



Algemene Voorwaarden

1.1
2026

Inhoudsopgave

Definities	4
Artikel 2. Aanbieding, toepasselijkheid Algemene Voorwaarden en totstandkoming Overeenkomst	6
Artikel 3. Looptijd en beëindiging Overeenkomst	7
Artikel 4. Pentesten en aanverwante beveiligingsdiensten	9
Artikel 5. Uitvoering van de Overeenkomst	10
Artikel 6. Dienstverlening Guida algemeen	12
Artikel 7. Gebruik van Open-source Software	13
Artikel 8. Domeinnamen	14
Artikel 9. Advisering, consultancy en overige dienstverlening	15
Artikel 10. Eigendom data en licenties programmatuur	16
Artikel 11. Service Level Agreement	17
Artikel 12. Exitbepaling	18
Artikel 13. Intellectuele eigendomsrechten	19
Artikel 14. Notice and Take Down	20
Artikel 15. Kunstmatige intelligentie in standaardsoftware of maatwerksoftware	21
Artikel 16. Audits	22
Artikel 17. Prijzen en tarieven, facturering en betaling	23
Artikel 18. Overdracht rechten en verplichtingen, onderaanneming	24
Artikel 19. Aansprakelijkheid en overmacht	25
Artikel 20. Geheimhouding en verbod overname personeel	27
Artikel 21. Deelbaarheid	29
Artikel 22. Verwerken van persoonsgegevens en beveiliging	30
Artikel 23. Bijlagen	31

Artikel 24. Toepasselijk recht, bevoegde rechter en overige bepalingen ...	32
BIJLAGE 1 Verwerkersvoorwaarden.....	33

Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden woorden gebruikt die aanvangen met een hoofdletter. Die woorden hebben ongeacht of de woorden in enkel- of meervoud gebruikt worden de betekenis zoals hieronder bepaald.

- 1.1. *Algemene Voorwaarden*: onderhavige Algemene Voorwaarden.
- 1.2. *Cloudleveranciers*: partijen die Kubernetes functionaliteit aanbieden zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend Microsoft, Amazon, Google of IBM.
- 1.3. *Dienst*: door Guida ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te verrichten prestaties, zoals bijvoorbeeld het opzetten en opleveren van een Kubernetes Oplossing en/of het beheren daarvan.
- 1.4. *Duurovereenkomst*: een tussen Partijen gesloten Overeenkomst voor een bepaalde of onbepaalde tijd waarbij Guida continu één (1) of meerdere Diensten tegen overeengekomen prijzen en tarieven levert aan Opdrachtgever.
- 1.5. *Gebrek*: het substantieel niet voldoen van de prestatie van Guida aan de tussen Partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties, van een gebrek is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en indien deze door Guida te reproduceren is.
- 1.6. *Kubernetes Oplossing*: een oplossing waarbij de functionaliteit van het Kubernetes, het open source programmatuur van Cloud Native Computing Foundation, in combinatie met een stack van Guida en/of in combinatie met diensten Cloudleveranciers, gebruikt kan worden voor onder andere het automatiseren en/of van het uitrollen en beheren van applicatiecontainers, al dan niet (gedeeltelijk) managed geleverd door Guida.
- 1.7. *Guida*: De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid "Guida B.V.", of iedere andere aan haar gelieerde onderneming die zich van onderhavige Algemene Voorwaarden bedient, daaronder mede begrepen ondernemingen uit de groep zoals bedoeld in artikel 2:24b van het Burgerlijk Wetboek waarvan Guida deel uitmaakt.
- 1.8. *Meerwerk*: alle werkzaamheden die door Guida niet zijn ingeschat en geoffreerd en derhalve geen onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.
- 1.9. *Offerte*: een schriftelijk aanbod van Guida voor het verrichten van Diensten of uitvoeren van werkzaamheden, gericht aan Opdrachtgever.
- 1.10. *Opdrachtgever*: wederpartij bij de Overeenkomst met Guida.
- 1.11. *Overeenkomst*: een door Opdrachtgever geaccordeerde Offerte waarop de Algemene Voorwaarden van toepassing zijn verklaard.
- 1.12. *Partijen*: Guida en Opdrachtgever gezamenlijk.

- 1.13. *Requirements*: verzameling van eisen zoals door Opdrachtgever van tevoren door Opdrachtgever aan Guida kenbaar is gemaakt waaraan het te leveren ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst dient te voldoen.
- 1.14. *Schriftelijk*: per brief of per e-mail.
- 1.15. *Service Levels*: normen en/of kaders, inclusief toleranties, waaraan overeengekomen Diensten dienen te voldoen, uitgedrukt in waarden, tijden, percentages en/of andere eenheden.
- 1.16. *Service Level Agreement*: een onderdeel van de Overeenkomst waarin Partijen afspraken gemaakt hebben over de kwaliteit van de overeengekomen Dienstverlening door middel van door Guida te behalen Service Levels.

Artikel 2. Aanbieding, toepasselijkheid Algemene Voorwaarden en totstandkoming Overeenkomst

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, Offertes en Overeenkomsten waarbij Guida Diensten voor Opdrachtgever verricht en/of zaken zoals apparatuur aan Opdrachtgever levert.
- 2.2. De toepasselijkheid van algemene dan wel specifieke (inkoop)voorwaarden van Opdrachtgever wordt hierbij uitdrukkelijk door Guida van de hand gewezen. Algemene dan wel specifieke (inkoop)voorwaarden van Opdrachtgever zijn derhalve niet van toepassing.
- 2.3. Alle door Guida gedane Offertes en andere uitingen zijn vrijblijvend. Als er een termijn (voor aanvaarding) in de Offerte is opgenomen, dan betreft de termijn alleen de geldigheid van de Offerte en tast de termijn niet de vrijblijvendheid van de Offerte aan. Als er in de Offerte geen termijn is opgenomen, dan geldt dat de Offerte een geldigheid heeft van 15 (vijftien) dagen, waarbij ook deze termijn de vrijblijvendheid van de Offerte niet aantast.
- 2.4. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen komt de Overeenkomst tussen Guida en Opdrachtgever tot stand door integrale aanvaarding door Opdrachtgever. Deze integrale aanvaarding kan onder andere geschieden door ondertekening van een Offerte uitgebracht door Guida of door middel van akkoord per e-mail. Van aanvaarding is ook sprake indien na het uitbrengen van een Offerte, Opdrachtgever reeds uitvoering geeft aan hetgeen is voorgesteld of geoffreerd, of Opdrachtgever Guida verzoekt reeds uitvoering te geven aan hetgeen is voorgesteld of geoffreerd.
- 2.5. In afwijking van voorgaande kan een Overeenkomst ook tot stand komen door het sluiten van een raamovereenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn. Nadere overeenkomsten onder die raamovereenkomst komen tot stand zoals in voorgaand lid uiteengezet, of door middel van het uitreiken van een inkooporder door Opdrachtgever aan Guida, waarbij de inkooporder verwijst naar de gesloten raamovereenkomst. Als op een inkooporder verwezen wordt naar van toepassing zijnde inkoopvoorwaarden, worden deze ingevolge artikel 2.2 van deze Algemene Voorwaarden van de hand gewezen, en zijn die derhalve niet van toepassing.

Artikel 3. Looptijd en beëindiging Overeenkomst

3.1. De Overeenkomst gaat in op de datum zoals opgenomen in de Overeenkomst. Bij gebreke waarvan geldt dat de Overeenkomst in gaat op de datum van integrale aanvaarding zoals bedoeld in artikel 2.4 of 2.5 van deze Algemene Voorwaarden.

3.2. Een Duurovereenkomst heeft de looptijd zoals overeengekomen in de Overeenkomst, of bij gebreke waarvan, een looptijd van één (1) jaar. Na ommekomst van de initiële of verlengde looptijd, wordt de Duurovereenkomst stilzwijgend verlengd, voor een periode gelijk aan de initiële looptijd, tenzij de Duurovereenkomst voor het einde van de (verlengde) looptijd, met in achtneming van een opzegtermijn van ten minste drie (3) maanden tegen het einde van de (verlengde) looptijd, door Opdrachtgever wordt opgezegd. Indien een Opdrachtgever na opzegging van de Duurovereenkomst gebruik blijft maken van de overeengekomen Diensten, geldt dat de Duurovereenkomst voor onbepaalde tijd is verlengd, waarbij partijen de Duurovereenkomst kunnen opzeggen met een opzegtermijn van zes (6) maanden.

3.3. Voor alle andere Overeenkomsten geldt dat van rechtswege eindigen zodra Partijen over en weer aan hun verplichtingen uit de Overeenkomst voldaan hebben.

3.4. Voor de meeste Overeenkomsten geldt dat deze bestaan uit een deel werkzaamheden, om bijvoorbeeld een Kubernetes Oplossing op te zetten, en een operationeel deel dat zich laat kenmerken als een Duurovereenkomst. Voor het eerste gedeelte van zulke Overeenkomsten geldt artikel 3.3 en voor het tweede gedeelte geldt artikel 3.2 van deze Algemene Voorwaarden. Voor het gedeelte van de Overeenkomst dat te kenmerken is als een Duurovereenkomst, geldt dat dit gedeelte ingaat op moment van eerste oplevering

3.5. Guida is onverlet hetgeen in de Overeenkomst is bepaald, gerechtigd de Overeenkomst door een schriftelijke verklaring en zonder voorafgaande ingebrekestelling of kennisgeving, geheel of gedeeltelijk, met onmiddellijke ingang te ontbinden:

- (i) indien Opdrachtgever toerekenbaar tekortschiet ter zake van één of meer van zijn verplichtingen en/of nakoming onmogelijk is;
- (ii) indien voor Guida aannemelijk is dat Opdrachtgever niet in staat of bereid is of zal zijn om aan haar verplichtingen te voldoen;
- (iii) indien Opdrachtgever surseance heeft aangevraagd, in de situatie van surseance verkeert, faillissement is aangevraagd, in staat van faillissement verkeert, overgaat tot liquidatie van haar onderneming dan wel haar activiteiten staakt of op enigerlei wijze insolvent blijkt;
- (iv) indien Guida door de samenwerking met Opdrachtgever imagoschade leidt dan wel een verdere samenwerking met Opdrachtgever tot voorzienbare imagoschade van Guida zal leiden;
- (v) indien Guida Opdrachtgever herhaaldelijk gewezen heeft op tekortkomingen ter zake beveiliging, en Opdrachtgever heeft nagelaten de meldingen van Guida op te (laten) volgen.

3.6. In geval van ontbinding als in voorgaand bedoeld, is Guida nimmer tot welke vorm van schadevergoeding ook gehouden. Opdrachtgever is gehouden Guida te vrijwaren van, en schadeloos te stellen ter zake vorderingen van derden die door of in verband met de ontbinding als in voorgaand lid bedoeld mochten ontstaan.

- 3.7. In geval van ontbinding als bedoeld in 3.5 is opdrachtgever gehouden alle reeds door Guida gemaakte kosten terstond te vergoeden, onverminderd het recht van Guida om volledige schadevergoeding te vorderen.
- 3.8. Indien Partijen op het moment van ontbinding van een Overeenkomst reeds prestaties ter uitvoering daarvan hebben verricht en ontvangen, dan zullen deze prestaties en daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Dit ongeacht de reden van de ontbinding waaronder mede begrepen ontbinding door Opdrachtgever wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst door Guida. Door Guida aan Opdrachtgever uitgereikte facturen zijn op het moment van ontbinding direct opeisbaar.
- 3.9. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, blijven van kracht. Dit geldt ook bij beëindiging door ontbinding op basis van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Guida in de nakoming van een Overeenkomst.
- 3.10. Wijziging, opzegging of ontbinding van de Overeenkomst mag en kan alleen gedaan worden door functionarissen die bevoegd zijn Opdrachtgever te binden.
- 3.11. Artikel 7:408 lid 1 BW is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 3.12. Indien en voor zover de omvang van de te leveren Diensten onder een bepaalde Overeenkomst bijgesteld kan worden, blijkt dit uit de Overeenkomst, Artikel 3.10 van deze Algemene Voorwaarden geldt mutatis mutandis.

Artikel 4. Pentesten en aanverwante beveiligingsdiensten

4.1. Opdrachtgever vrijwaart Guida van aanspraken van derden, inclusief aanspraken van opsporingsambtenaren en de vervolgende overheid, welke aanspraken samenhangen met computervredebreuk of andere schadeveroorzakende ofwel onrechtmatige handelingen, inclusief strafbare feiten, die samenhangen met de werkzaamheden die Guida in het kader van de Overeenkomst verricht. Voorgaande vrijwaring vervalt indien en voor zover Guida verder gaat dan strikt noodzakelijk is voor het aantonen van een beveiligingsissue.

4.1.1. In sommige gevallen kan Guida een separate vrijwaringsverklaring verlangen. Opdrachtgever is in zulks geval verplicht mee te werken om te komen tot een separate vrijwaringsverklaring. Guida stelt in zo'n geval haar standaard vrijwaringsverklaring met in de markt gangbare bedingen, aan Opdrachtgever ter beschikking.

4.1.2. Opdrachtgever zal voorafgaand aan het (laten) uitvoeren van enige beveiligingstest, waaronder maar niet beperkt tot penetratietests, vulnerability scans of andere vormen van ethisch hacken gericht op systemen, diensten of infrastructuur van Guida, hiervan Schriftelijk melding maken bij Guida, met inbegrip van de aard, scope en planning van de test. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Guida is het uitvoeren van dergelijke tests niet toegestaan. Indien de Opdrachtgever deze verplichting niet naleeft, is Guida gerechtigd de betreffende handelingen als een schending van de overeenkomst aan te merken en passende (technische en juridische) maatregelen te treffen.

4.1.3. De in het vorige lid genoemde Schriftelijke melding dient ten minste tien (10) werkdagen voorafgaand aan de geplande test schriftelijk te worden gedaan en bevat in ieder geval:

- a. de aard en doelstelling van de test,
- b. de exacte scope en doelomgevingen,
- c. de uitvoerende partij, en
- d. de geplande datum en tijdstippen van uitvoering.

Artikel 5. Uitvoering van de Overeenkomst

5.1. Opdrachtgever verbindt zich jegens Guida om de leveringen in overeenstemming met de Overeenkomst te aanvaarden en de voorziene medewerking te verlenen.

5.2. In verband met de continuïteit van de werkzaamheden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst zal Opdrachtgever aan haar zijde één of meerdere contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden en/of Diensten van Guida als zodanig zullen fungeren. Een contactpersoon van Opdrachtgever dient te beschikken over de nodige ervaring, en specifieke materiekennis en inzicht in de gewenste doelstellingen van Opdrachtgever. Indien deze persoon niet de kwalificaties heeft welke redelijkerwijs, gezien de aard van de Overeenkomst, verwacht mag worden, houdt Guida zich het recht voor de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, zonder gehouden zijn tot enige schadevergoeding, totdat Opdrachtgever deze persoon heeft vervangen door een persoon met de juiste kwalificaties.

5.3. Opdrachtgever dient Guida tijdig en kosteloos te voorzien van alle informatie en gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, waaronder in elk geval begrepen technische gegevens, applicaties, bestanden, documentatie, testgegevens, werkbeschrijvingen en/of overige relevante informatie. Opdrachtgever staat in voor, en garandeert de juistheid van, de hiervoor bedoelde materialen. Opdrachtgever is voorts verantwoordelijk voor, en aanvaardt het risico van, mogelijke problemen en/of aanspraken voortvloeiende uit de inhoud, nauwkeurigheid, volledigheid en consistentie van al dergelijke door Opdrachtgever verstrekte materialen als hiervoor bedoeld.

5.4. Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke informatie niet, niet-tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking wordt gesteld aan Guida, of indien Opdrachtgever en/of haar leveranciers op andere wijze niet aan haar verplichtingen voldoet, respectievelijk voldoen, daaronder mede begrepen maar niet uitsluitend, het niet afdoende meewerken en/of inzetten, heeft Guida het recht de nakoming van haar verplichtingen onder de Overeenkomst op te schorten zonder dat zij tot enige schadevergoeding gehouden kan worden. Guida is gerechtigd om de in dit verband extra gemaakte kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever, hieronder mede begrepen eventuele leegloopuren.

5.5. Alle door Guida opgegeven, of op enig moment op te geven, leveringstermijnen gelden altijd bij benadering en zijn nimmer te beschouwen als fatale termijnen. Derhalve kunnen overschrijdingen van leveringstermijnen op geen enkele wijze een toerekenbare tekortkoming van Guida tot gevolg hebben, noch is de Opdrachtgever in enig geval gerechtigd aanspraak te maken op enige schadevergoeding.

5.6. Indicaties van leveringstermijnen zijn gebaseerd op de ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst geldende werkomstandigheden en tijdige aanlevering van materialen, documenten en/of werkinstructies door Opdrachtgever. Indien vertraging ontstaat ten gevolge van wijzigingen in genoemde omstandigheden en/of ten gevolge van de niet-tijdige levering van materialen, documenten en/of werkinstructies van Opdrachtgever of leveranciers waarvan Guida of Opdrachtgever zich bedient, wordt de leveringstermijn voor zover nodig verlengd.

5.7. Indien en voor zover een onderdeel in de Overeenkomst voor een vaste prijs wordt aangegaan (*fixed price*), dan geldt dat alleen de werkzaamheden worden uitgevoerd welke zijn overeengekomen. In geval van Meerwerk geldt dat Guida zich het recht voorbehoudt daarvoor een aanvullende Offerte uit te brengen, waarbij de desbetreffende werkzaamheden pas zullen worden uitgevoerd na akkoord van de Opdrachtgever.

5.8. Opdrachtgever begrijpt en aanvaardt dat door werkzaamheden ten gevolge van Meerwerk het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de overeengekomen Dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Guida kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) Meerwerk voordoet, is voor Opdrachtgever nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst.

5.9. Als het door Guida namens Opdrachtgever aansturen van derden onderdeel is van de Overeenkomst, dan zal Guida niet eerder aanvangen met die werkzaamheden dan nadat Guida van Opdrachtgever een (bijzondere) volmacht heeft verkregen. Aan het aansturen van derden kunnen door Guida nadere voorwaarden verbonden worden, zoals bijvoorbeeld de wijze waarop gecontracteerd dient te worden door Opdrachtgever met die derden. Met betrekking tot het aansturen van derden kan Guida nimmer een bepaald resultaat garanderen.

5.10. Indien een door Guida ingezette medewerker deel uitmaakt van een project- of stuurgroep waarvan tevens één of meer personen deel uitmaken die door Opdrachtgever zijn aangewezen, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is voorgeschreven. Besluiten genomen in een dergelijk samengestelde project- of stuurgroep binden Guida slechts indien de besluitvorming geschiedt met inachtneming van hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien Guida de besluiten Schriftelijk heeft bekrachtigd. Guida is nimmer gehouden een besluit te bekrachtigen indien dat naar haar oordeel onverenigbaar is met de inhoud van de Overeenkomst van Partijen. Opdrachtgever staat ervoor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep waar ook personen van Guida deel van uitmaken, gerechtigd zijn voor en namens Opdrachtgever bindende besluiten te nemen.

5.11. Opdrachtgever vrijwaart Guida van aanspraken van derden als onbevoegden toegang hebben gehad tot Diensten ten gevolge van het niet juist of gebrekkig beheren van de gegevens. Opdrachtgever dient zich bij gebruikmaking van de gegevens zoals in dit lid bedoeld te houden aan werkinstructies of procedures, in het bijzonder als het gaat om eventuele instructies of procedures die samenhangen met melden en/of afmelden.

Artikel 6. Dienstverlening Guida algemeen

6.1. Alvorens de Kubernetes Oplossing daadwerkelijk te kunnen leveren, dient Opdrachtgever aan Guida specificaties aan te leveren. Naar aanleiding van de specificaties stelt Guida vast welke specificaties kunnen worden ondervangen met een Kubernetes Oplossing en welke specificaties dienen te worden ondervangen met andere zaken of Diensten.

6.2. Na de vaststelling als in voorgaand lid bedoeld, vangt Guida aan met alle werkzaamheden die noodzakelijk zijn om een Kubernetes Oplossing daadwerkelijk te kunnen leveren. Daarbij dient gedacht te worden aan het aanpassen en configureren van de onderliggende Kubernetes Oplossing of het ontwikkelen of implementeren van specifieke Diensten.

6.3. Indien onderdeel van de Overeenkomst is het namens Opdrachtgever opstellen van de specificaties door Guida, blijven de specificaties voor risico van Opdrachtgever. Guida vangt niet eerder aan met de overeengekomen werkzaamheden, voordat er akkoord is van Opdrachtgever op die specificaties. Guida garandeert Opdrachtgever na beëindiging van de Overeenkomst, ongeacht reden, bereid te zijn de Dienstverlening ter zake een Kubernetes Oplossing voor een periode van ten minste voor drie (3) maanden voort te zetten, tegen de prijzen en condities zoals deze golden vóór beëindiging van de Overeenkomst.

6.4. Guida maakt alleen backups indien en voor zover dit expliciet is overeengekomen. Indien het maken van backups is overeengekomen, worden de backups gemaakt conform de overeengekomen specificaties.

6.5. Indien een derde meent dat de Kubernetes Oplossing gebruikt wordt om materiaal te hosten dat inbreuk maakt op zijn of haar (intellectuele eigendoms)rechten dan wel het vermeende onrechtmatig of strafbaar materiaal betreft, heeft Guida het recht -ter voorkoming van aansprakelijkheid ter zake- om toegang tot het desbetreffende materiaal ongedaan te maken en/of het materiaal te verwijderen, zonder dat Guida gehouden kan zijn tot enige schadevergoeding. Voordat Guida hiertoe overgaat dan zal Guida -indien en voor zover rechtens mogelijk en toelaatbaar - Opdrachtgever eerst een termijn gunnen om zelf het materiaal ontoegankelijk te maken en/of te verwijderen.

Artikel 7. Gebruik van Open-source Software

- 7.1. Voor een (Managed) Kubernetes Oplossing kan het noodzakelijk zijn dat programmatuur en/of diensten (inclusief diensten van Cloudleveranciers) van derden gebruikt worden door Guida om de Kubernetes Oplossing daadwerkelijk te kunnen leveren. Voor deze programmatuur en/of Diensten geldt dat de (open source) licentie voor- en/of abonnementsvoorwaarden ook gelden jegens Opdrachtgever. Op eerste verzoek van Opdrachtgever verstrekt Guida deze (open source) licentie- en/of abonnementsvoorwaarden.
- 7.2. Guida staat ervoor in dat het gebruik van open source in overeenstemming is met de toepasselijke licentievoorwaarden en dat deze geen beperkingen opleggen aan het gebruik van de Dienst door Opdrachtgever.
- 7.3. Guida aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het stopzetten van, of wijzigingen in, open source projecten van derden, tenzij sprake is van grove nalatigheid bij de selectie of integratie.
- 7.4. Indien een kritisch open source software component vervalst, licentietechnisch wijzigt, of onveilig blijkt, zal Guida zich inspannen om:
- a. een passende alternatieve component te integreren,
 - b. of ondersteuning te blijven bieden op basis van een fork, patch of andere maatregel.
- 7.5. Opdrachtgever erkent dat open source software een wezenlijk onderdeel vormt van de geleverde Dienst en gaat akkoord met gebruik ervan binnen de grenzen van dit artikel.

Artikel 8. Domeinnamen

8.1. Indien Guida namens Opdrachtgever een domeinnaam registreert, is Opdrachtgever er verantwoordelijk voor dat zij wijzigingen die samenhangen met de registratie, tijdig doorgeeft.

8.2. Indien de factuur ter zake de domeinnaam ten gevolge van het niet voldoen aan voorgaand lid niet uitgereikt kan worden en/of een uitgereikte factuur onbetaald blijft, heeft Guida het recht de domeinnaamregistratie te beëindigen, zonder dat Guida tot schadevergoeding gehouden kan worden door Opdrachtgever.

Artikel 9. Advisering, consultancy en overige dienstverlening

- 9.1. Guida zal zich naar beste kunnen inspannen haar werkzaamheden met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Advisering door Guida wordt uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis.
- 9.2. Indien een Overeenkomst ter zake advies is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Guida steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.
- 9.3. Planningen en werkzaamheden zijn erop gebaseerd dat, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen met Opdrachtgever, werkzaamheden door Guida worden verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van Guida.
- 9.4. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, is het gebruik dat Opdrachtgever maakt van een door Guida afgegeven advies steeds voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- 9.5. Guida zal Opdrachtgever op de overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de advieswerkzaamheden via de door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon. Opdrachtgever zal Guida Schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor Guida van belang zijn of kunnen zijn, zoals over de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst, prioriteitenstelling van Opdrachtgever, beschikbaarheid van middelen en personeel van Opdrachtgever en bijzondere of voor Guida mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Opdrachtgever zal zorgdragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door Guida verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van Opdrachtgever en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en Guida hiervan op de hoogte stellen.
- 9.6. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Guida verleende advieswerkzaamheden telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

Artikel 10. Eigendom data en licenties programmatuur

10.1. De data die Opdrachtgever verwerkt met de Kubernetes Oplossing blijft altijd aan Opdrachtgever toebehoren. Guida garandeert nimmer opschortingsrechten, retentierechten en/of andere voor Opdrachtgever blokkerende rechten uitoefenen of maatregelen nemen waardoor Opdrachtgever geen toegang meer heeft tot haar eigen data.

10.2. De apparatuur die Guida aanwendt om de overeengekomen Diensten te kunnen leveren blijft eigendom van Guida, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk is overeengekomen dat Opdrachtgever de apparatuur koopt. Indien er sprake is van koop van apparatuur, en dit uitdrukkelijk is overeengekomen in de Overeenkomst, blijft Guida eigenaar van de apparatuur totdat de overeengekomen koopprijs, inclusief daarmee samenhangende kosten en rente, door Opdrachtgever aan Guida is voldaan.

10.3. Om de overeengekomen Diensten te kunnen leveren dient Guida licenties op programmatuur af te nemen van derden, of abonnementen op functionaliteit van programmatuur af te nemen van derden. Tenzij expliciet in de Overeenkomst anders is overeengekomen, is Guida licentiehouder respectievelijk abonnementhouder.

10.4. Data van Opdrachtgever wordt verwerkt conform de transparantieverklaring van Guida, zoals bedoeld in artikel 28 van Data Act. Deze transparantieverklaring is te vinden op: [URL].

Artikel 11. Service Level Agreement

11.1. Voor de levering van de in de Overeenkomst overeengekomen Diensten kan tussen Partijen een Service Level Agreement overeengekomen zijn. In geval er een Service Level Agreement is overeengekomen, geldt dat de door Guida geleverde Diensten conform Service Level Agreement geleverd worden.

11.2. Indien er met betrekking tot bepaalde in de Service Level Agreement overeengekomen Service Level niet gehaald wordt door Guida, is Guida niet automatisch in verzuim. Bij structurele niet nakoming van overeengekomen Service Levels is Opdrachtgever gerechtigd Guida in gebreke te stellen, waarbij Guida een redelijke termijn gegund dient te worden om gedurende een bepaalde redelijke periode de overeengekomen Service Levels wel te halen. Indien in de hiervoor bedoelde redelijke periode de overeengekomen Service Levels wederom structureel niet gehaald worden, verkeert Guida in verzuim.

11.3. Een Service Level Agreement geldt alleen voor objecten en Diensten zoals opgenomen in de Service Level Agreement. De in de Service Level Agreement opgenomen Service Levels gelden niet voor ontwikkel-, test-, en/of acceptatieomgevingen tenzij in de Service Level Agreement expliciet is bepaald dat de Service Levels tevens gelden voor die hiervoor bedoelde omgevingen.

11.4. Guida kan voor producten of Diensten van Cloudleveranciers en voor de abonnementsdiensten van leveranciers zoals bedoeld in artikel 7.1, geen service levels en/of beschikbaarheidspercentages garanderen.

Artikel 12. Exitbepaling

12.1. Guida garandeert mee te zullen werken aan een transitie naar een andere Partij en/of het bevrijden van de data van Opdrachtgever die zij verwerkt met de producten en diensten van Guida De werkzaamheden die daarmee gemoeid zijn, zullen voor rekening en risico van Opdrachtgever worden uitgevoerd tegen de overeengekomen prijzen en tarieven, of bij gebreke waarvan, zullen worden uitgevoerd op basis van nacalculatie tegen de dan geldende (lijst)prijzen en (lijst)tarieven. De medewerking bestaat tevens uit verstrekken van voor transitie en/of databevrijding benodigde informatie, tenzij de informatie niet behoort tot bedrijfsgevoelige of concurrentiegevoelige gegevens.

12.2. Partijen komen na een verzoek van Opdrachtgever ter zake transitie of databevrijding termijnen overeen voor aanvang van werkzaamheden en de overgangsperiode(n). Bij gebreke waarvan, gelden de termijnen van artikelen 23.a i.c.m. 25.2.d (maximale opzegtermijn voor overstappen), 25.2.a (verplichte overgangsperiode na opzegtermijn), 25.2.g (minimumtermijn voor het opvragen van gegevens), 25.5 (recht op verlenging van de overgangsperiode), 25.4 (alternatieve overgangsperiode bij technische onhaalbaarheid) van Data Act.

12.3. In relatie tot artikel 12.1, draagt Opdrachtgever, voor zover zij dat nodig acht, zorg voor een migratieplan en onderhoudt dit migratieplan. Op eerste verzoek van Opdrachtgever neemt Guida kennis van dat migratieplan en geeft zij (telkens) advies in het kader van dat migratieplan. Dit migratieplan schept voor Guida geen verplichtingen, tenzij een officiële vertegenwoordigingsbevoegde aan de zijde van Guida het plan geaccordeerd heeft, in welk geval het plan alleen maar verplichtingen schept of kan scheppen voor Guida ter zake:

(a) het aanleveren van alle gegevens die met de oplossing verwerkt werden, en het aanleveren images van (eventuele) virtuele machines die onderdeel waren van de oplossing, dat laatste op voorwaarde van vrijwaring door Opdrachtgever ter zake van aanspraken van derden in het kader van eventuele inbreuken op intellectuele eigendomsrechten of licentievoorwaarden;

(b) het verschaffen van documentatie ter zake de oplossing, indien en voor zover aanwezig en deze deelbaar zijn;

(c) de medewerkingsverplichting van artikel Artikel 12 van de Algemene Voorwaarden.

12.4. Guida garandeert niet dat zij altijd kan meewerken aan continuering van de overeengekomen Diensten na einddatum Overeenkomst. Indien Guida op verzoek van Opdrachtgever de Diensten continueert, kunnen daar aanvullende juridische en/of commerciële voorwaarden aan verbonden zijn die samenhangen met de mate waarin onder andere personeel, apparatuur, datacenters, vendors en/of onderaannemers (nog) beschikbaar zijn voor continuering.

12.5. Als er sprake is van een vroegtijdige beëindiging zoals opgenomen in dit artikel, ten gevolge van een transitie of databevrijding, dan behoudt Guida zich het recht voor de afgesproken vergoedingen die hij tot aan de datum van de oorspronkelijk overeengekomen opzegdatum (van een Dienstverleningsovereenkomst) in rekening had kunnen brengen alsnog te factureren als kostenvergoeding voor vroegtijdige beëindiging, rekening houdend met de overeengekomen afschaalmogelijkheden en/of minimale afnameverplichtingen.

Artikel 13. Intellectuele eigendomsrechten

13.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde of aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, Offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Guida, diens licentiegevers of toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een onmiddellijk herroepbare, niet-exclusieve, niet aan derden overdraagbare en niet sublicentieerbare licentie, welke niet meer inhoudt dan dat het onderwerp van de licentie mag worden aangewend voor het doel waarvoor het onderwerp van de licentie aan Opdrachtgever door Guida ter beschikking is gesteld. Voor (functionaliteit van) programmatuur geldt artikel 6.1 van deze Algemene Voorwaarden. De licentievoorwaarden als in dat artikel bedoeld prevaleren boven de licentie die in dit artikel aan Opdrachtgever verleend worden.

13.2. Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Guida van apparatuur, programmatuur, materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks etc.), databestanden of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie. Opdrachtgever vrijwaart Guida tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.

Artikel 14. Notice and Take Down

14.1. Indien Guida algemeen voor al zijn Opdrachtgevers geldende gedragsregels hanteert, dan zal Guida die desgevraagd aan Opdrachtgever verstrekken en zal Opdrachtgever verplicht zijn deze gedragsregels stipt en onverkort na te leven. Steeds en in alle gevallen zal Opdrachtgever zich zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen. Opdrachtgever zal te allen tijde in het bijzonder de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden eerbiedigen, de privacy van derden respecteren, niet in strijd met de wet gegevens verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's verspreiden en zich onthouden van strafbare feiten, onrechtmatige handelingen, en schendingen van enige andere wettelijke verplichtingen.

14.2. Teneinde eventuele aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is Guida steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is gehouden op eerste Schriftelijk verzoek van Guida informatie onverwijld te verwijderen, bij gebreke waarvan Guida gerechtigd is naar keuze de informatie te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Voorts is Guida bij schending of dreigende schending van artikel 14.1 gerechtigd om Opdrachtgever onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot systemen van Guida te ontzeggen. Het voorgaande laat uitdrukkelijk onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere rechten door Guida jegens Opdrachtgever. Guida is in dat geval tevens gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens Opdrachtgever aansprakelijk te zijn.

14.3. Van Guida kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van Opdrachtgever te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en Opdrachtgever. Opdrachtgever zal zich ter zake met de betreffende derde hebben te verstaan en Guida schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden te informeren.

Artikel 15. Kunstmatige intelligentie in standaardsoftware of maatwerksoftware

15.1. Indien de door Guida geleverde software functionaliteiten op basis van kunstmatige intelligentie ("AI") bevat, zal Guida de Opdrachtgever informeren over de aard en classificatie van deze AI-functionaliteiten, conform de bepalingen van de AI-verordening ("AI Act"). Indien de Opdrachtgever niet uitdrukkelijk is geïnformeerd over de aard en classificatie, worden de betreffende AI-functionaliteiten geacht te vallen onder het risiconiveau "beperkt risico".

15.2. Indien de software van Guida AI-functionaliteiten bevat die in wisselwerking staan met eindgebruikers, zal Guida ervoor zorgdragen dat er een voorziening is waarmee de Opdrachtgever die eindgebruikers kan informeren. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever om te zorgen voor informatieverstrekking aan eindgebruikers die in overeenstemming is met de AI-verordening en overige toepasselijke wet- en regelgeving.

15.3. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en representativiteit van de gegevens die hij aanlevert voor de training van AI-modellen. Guida is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit gebrekkige invoer- of trainingsdata.

15.4. De Opdrachtgever zal de AI-functionaliteiten uitsluitend gebruiken voor het overeengekomen doel en zal deze niet aanwenden op een wijze die in strijd is met de AI-verordening of andere toepasselijke wet- en regelgeving.

15.5. De Opdrachtgever stelt Guida onverwijld op de hoogte van incidenten of systeemstoringen die verband houden met AI-functionaliteiten. Indien vereist, meldt de Opdrachtgever dergelijke incidenten aan de bevoegde toezichthoudende autoriteit.

15.6. Guida is uitsluitend aansprakelijk voor schade als gevolg van AI-functionaliteiten in geval van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Guida. De Opdrachtgever vrijwaart Guida voor aanspraken van derden die voortvloeien uit onjuist of onrechtmatig gebruik van AI-functionaliteiten door de Opdrachtgever.

Artikel 16. Audits

16.1. Guida geeft hierbij Opdrachtgever het recht om een audit uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van de bepalingen in de Overeenkomst of de Verwerkersvoorwaarden. De hiervoor bedoelde audit vindt uitsluitend plaats nadat Opdrachtgever de bij Guida aanwezige soortgelijke auditrapportages heeft opgevraagd, beoordeeld en redelijke argumenten aanbrengt die een door Opdrachtgever geïnitieerde audit alsnog rechtvaardigen. Een dergelijke audit wordt gerechtvaardigd wanneer de bij Guida aanwezige soortgelijke auditrapportages geen of onvoldoende uitsluitsel geven ter zake het onderwerp waarvoor de audit door Opdrachtgever is geïnitieerd. Voorgaande werkwijze geldt niet indien de audit door Opdrachtgever geïnitieerd wordt, in het kader van een onderzoek bij Opdrachtgever of haar Opdrachtgever van een autoriteit, zoals bijvoorbeeld de Autoriteit Persoonsgegevens.

16.2. Deze audit mag eens per jaar plaatsvinden alsook bij een concreet vermoeden van ongeoorloofd gebruik van persoonsgegevens.

16.3. Guida zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.

16.4. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Guida worden beoordeeld en kunnen, naar eigen goeddunken van Guida en op de wijze zoals Guida zelf bepaalt, worden doorgevoerd door Guida.

16.5. De kosten van de audit (inclusief kosten van de auditor en tijd voor vrijgemaakte medewerkers van Guida ter ondersteuning van auditor) worden door Opdrachtgever gedragen.

Artikel 17. Prijzen en tarieven, facturering en betaling

17.1. Tenzij anders overeengekomen zijn alle prijzen en tarieven aangegeven in euro's, exclusief omzetbelasting en exclusief overige van overheidswege opgelegde heffingen.

17.2. Aan een door Guida afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door Opdrachtgever geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij Partijen Schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door Opdrachtgever aan Guida kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als een tussen Partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door Guida te leveren prestaties indien dit Schriftelijk is overeengekomen.

17.3. Indien in de Overeenkomst een eenmalige investering is overeengekomen, factureert Guida deze na totstandkoming van de Overeenkomst.

17.4. Indien en voor zover de Overeenkomst het karakter heeft van een Duurovereenkomst factureert Guida deze per kwartaal vooruit, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is.

17.5. Voor uitvoering van Diensten of andere werkzaamheden buiten werkuren geldt een (spoed)toeslag welke wordt vastgelegd in de Overeenkomst, of bij gebreke waarvan, deze wordt berekend conform de dan geldende (spoed)tarieven.

17.6. Jaarlijks is Guida gerechtigd voor haar Diensten de prijzen en tarieven te verhogen per 1 januari geïndexeerd op basis van de Consumentenprijsindex (CPI), reeks alle huishoudens (2025 = 100), zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), of een officiële rechtsopvolger ervan. De indexering wordt berekend op basis van het prijsindexcijfer van de maand augustus van het voorafgaande kalenderjaar ten opzichte van het prijsindexcijfer van augustus van het daaraan voorafgaande jaar. Indien het CBS deze index niet langer publiceert, zal een zoveel mogelijk vergelijkbare index worden gehanteerd. Een daling van het CPI-cijfer leidt niet tot verlaging van de tarieven, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 18. Overdracht rechten en verplichtingen, onderaanneming

18.1. Opdrachtgever is niet gerechtigd rechten en verplichtingen aan een derde over te dragen, zonder dat voorafgaande Schriftelijke toestemming is verkregen van Guida. De toestemming als hiervoor bedoeld kan niet door Guida op onredelijke gronden worden geweigerd.

18.2. Guida is gerechtigd bij de uitvoering van haar verplichtingen onder de Overeenkomst gebruik te maken van derden, ongeacht of dat geschiedt op grond van onderaanneming of inhuur van personeel. Guida zal daarbij de geheimhoudingsverplichting zoals in voorgaand artikel is bepaald doorcontracteren aan deze derden.

18.3. Guida is gerechtigd om alle in het kader van de overeenkomst verworven rechten en plichten zonder enige aanvullende beperking of voorwaarden aan derden over te dragen. Zij informeert Opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk.

Artikel 19. Aansprakelijkheid en overmacht

19.1. De totale aansprakelijkheid van Guida wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere hoofde, zoals bijvoorbeeld een onrechtmatige daad, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, is per schadeveroorzakende gebeurtenis beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen en door Opdrachtgever daadwerkelijk betaalde prijs, exclusief BTW, waarbij een reeks van samenhangende schadeveroorzakende gebeurtenissen wordt gezien als één (1) gebeurtenis. Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een Duurovereenkomst is, is de totale aansprakelijkheid voor directe schade zoals in voorgaande zin bedoeld, per gebeurtenis beperkt tot hetgeen door Guida in het kader van die Overeenkomst Opdrachtgever in de zes (6) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan Opdrachtgever exclusief BTW in rekening is gebracht en daadwerkelijk door Opdrachtgever is betaald, waarbij een reeks van samenhangende schadeveroorzakende gebeurtenissen dient te worden gezien als één (1) gebeurtenis. In geen geval zal de aansprakelijkheid zoals hiervoor bedoeld, voor Guida meer bedragen dan € 100.000 (honderd duizend euro).

19.2. In geval de toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst toe te rekenen is aan een tekortkoming van een Cloudleverancier, is de aansprakelijkheid van Guida beperkt tot hetgeen Guida op basis van de overeenkomsten die zij met de desbetreffende Cloudleverancier gesloten heeft, daadwerkelijk heeft kunnen verhalen. Op eerste verzoek van Opdrachtgever werkt Guida mee aan een cessie, om niet, ter zake haar vordering ter vergoeding van schade op de desbetreffende Derdeleverancier, op voorwaarde van finale kwijting ter zake de door Opdrachtgever geleden schade.

19.3. De aansprakelijkheid van Guida voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, vertragingsschade, schade wegens verlies van gegevens, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Guida voorgeschreven zaken, werkwijzen, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Guida voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten.

19.4. De hiervoor bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Guida.

19.5. Tenzij nakoming door de Guida blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Guida wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst slechts indien Opdrachtgever Guida onverwijld Schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Guida ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Guida in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

19.6. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Guida vervalt door het enkele verloop van drie (3) maanden na het ontstaan daarvan of zoveel eerder door verval van rechten op grond van de wet.

19.7. Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Guida zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient, daarbij geldt dat de beperkingen en uitsluitingen als geheel voor de gehele groep (Guida en haar onderaannemers) geldt.

19.8. Guida is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt of dient te komen. Indien Guida zich jegens Opdrachtgever op overmacht beroept, zal Guida de Opdrachtgever hieromtrent zo spoedig mogelijk, evenwel binnen een redelijke termijn, Schriftelijk in kennis stellen.

19.9. Onder een niet-toerekenbare tekortkoming (overmacht) voor Guida wordt in elk geval begrepen het niet naar behoren kunnen nakomen door Guida van haar verplichtingen ten gevolge van (langdurige) ziekte, DDoS-aanvallen, stakingen, verkeersstremmingen, verlies van data en documenten, stroomstoringen, verlate aanlevering van zaken en/of Diensten, zulks ongeacht of deze omstandigheid gelegen is of plaatsvindt bij Guida zelf of bij haar leverancier(s), ongeschiktheid van materialen, programmatuur en/of apparatuur waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Guida door Opdrachtgever is voorgeschreven.

19.10. Indien een overmachtsituatie langer dan vijf (5) dagen heeft geduurd en Opdrachtgever Guida Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, heeft Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat Guida tot enige schadevergoeding is gehouden. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst is gepresteerd wordt alsdan pro rato afgerekend.

Artikel 20. Geheimhouding en verbod overname personeel

20.1. Informatie en/of documentatie is vertrouwelijk indien deze ofwel als zodanig door de ene Partij is aangemerkt dan wel de andere Partij anderszins weet of kan vermoeden dat informatie en/of documentatie vertrouwelijk is.

20.2. Partijen, en de personeelsleden van Partijen, zullen vertrouwelijke informatie die is verkregen of ter beschikking gesteld door de andere partij uitsluitend gebruiken overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst en deze niet direct of indirect aan derden verstrekken, of hiertoe toestemming geven, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van de andere Partij. Partijen, hieronder ook begrepen de personeelsleden van Partijen, zullen voorts alle benodigde voorzorgsmaatregelen nemen om deze te beschermen tegen ongeautoriseerd gebruik en openbaarmaking.

20.3. Het gestelde in dit artikel geldt niet indien een Partij vertrouwelijke informatie krachtens rechterlijke uitspraak of beschikking van overheidswege openbaar dient te maken.

20.4. Opdrachtgever is verplicht maatregelen te nemen om te voorkomen dat ongeautoriseerde personen toegang (kunnen) verkrijgen tot de Diensten en gegevens. Guida zal, behoudens opzet en bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Guida, niet aansprakelijk kunnen worden gehouden voor schade die Opdrachtgever lijdt doordat derden ongeautoriseerd of onwettig gebruik maken van geleverde zaken en/of Dienst(en).

20.5. Opdrachtgever zal ook na beëindiging van de Overeenkomst alle vertrouwelijke informatie, of informatie waarvan zij kan of zou kunnen vermoeden dat deze vertrouwelijk is, tegenover derden geheimhouden. Voorts draagt Opdrachtgever er zorg voor dat de hierboven bedoelde vertrouwelijke informatie onverwijld na beëindiging vernietigd wordt. Op eerste verzoek van Guida toont Opdrachtgever aan dat dit daadwerkelijk gebeurd is.

20.6. Hetgeen in voorgaande leden van dit artikel is bepaald, is van overeenkomstige toepassing op de periode van voor de totstandkoming van de Overeenkomst.

20.7. Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande Schriftelijke toestemming van de andere Guida, medewerkers van Guida, inclusief op een andere basis dan een arbeidsovereenkomst ingehuurd personeel, zoals bijvoorbeeld een ZZP-er, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden. Bij overtreding door Opdrachtgever verbeurt Opdrachtgever aan Guida een direct opeisbare boete ter grootte van 24 (vierentwintig) maal het hoogste door Guida aan desbetreffende medewerker betaalde bruto-maandsalaris hetgeen op tenminste € 70.000 (zeventigduizend euro) gesteld wordt of, in het geval betreffende medewerker geen werknemer van Guida is, het totaal van de vergoedingen die over de laatste twaalf (12) maanden waarin die medewerker voor Guida werkzaamheden heeft/hebben verricht, betaald / verschuldigd zijn. De boete wordt vermeerderd met € 7.000 (zevend duizend euro) voor iedere dag dat de overtreding voortduurt.

Deze boete laat onverlet het recht van Guida om vergoeding van geleden en nog te lijden schade te vorderen.

20.8. Het is Guida toegestaan de naam en het eventuele logo van de Opdrachtgever te gebruiken in (online) uitingen om aan te geven dat Guida producten en/of Diensten aan Opdrachtgever levert.

Artikel 21. Deelbaarheid

21.1. Indien en voor zover de Overeenkomst (gedeeltelijk) ongeldig, nietig of onverbindend is of wordt verklaard, dan blijven de Partijen aan het overige gedeelte gebonden. Het ongeldige, nietige of onverbindende deel van de Overeenkomst zal worden vervangen door of geconverteerd worden in een beding dat wel geldig en verbindend is en waarvan de gevolgen, gelet op de inhoud en strekking van deze Overeenkomst, zoveel mogelijk overeenstemt met die van het ongeldige, nietige of onverbindende gedeelte.

21.2. Hetgeen in het voorgaande lid bepaald is geldt mutatis mutandis ook voor andere uit onderhavige Overeenkomst voortvloeiende overeenkomsten.

Artikel 22. Verwerken van persoonsgegevens en beveiliging

22.1. Indien Guida bij het leveren van de overeengekomen Diensten persoonsgegevens van Opdrachtgever of opdrachtgever(s) van Opdrachtgever verwerkt, zijn de Verwerkersvoorwaarden in Bijlage 1 van toepassing.

22.2. Indien Opdrachtgever haar eigen verwerkersovereenkomst wenst te hanteren, of de door Guida aangeleverde verwerkersovereenkomst wenst te onderhandelen, wordt de tijd die gemoeid is om te komen tot een verwerkersovereenkomst, bij Opdrachtgever in rekening gebracht.

22.3. Voor de medewerkingsverplichtingen ingevolge de AVG en/of verwerkersovereenkomst geldt dat Guida gerechtigd is de met de medewerking gemoeide tijd in rekening kan brengen bij Opdrachtgever, tenzij de medewerking samenhangt met een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verwerkersovereenkomst aan de zijde van Guida of samenhangt met aantoonbaar niet-nakomen van wetgeving ter zake het verwerken van persoonsgegevens.

22.4. Indien Guida op grond van de Overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen Partijen Schriftelijk overeengekomen. Guida staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is Guida gerechtigd Opdrachtgever toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Guida is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen. Opdrachtgever behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Guida is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten als die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een handelen of nalaten van Guida.

Artikel 23. Bijlagen

23.1. Onderdeel van deze Algemene Voorwaarde zijn:

1. Bijlage 1, Verwerkersvoorwaarden

Artikel 24. Toepasselijk recht, bevoegde rechter en overige bepalingen

- 24.1. Op alle Offertes, Overeenkomsten en uit Overeenkomsten voortvloeiende overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en alle daaruit voortvloeiende rechtsbetrekkingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 24.2. Partijen laten hun geschillen bij voorkeur beslechten door middel van mediation van bij voorkeur de SGOA (Stichting Geschillen Oplossing Automatisering, zie <http://www.sgoa.org>).
- 24.3. Als Partijen door middel van mediation niet tot een vergelijk kunnen komen met betrekking tot een geschil voortvloeiende uit of samenhangende met de Overeenkomst zal het geschil uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van Rechtbank Rotterdam. Dit laatste geldt niet indien het geschil behoort tot de competentie van de kantonrechter, indien dat het geval is prevaleert de wettelijke regeling inzake absolute en relatieve competentie waardoor derhalve een kantonrechter bevoegd is kennis te nemen van het geschil.
- 24.4. Bovendien kunnen Partijen zich in spoedeisende gevallen wenden tot de voorzieningenrechter van de daartoe bevoegde arrondissementsrechtbank om te oordelen in kort geding, of zich te wenden tot de daartoe bevoegde arrondissementsrechtbank voor het nemen van conservatoire maatregelen.
- 24.5. Indien en voor zover een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden wordt vernietigd of nietig wordt verklaard blijven andere bepalingen onverminderd tussen Partijen van kracht. Partijen komen in dit geval een nieuwe bepaling overeen waarbij zoveel mogelijk de strekking van de nietige/vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.
- 24.6. Guida is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden van tijd tot tijd te herzien. Zij zal minimaal drie maanden van tevoren mededeling doen van de wijzigingen aan Opdrachtgever.
- 24.7. Bij strijdigheid tussen de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden en de Offerte prevaleren deze Algemene Voorwaarden boven de Offerte.

BIJLAGE 1 | Verwerkersvoorwaarden

Artikel 1. Doeleinden van verwerking

1.1 Guida verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersvoorwaarden om in opdracht van Opdrachtgever persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van het uitvoeren van de in de Overeenkomst overeengekomen Diensten. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om vast te stellen of die overeengekomen Diensten in overeenstemming zijn met de door Opdrachtgever vooraf vastgestelde doeleinden waarvoor door Opdrachtgever de persoonsgegevens verwerkt worden. Opdrachtgever dient deze (gewijzigde) doeleinden aan Guida kenbaar te maken.

1.2 De persoonsgegevens die door Guida in het kader van de werkzaamheden als bedoeld in het vorige lid worden verwerkt en de categorieën van de betrokkenen van wie deze afkomstig zijn en/of wijzigingen ter zake, dienen door Opdrachtgever aan Guida kenbaar te worden gemaakt.

1.3 Guida zal de persoonsgegevens niet anders verwerken dan voor de uitvoering van de in lid 1 genoemde overeenkomsten overeengekomen Diensten.

1.4 De in opdracht van Opdrachtgever door Guida te verwerken persoonsgegevens blijven eigendom van Opdrachtgever, respectievelijk haar Opdrachtgever(en) en/of de betreffende betrokkenen.

1.5 Guida is verwerker of sub-verwerker. Opdrachtgever is verwerkingsverantwoordelijke of verwerker.

Artikel 2. Verplichtingen Guida

2.1 Guida zal de Opdrachtgever onmiddellijk in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van de Opdrachtgever in strijd is met de de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

2.2 Guida zal, voor zover dat binnen haar macht ligt, redelijkerwijs bijstand verlenen aan Opdrachtgever ten behoeve van het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (PIA's). De tijd en de middelen die hieraan worden besteed en de kosten die daarbij gemoeid zijn worden door Guida bij Opdrachtgever in rekening gebracht.

Artikel 3. Doorgifte van persoonsgegevens

3.1 Guida mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie of de Europese Economische Ruimte. Doorgifte naar landen daarbuiten is niet toegestaan, tenzij Opdrachtgever daar toestemming voor geeft.

3.2 Indien verwerking buiten de Europese Unie of de Europese Economische Ruimte plaatsvindt, zal Guida Opdrachtgever melden om welk land of welke landen het gaat.

3.3 Doorgifte buiten de EU/EER is toegestaan indien Guida passende waarborgen treft, zoals bijvoorbeeld standaardcontractbepalingen.

Artikel 4. Verdeling van verantwoordelijkheid

4.1 De verwerkingen onder deze Verwerkersvoorwaarden worden uitgevoerd binnen een geautomatiseerde omgeving.

4.2 Guida is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze Verwerkersvoorwaarden, overeenkomstig de instructies van Opdrachtgever en onder de uitdrukkelijke (eind-)verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, de verzameling van de persoonsgegevens door de Opdrachtgever, verwerkingen voor doeleinden die niet door Opdrachtgever aan Guida zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Guida uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.

4.3 Opdrachtgever garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze Verwerkersvoorwaarden niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden. Opdrachtgever vrijwaart Guida tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden.

Artikel 5. Inschakelen van derden of onderaannemers

5.1 Guida mag in het kader van deze Verwerkersvoorwaarden gebruik maken van derden en zal op verzoek een lijst van derden (subverwerkers) aanleveren aan Verwerkingsverantwoordelijke.

5.2 Indien en voor zover mogelijk zorgt Guida ervoor dat deze derden schriftelijk ten minste dezelfde plichten op zich nemen als tussen Opdrachtgever en Guida zijn overeengekomen.

5.3 Guida staat in voor een correcte naleving van de plichten uit deze Verwerkersvoorwaarden door derden en is bij fouten van deze derden zelf aansprakelijk voor alle schade alsof zij de fout(en) heeft begaan.

5.4 Voorgaand lid geldt niet voor derden met wie Guida niet of nauwelijks kan onderhandelen over de voorwaarden. Voor schade ten gevolge van fouten van die derden is Guida niet meer aansprakelijk dan zij bij die derden daadwerkelijk heeft verhaald. Op verzoek van Opdrachtgever cedeert Guida haar aanspraken jegens die derden ter zake het vergoeden van schade aan Opdrachtgever.

Artikel 6. Beveiliging

6.1 Guida zal zich inspannen om voldoende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).

6.2 Guida werkt conform ISO 27001 welke wordt geacht te voldoen aan de beveiligingseisen gezien de stand van de techniek.

6.3 Indien Opdrachtgever additionele technische en organisatorische maatregelen verlangt, welke het niveau van de standaarden zoals bedoeld in bovenstaand artikellid overstijgen, dan treden Partijen met elkaar in overleg over de gewenste maatregelen. De kosten die gemoeid gaan met het uitvoeren en implementeren van de gewenste additionele technische en organisatorische maatregelen zijn voor rekening van Opdrachtgever.

6.4 Guida staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.

6.5 Opdrachtgever stelt enkel persoonsgegevens aan Guida ter beschikking voor verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat het beveiligingsniveau zoals bedoeld in artikel 6.2 afdoende is.

Artikel 7. Meldplicht

7.1 Opdrachtgever of haar Opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een beveiligingslek en/of datalek (waaronder mede wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die leidt tot een kans op nadelige gevolgen, dan wel nadelige gevolgen heeft, voor de bescherming van persoonsgegevens) aan de toezichthouder en/of betrokkenen. Om Opdrachtgever of haar Opdrachtgever in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt Guida de Verwerkingsverantwoordelijke binnen 48 uur nadat het lek bij hem bekend is geworden op de hoogte van het beveiligingslek en/of het datalek.

7.2 Een melding moet altijd worden gedaan, maar alleen als de gebeurtenis zich daadwerkelijk voorgedaan heeft.

7.3 De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht:

1. de aard van de inbreuk in verband met persoonsgegevens, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie en, bij benadering, het aantal betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie;
2. de naam en de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming of een ander contactpunt waar meer informatie kan worden verkregen;
3. de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk in verband met persoonsgegevens;
4. de maatregelen die Guida heeft voorgesteld of genomen om de inbreuk in verband met persoonsgegevens aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan.

Artikel 8. Afhandeling verzoeken van betrokkenen

8.1 In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten richt aan Guida, zal Guida het verzoek doorsturen aan Opdrachtgever, en zal Opdrachtgever het verzoek verder afhandelen. Guida mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

Artikel 9. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

9.1 Op alle persoonsgegevens die Guida van Opdrachtgever ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Verwerkersvoorwaarden, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Guida zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij deze heeft verkregen, zelfs niet wanneer deze in een zodanige vorm is gebracht zodat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.

9.2 Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Opdrachtgever uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de

uitvoering van deze Verwerkersvoorwaarden, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

Artikel 10. Audit

10.1 De auditbepaling(en) in de Algemene Voorwaarden zijn van overeenkomstige toepassing.

Artikel 11. Duur en beëindiging

11.1 Zodra de Overeenkomst is beëindigd, zal Guida – naar keuze van Opdrachtgever – alle persoonsgegevens die bij haar aanwezig zijn in originele of kopievorm retourneren aan Opdrachtgever, en/of deze persoonsgegevens en eventuele kopieën daarvan verwijderen en/of vernietigen. Voornoemde met uitzondering van de persoonsgegevens waarvan Guida deze moet bewaren teneinde de wettelijke (bewaar)verplichtingen na te komen.

11.2 Guida is gerechtigd deze Verwerkersvoorwaarden van tijd tot tijd te herzien. Zij zal minimaal drie maanden van tevoren mededeling doen van de wijzigingen aan Opdrachtgever