onvolledige verstrekte informatie;
 - c) het niet tijdig uitvoeren van de werkzaamheden, indien Opdrachtgever zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet of niet tijdig is nagekomen.
7. Opdrachtgever dient te allen tijde DTX in de gelegenheid te stellen de schade van Opdrachtgever ongedaan te maken dan wel te beperken door herstel of verbetering van de diensten en producten, waaraan de schade is ontstaan, tenzij nakoming door DTX blijvend onmogelijk is of DTX aangeeft van die gelegenheid geen gebruik te (kunnen) maken.
 8. Opdrachtgever dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen een maand nadat Opdrachtgever van de schade kennis heeft genomen, dan wel redelijkerwijs kennis had kunnen nemen, bij DTX schriftelijk een schadevergoedingsvordering in te dienen. Indien niet aan deze voorwaarde is voldaan en Opdrachtgever niet binnen twaalf maanden na het ontstaan van de vordering een rechtsvordering heeft ingediend, komt het recht van Opdrachtgever op vergoeding van de geleden en nog te lijden schade te vervallen.
 9. Voor zover het betreft Software en Hardware, gelden aanvullend de beperkingen uit Afdeling III en V.
 10. De in deze bepaling opgenomen beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van DTX.

11. Overmacht

1. Een partij is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien deze partij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van DTX wordt onder meer verstaan: overmacht van leveranciers van DTX, overheidsmaatregelen, import- en exportverboden, brand, overstromingen, elektriciteitsstoring, storingen van internet, datanetwerk of telecommunicatiefaciliteiten, (cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme en algemene vervoersproblemen.
2. Elke partij heeft het recht, indien een overmachtssituatie langer dan zestig dagen voortduurt, om de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar

verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar voor het overige iets verschuldigd zullen zijn.

12. Intellectuele eigendom

1. Alle auteursrechten en alle eventuele overige rechten van intellectuele of industriële eigendom, daaronder begrepen de broncode van de software, alsmede soortgelijke rechten, ter zake van of met betrekking tot door DTX aan Opdrachtgever geleverde en/of ter beschikking gestelde software, databestanden en andere zaken, zoals onder meer documentatie, rapporten, komen uitsluitend toe aan DTX dan wel haar licentiegevers en/of leveranciers.
2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of dwingendrechtelijk wet uitdrukkelijk aan Opdrachtgever zijn toegekend.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan (en dit geldt zo nodig in aanvulling op de auteursrechten van DTX als bedoeld in lid 1 van dit artikel) om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van DTX, de Software en/of de door DTX geleverde of ter beschikking gestelde zaken, geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen. Evenmin is het Opdrachtgever toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van DTX, de informatie en/of documentatie die in het kader van verrichte diensten door DTX is verstrekt, geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen of openbaar te maken, of te gebruiken voor een ander doel dan waarvoor deze is verstrekt.
4. Geen enkele bepaling in de Overeenkomst of daaruit voortvloeiende overeenkomsten tussen DTX en Opdrachtgever strekt tot gehele of gedeeltelijke overdracht aan Opdrachtgever van rechten als bedoeld in lid 1 van dit artikel, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
5. Indien Opdrachtgever merkt dat derden inbreuk maken op de in lid 1 van dit artikel bedoelde rechten, is Opdrachtgever verplicht dit terstond schriftelijk aan DTX mede te delen. Opdrachtgever zal zonder schriftelijke toestemming van DTX op geen enkele wijze zelf in of buiten rechte tegen een dergelijke inbreuk optreden. Indien DTX beslist om in of buiten rechte tegen inbreukmakende derden op te treden, zal Opdrachtgever daaraan alle door DTX gevraagde medewerking verlenen.
6. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige in of op aan hem geleverde of ter beschikking gestelde zaken en/of aan hem uit hoofde van de verrichting van diensten door DTX ter beschikking gestelde

documentatie of gegevensdragers, een en ander in de meest ruime betekenis, voorkomende aanduiding omtrent rechten als bedoeld in lid 1 van dit artikel of aanduiding van merken of handelsnamen van DTX of derden te (doen) wijzigen of te (doen) verwijderen.

12. Informatieverstrekking

1. Opdrachtgever is gehouden tijdig alle informatie te verstrekken, waarvan Opdrachtgever weet of behoort te weten dat deze voor DTX van belang zijn. Tevens zal Opdrachtgever de gegevens die DTX stelt nodig te hebben voor het correct uitvoeren van de Overeenkomst tijdig, in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking van DTX stellen.
2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens Opdrachtgever aan DTX verstrekte data, inlichtingen en overige relevante gegevens.
3. Partijen stellen ieder een contactpersoon aan voor de continuïteit voor de duur van de Overeenkomst. De contactpersoon van Opdrachtgever dient te beschikken over de nodige ervaring en kennis om DTX te kunnen informeren.
4. Indien medewerkers van DTX op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden dienen te verrichten, draagt Opdrachtgever tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten.

13. Geheimhouding

1. Elke partij draagt zorg dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één van de partijen als zodanig zijn aangeduid. Hieronder valt in ieder geval de door DTX gehanteerde tarieven en andere financiële afspraken.
2. Elke partij draagt zorg voor nakoming van deze bepaling door medewerkers van deze partij.
3. Deze bepaling is niet van toepassing op informatie en gegevens die al openbaar zijn en deze openbaarheid niet het gevolg is van onrechtmatige verkrijging.

14. Privacy en Gegevensverwerking

1. Indien DTX in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt, wordt Opdrachtgever aangemerkt als 'verwerkings-

verantwoordelijke' en DTX als 'verwerker' in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

2. Partijen zullen, indien wettelijk vereist, een separate verwerkersovereenkomst sluiten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens. Bij gebreke van een separate verwerkersovereenkomst gelden de bepalingen in dit artikel.
3. DTX verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst en conform de instructies van Opdrachtgever, tenzij een wettelijk voorschrift anders bepaalt.
4. DTX zal zich inspannen passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).
5. Opdrachtgever staat ervoor in dat de verwerking van persoonsgegevens en de opdracht daartoe aan DTX niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van derden. Opdrachtgever vrijwaart DTX tegen alle rechtsvorderingen van derden en toezichthouders die verband houden met de verwerking van persoonsgegevens, tenzij bewezen wordt dat deze het gevolg zijn van grove nalatigheid of opzet aan de zijde van DTX.
6. DTX zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 48 uur, informeren over een inbreuk in verband met persoonsgegevens (datalek) die betrekking heeft op de persoonsgegevens van Opdrachtgever

15. Overname personeel

1. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om gedurende de looptijd van de Overeenkomst alsmede gedurende één jaar na afloop daarvan, medewerkers van DTX of door DTX bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken derden, direct of indirect in dienst te nemen, dan wel anderszins (bijvoorbeeld als zelfstandige) werkzaamheden voor zich te laten verrichten, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van DTX. Evenzeer is het DTX niet toegestaan om gedurende de looptijd van de Overeenkomst alsmede gedurende één jaar na afloop daarvan, medewerkers van Opdrachtgever, direct of indirect in dienst te nemen, dan wel anderszins (bijvoorbeeld als zelfstandige) werkzaamheden voor zich te laten

verrichten, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

2. Aan deze toestemming kan DTX voorwaarden verbinden, waaronder de voorwaarde dat Opdrachtgever een door DTX vast te stellen redelijke vergoeding betaalt.
3. Bij overtreding van het bepaalde in lid 1 van dit artikel verbeurt Opdrachtgever aan DTX een direct opeisbare boete van € 10.000,= (tienduizend euro) per overtreding, vermeerderd met € 1.000,= (duizend euro) voor elke dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van DTX om in plaats daarvan volledige schadevergoeding te vorderen.

16. Inschakeling Derden

1. DTX is gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te laten verrichten. Dit zal vooraf gemeld worden, DTX blijft jegens Opdrachtgever eindverantwoordelijk.

17. Overdracht rechten en verplichtingen

1. Opdrachtgever is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst met DTX over te dragen aan een derde, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van DTX.

18. Rechts- en forumkeuze

1. Het Nederlandse recht is van toepassing op de rechtsverhouding tussen Opdrachtgever en DTX. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
2. Alle geschillen die tussen DTX en Opdrachtgever mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen hen gesloten Overeenkomst, worden exclusief beslecht door de Rechtbank Noord-Holland.

II. *MANAGED SERVICES*

De in deze afdeling II vermelde bepalingen zijn naast de Algemene Bepalingen (afdeling I) van toepassing indien DTX Managed Services verleent aan de Opdrachtgever. Ingeval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen van Afdeling I en Afdeling II, prevaleren de bepalingen in deze Afdeling II.

19. Uitvoering Managed Services

1. DTX zal zich naar beste kunnen inzetten de Managed Services voor Opdrachtgever met zorg uit te voeren. De aard en omvang van deze Managed Services worden gespecificeerd in de Overeenkomst of een ander

- schriftelijk documenten (o.a. SLA), waarop beide partijen akkoord hebben gegeven. De Managed Services betreffen alleen de systemen en omgevingen die daarin nadrukkelijk zijn benoemd.
2. DTX is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de overeengekomen beheertaken.
 3. Opdrachtgever blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de eigen organisatie, processen, applicatie-configuratie en de inhoud van de door haar gebruikte gegevens.
 4. DTX is gerechtigd noodzakelijke wijzigingen aan de infrastructuur, systemen en software door te voeren die verband houden met beveiliging, continuïteit of regelgeving. DTX zal Opdrachtgever hiervan voor zover redelijkerwijs mogelijk vooraf schriftelijk informeren.
 5. Indien incidenten of storingen (mede) het gevolg zijn van handelen of nalaten van Opdrachtgever of van door Opdrachtgever ingeschakelde derden, is DTX gerechtigd de voor herstel gemaakte uren tegen het dan geldende uurtarief aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
 6. Voor de levering van Managed Services maakt DTX gebruik van diensten en software van derden. Licenties op deze software en diensten worden door Opdrachtgever afgenomen conform afdeling III van deze Algemene Voorwaarden. De beschikbaarheid, functionaliteit en voorwaarden van de Managed Services zijn mede afhankelijk van de beschikbaarheid en voorwaarden van deze derden-software en -diensten.
 7. Indien Opdrachtgever wijzigingen doorvoert in de eigen IT-omgeving waarvoor DTX eveneens Managed Services moet leveren, zal de scope en de vergoeding voor de Managed Services dienovereenkomstig worden aangepast.
 8. Wijzigingen en lifecycle van Diensten DTX is gerechtigd haar Diensten, tarieven, dienstniveaus, functionaliteiten, limieten, technische specificaties en lifecycle eenzijdig te wijzigen indien dit naar haar oordeel noodzakelijk of wenselijk is wegens technologische, organisatorische, wettelijke of marktomstandigheden. Opdrachtgever erkent en accepteert dat dergelijke wijzigingen geen tekortkoming opleveren en geen recht geven op schadevergoeding, ontbinding of opschorting. DTX is niet gehouden deze wijzigingen vooraf aan te kondigen of Opdrachtgever inspraak te verlenen.
 9. DTX zal wijzigingen zoveel mogelijk toepassen op nieuwe Overeenkomsten, maar is gerechtigd deze ook door te voeren in lopende Overeenkomsten. Indien een wijziging leidt tot (gedeeltelijke) beëindiging, beperking of substantiële downgrade van een Dienst, zal DTX Opdrachtgever hiervan vooraf in kennis stellen en een redelijke termijn bieden om passende maatregelen te treffen. De beoordeling of sprake is van een substantiële downgrade berust uitsluitend bij DTX. DTX is te allen tijde gerechtigd te besluiten updates, patches of versies niet toe te passen indien dit naar haar oordeel risico's oplevert voor stabiliteit, veiligheid, beheersbaarheid of continuïteit van haar Diensten of systemen.
 10. Indien Diensten, hardware of software End of Life (EOL) of End of Service (EOS) bereiken, zal Opdrachtgever alle door DTX redelijkerwijs verlangde medewerking verlenen aan migratie of export binnen een termijn van drie (3) maanden. Na afloop van deze termijn is DTX gerechtigd, zonder nadere aankondiging, de betreffende Diensten te beëindigen, systemen uit te schakelen en gegevens te verwijderen, met inachtneming van toepasselijke wetgeving. DTX is gerechtigd migratie- of exportverzoeken op te schorten zolang Opdrachtgever niet volledig voldoet aan de door DTX gestelde voorwaarden, waaronder vergoeding van kosten.
 11. DTX is gerechtigd (meta)data en afgeleide gegevens die voortvloeien uit het gebruik van de Diensten te verwerken voor analyse, optimalisatie, beveiliging en verdere ontwikkeling van haar Diensten. Deze verwerking vindt uitsluitend plaats in geanonimiseerde en/of geaggregeerde vorm en geeft Opdrachtgever geen aanspraak op vergoeding, eigendom of gebruiksrechten.

III. SOFTWARE

De in deze afdeling III vermelde bepalingen zijn naast de Algemene Bepalingen (afdeling I) van toepassing indien DTX Software ter beschikking stelt c.q. doorlevert. Ingeval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen van Afdeling I en Afdeling III, prevaleren de bepalingen in deze Afdeling III.

20. Gebruik Software

1. De in het kader van de Overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen Software wordt in licentie verstrekt door de desbetreffende Licentiegever. Opdrachtgever erkent en aanvaardt dat

DTX uitsluitend optreedt als wederverkoper en geen partij wordt bij de licentieovereenkomst tussen Opdrachtgever en Licentiegever. Het eventueel door Opdrachtgever tussentijds beëindigen van de relatie met DTX laat de Softwarelicentieovereenkomst met de Licentiegever onverlet.

21. Softwarelicentieovereenkomst

1. Op het gebruik van de Software door Opdrachtgever zijn uitsluitend de Softwarelicentieovereenkomst en eventuele aanvullende voorwaarden van Licentiegever van toepassing.
2. De Softwarelicentieovereenkomst komt rechtstreeks tot stand tussen Opdrachtgever en Licentiegever, bijvoorbeeld door (i) het elektronisch accepteren van de toepasselijke End User License Agreement ("Softwarelicentieovereenkomst"), (ii) het aanvinken van een "I accept" of vergelijkbare button, of (iii) feitelijk gebruik van de Software onder aanvaarding van de Softwarelicentieovereenkomst. Opdrachtgever stemt ermee in gebonden te zijn aan de inhoud van de Softwarelicentieovereenkomst en zal de Softwarelicentieovereenkomst voorafgaand aan acceptatie zorgvuldig bestuderen.
3. Voor zover de Overeenkomst tussen DTX en Opdrachtgever betrekking heeft op de Software, zien de verplichtingen van DTX uitsluitend op (i) het faciliteren van de bestelling, (ii) de facturatie richting Opdrachtgever en (iii) de ondersteuning die uitdrukkelijk in de Overeenkomst is omschreven. In geval van strijdigheid prevaleren de Softwarelicentieovereenkomst en voorwaarden van Licentiegever ten aanzien van het gebruik van de Software.
4. Opdrachtgever erkent en aanvaardt dat tussentijdse opzegging gedurende de overeengekomen duur van de overeenkomst niet mogelijk is, tenzij dit expliciet met de Licentiegever is overeengekomen in de Softwarelicentieovereenkomst.
5. Verzoeken van Opdrachtgever tot verlaging van het aantal licenties, het vervroegd beëindigen van licenties of het verkorten van de duur van de overeenkomst kunnen uitsluitend worden gehonoreerd indien en voor zover Licentiegever daarmee instemt. DTX is niet gehouden een dergelijke wijziging of vervroegde beëindiging te bewerkstelligen en is niet aansprakelijk indien Licentiegever daarmee niet instemt.

22. Aansprakelijkheid DTX voor Software

DTX is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming van Licentiegever in de nakoming van de Softwarelicentieovereenkomst, noch voor eventuele schade die voortvloeit uit (de inhoud van) de Softwarelicentieovereenkomst, het licentiemodel of wijzigings-/beëindigingsbeleid van Licentiegever. Eventuele aanspraken in verband met de Software dient Opdrachtgever rechtstreeks jegens Licentiegever geldend te maken, onverminderd de beperkte verplichtingen van DTX zoals omschreven in afdeling III lid 3.

IV. ADVIES

De in deze afdeling IV vermelde bepalingen zijn naast de Algemene Bepalingen (afdeling I) van toepassing indien DTX voor Opdrachtgever consultancywerkzaamheden verricht. Ingeval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen van Afdeling I en Afdeling IV, prevaleren de bepalingen in deze Afdeling IV.

23. Uitvoering

1. DTX zal zich naar beste kunnen inzetten de Consultancywerkzaamheden voor Opdrachtgever met zorg uit te voeren. Het betreft steeds een inspanningsverbintenis, geen resultaatsverbintenis. De uitkomsten van de Consultancywerkzaamheden zijn bedoeld ter ondersteuning van de besluitvorming van Opdrachtgever. De Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor de uiteindelijke keuzes en de wijze van implementatie.
2. DTX verricht voor Opdrachtgever de Consultancywerkzaamheden, uitgevoerd op basis van nacalculatie tegen de overeengekomen uurtarieven, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

24. Meerwerk

1. Indien en voor zover werkzaamheden en kosten niet uitdrukkelijk in de Overeenkomst of een ander door Partijen schriftelijk overeengekomen document, zijn opgenomen, maar die op verzoek van Opdrachtgever of als gevolg van gewijzigde omstandigheden toch door DTX moeten worden verricht om de opdracht deugdelijk uit te voeren, gelden deze als meerwerk.
2. Meerwerk wordt, tenzij Partijen schriftelijk anders overeengekomen, verricht op basis van nacalculatie tegen de geldende uurtarieven van DTX. Opdrachtgever is deze aanvullende vergoeding verschuldigd, zodra het meerwerk is uitgevoerd. DTX zal Opdrachtgever zoveel mogelijk vooraf

informereren wanneer naar haar oordeel sprake is van meerwerk en welke (indicatieve) aanvullende kosten en gevolgen voor de planning daaraan zijn verbonden.

25. Strippenkaart

1. Indien Opdrachtgever vooraf een Strippenkaart heeft ingekocht waartegen DTX de Consultancy-werkzaamheden verricht, geldt het navolgende:
 - a. de Strippenkaart omvat het in de Overeenkomst vastgelegde aantal uren. Uren worden minimaal per vooraf vastgestelde tijdseenheid (kwartier) afgeboekt. De door DTX bijgehouden tijdsregistratie is leidend, tenzij Opdrachtgever aannemelijk maakt dat sprake is van een kennelijke fout.
 - b. het tarief dat is vastgelegd bij aanschaf van de Strippenkaart is voor de duur van de geldigheid van de kaart.
 - c. een Strippenkaart is geldig gedurende twaalf maanden na factuurdatum. Na afloop van de geldigheidsduur vervallen niet-bestede uren zonder recht op restitutie of verrekening
 - d. een Strippenkaart is tussentijds niet opzegbaar en wordt niet gecrediteerd, behoudens in geval van een aan DTX toerekenbare tekortkoming die tot ontbinding van de Overeenkomst leidt.
 - e. inzet van uren uit de Strippenkaart vindt plaats in onderling overleg op basis van beschikbaarheid van DTX. Als een afspraak binnen twee werkdagen voor uitvoering wordt afgezegd, mag DTX 50% van de gereserveerde tijd in rekening brengen. Werkzaamheden op locatie worden afgerekend in dagdelen (4 uur).

V. HARDWARE

De in deze afdeling V vermelde bepalingen zijn naast de Algemene Bepalingen (afdeling I) van toepassing indien DTX Hardware verkoopt en levert. Ingeval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen van Afdeling I en Afdeling V, prevaleren de bepalingen in deze Afdeling V.

26. Verkoop en (door)levering

1. DTX levert Hardware uitsluitend ter ondersteuning van haar overige dienstverlening. De verkoop van Hardware is geen kernactiviteit en vindt in beginsel plaats op basis van "doorgeleverde" producten van leveranciers.
2. Opdrachtgever erkent dat DTX bij Hardware optreedt als wederverkoper en dat de feitelijke levering en (after-sales)ondersteuning rechtstreeks door de leverancier plaatsvindt.

3. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, vindt levering van Hardware rechtstreeks plaats vanaf de leverancier aan het door Opdrachtgever opgegeven adres.
4. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, omvat de verkoop van Hardware uitsluitend de levering van het fysieke product. Configuratie, installatie, migratie, integratie in de IT-omgeving van Opdrachtgever en overige werkzaamheden maken geen onderdeel uit van de levering van de Hardware en worden –indien gewenst– als aparte dienstverlening uitgevoerd.

27. Overgang risico, eigendom

1. Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de Hardware gaat over op Opdrachtgever op het moment van aflevering op het overeengekomen afleveradres dan wel op het moment dat de Hardware in de macht van de vervoerder is gebracht, indien dat eerder is overeengekomen.
2. Het eigendom van de Hardware gaat pas over op Opdrachtgever na volledige betaling van alle op de betreffende levering betrekking hebbende facturen.

28. Garantie, aansprakelijkheid

1. Op de Hardware is uitsluitend de fabrieksgarantie van de betreffende leverancier van toepassing. Eventuele defecten, garantieclaims, reparatie- of vervangingsverzoeken dienen door Opdrachtgever in beginsel rechtstreeks bij de leverancier en/of diens aangewezen servicepartner te worden gemeld overeenkomstig hun procedures.
2. Voor zover een rechtstreekse aanspraak van Opdrachtgever op de fabrikant of leverancier om welke reden dan ook onmogelijk blijkt en DTX rechtens toch aangesproken kan worden, is de aansprakelijkheid van DTX te allen tijde beperkt tot het bedrag dat de fabrikant of leverancier in het desbetreffende geval daadwerkelijk aan DTX vergoedt.
3. DTX is niet aansprakelijk voor storingen of performance-problemen die (mede) het gevolg zijn van onjuiste installatie, configuratie of gebruik van de Hardware door of namens Opdrachtgever, of van combinaties met niet-ondersteunde software of infrastructuur.
4. DTX is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, dataverlies of bedrijfschade als gevolg van defecte Hardware. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het maken van adequate back-ups en het treffen van passende back-up- en continuïteitsvoorzieningen.