



Algemene voorwaarden

Zakelijke ICT-dienstverlening, Managed Services, cloud, security, software en hardware

Versie 3.0 — definitieve zakelijke standaardvoorwaarden (B2B) | 19 oktober 2026

Deze voorwaarden zijn bedoeld voor overeenkomsten met zakelijke opdrachtgevers (B2B). Zij vormen samen met de offerte, opdrachtbevestiging, dienstomschrijving, eventuele Service Level Agreement (SLA) en toepasselijke verwerkersafspraken het contractuele kader. Het gaat niet om voorwaarden voor consumenten.

Uitgevende onderneming: Van Der Tak Enterprises B.V. (statutaire naam), handelend onder de handelsnamen Tak IT, Tak IT Support en Tak IT Consultancy (hierna "TAK IT"), KvK-nummer 88001466, hoofdvestiging De Valk 3, 8862 TZ Harlingen, telefoon 085 0090 450, e-mail mail@tak-it.nl, website www.tak-it.nl.

Artikel 1. Definities en uitleg

1.1 TAK IT: de hierboven geïdentificeerde leverancier van ICT-producten en -diensten. Onder een handelsnaam wordt uitsluitend de juridisch verantwoordelijke onderneming gecontracteerd.

1.2 Opdrachtgever: de onderneming, rechtspersoon of beroepsmatig handelende natuurlijke persoon met wie TAK IT een overeenkomst sluit.

1.3 Overeenkomst: de overeengekomen offerte, opdrachtbevestiging of bestelling, inclusief deze voorwaarden, eventuele dienstomschrijving, SLA, verwerkersovereenkomst en schriftelijke wijzigingen.

1.4 Diensten: onder meer managed workplace, servicedesk, monitoring, remote en on-site beheer, cloud, Microsoft 365, netwerk- en firewallbeheer, cybersecurity, back-up, hosting, advies, migratie, ontwikkeling, automatisering en AI-gerelateerde werkzaamheden, uitsluitend voor zover afgesproken.

1.5 Producten: hardware, apparatuur, software, abonnementen, gebruiksrechten, licenties en aanverwante leveringen.

1.6 Derde leverancier: fabrikant, distributeur, cloudplatform, licentiegever, telecomprovider of andere onafhankelijke leverancier waarvan producten of diensten onderdeel kunnen zijn van de oplossing.

1.7 Incident: een verstoring, beveiligingsgebeurtenis of mogelijke inbreuk op beschikbaarheid, vertrouwelijkheid of integriteit. Een persoonsgegevensinbreuk wordt afzonderlijk beoordeeld volgens de AVG.

1.8 Schriftelijk: op papier of op duurzame elektronische wijze, waaronder e-mail, digitaal ondertekende documenten en vastgelegde tickets via overeengekomen systemen.

Artikel 2. Toepasselijkheid en rangorde

2.1 Deze voorwaarden gelden voor alle zakelijke aanbiedingen, offertes, overeenkomsten, leveringen, werkzaamheden, vervolgbestellingen en verlengingen van TAK IT zodra zij tijdig vóór contractsluiting beschikbaar zijn gesteld en van toepassing zijn verklaard.

2.2 Afwijkingen gelden alleen als zij uitdrukkelijk schriftelijk door bevoegde vertegenwoordigers zijn overeengekomen. Inkoop- of andere algemene voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij TAK IT deze schriftelijk accepteert.

2.3 Bij tegenstrijdigheid geldt, in deze volgorde: (a) specifieke schriftelijke, ondertekende afspraken; (b) opdrachtbevestiging/offerte en dienstomschrijving; (c) individuele SLA voor servicelevels; (d) de verwerkersovereenkomst voor persoonsgegevensverwerking; (e) deze algemene voorwaarden. Dwingend recht en afdwingbare fabrikant-/licentievoorwaarden blijven van toepassing.

2.4 Een bepaling die ongeldig of niet afdwingbaar is, laat de overige bepalingen onverlet. Partijen zoeken dan een rechtsgeldige vervanging die het beoogde evenwicht zo dicht mogelijk benadert.

2.5 Indien TAK IT ook aan consumenten levert, moet daarvoor een afzonderlijk consumentengeschild contractueel kader worden gebruikt; deze zakelijke voorwaarden zijn daarvoor niet bestemd.



Artikel 3. Aanbiedingen, totstandkoming en reikwijdte

3.1 Offertes zijn vrijblijvend en gedurende 30 dagen geldig, tenzij een andere termijn is vermeld. Levertermijnen en voorraadinformatie zijn indicatief totdat de opdracht schriftelijk is bevestigd. Kennelijke fouten en vergissingen binden TAK IT niet.

3.2 Een overeenkomst ontstaat door schriftelijke acceptatie, digitale bestelling die TAK IT bevestigt, ondertekening of aantoonbare start op verzoek van Opdrachtgever. Een mondelinge opdracht wordt voor belangrijke scope-, tarief- en beveiligingsbesluiten achteraf schriftelijk bevestigd.

3.3 Uitsluitend in de offerte of dienstomschrijving opgenomen systemen, locaties, tenants, gebruikers, apparaten, licenties, workloads en activiteiten behoren tot de overeengekomen scope. Alles daarbuiten is uitgesloten totdat partijen het toevoegen.

3.4 Een marketingomschrijving, websitepagina, demonstratie of algemene productbrochure vormt op zichzelf geen toezegging van een specifiek servicelevel, certificering, dekking, beschikbaarheid of resultaat.

3.5 TAK IT mag gebruikmaken van medewerkers, onderaannemers, gespecialiseerde partners en gereedschappen onder behoud van de eigen contractuele verantwoordelijkheden, met inachtneming van geheimhouding en de AVG.

Artikel 4. Uitvoering, samenwerking en meerwerk

4.1 TAK IT handelt als zorgvuldig en bekwaam professioneel ICT-dienstverlener. Behoudens een uitdrukkelijk schriftelijke resultaatsgarantie geldt een professionele inspanningsverplichting.

4.2 Opdrachtgever verleent tijdig redelijke medewerking, informatie, toegangsrechten, licenties, toegang tot locaties, besluiten en vrijgavevensters. Vertraging of extra werk door ontbrekende medewerking kan, na toelichting, extra worden gefactureerd.

4.3 Nieuwe locaties, apparaten, gebruikers, applicaties, cloudworkloads, migraties, incidenten buiten scope en wezenlijke technische wijzigingen kunnen leiden tot een aanvullend voorstel, aangepaste planning of extra kosten.

4.4 Scopewijzigingen met materiële gevolgen voor prijs, risico, beveiliging of continuïteit worden vooraf overeengekomen, behalve acute noodzakelijke veiligheidsmaatregelen volgens artikel 8.

4.5 Geraamde werkzaamheden en deadlines zijn indicatief tenzij schriftelijk als harde oplevertermijn vastgelegd. Bij afhankelijkheden van Opdrachtgever of derden worden termijnen redelijk aangepast.

4.6 Adviezen, nulmetingen, scans en assessments betreffen de onderzochte situatie en bekende risico's op het onderzoeks- of meetmoment; zij vormen geen garantie dat geen andere kwetsbaarheden bestaan.

Artikel 5. Opdrachtgever: verantwoordelijkheden en bevoegdheden

5.1 Opdrachtgever zorgt voor een bevoegde opdrachtgever, een operationeel contact en een spoedcontact, en geeft wijzigingen hierin direct door.

5.2 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor eigen bedrijfsvoering, rechtmatig gebruik van software en gegevens, inhoud van datasets, organisatorische processen, gebruikersinstructies en bedrijfsrisicobesluiten, tenzij voor een concreet onderdeel uitdrukkelijk anders is afgesproken.

5.3 Opdrachtgever meldt tijdig personeelswisselingen, verlies of diefstal van apparatuur, vermoedelijke phishing of cyberincidenten, relevante leverancierswijzigingen en wijzigingen die de beheeromvang raken.

5.4 Opdrachtgever laat geen andere beheerpartij gelijktijdig risicovolle wijzigingen uitvoeren zonder coördinatie, en omzeilt overeengekomen beveiligingsmaatregelen niet zonder voorafgaande risicobespreking.

5.5 Opdrachtgever garandeert dat hij bevoegd is TAK IT toegang te geven tot gebruikte systemen, gegevens, locaties en accounts. Opdrachtgever zorgt voor wettige licenties, vereiste gebruikers- en derdenrechten en veilige fysieke voorzieningen.



5.6 Indien Opdrachtgever een uitdrukkelijk geadviseerde wezenlijke beveiligingsmaatregel afwijst, legt TAK IT het risico waar passend vast. Dit beperkt de aansprakelijkheid van TAK IT alleen voor zover schade aantoonbaar door die afwijzing is veroorzaakt en voor zover wettelijk toegestaan.

Artikel 6. Onboarding, overname en bestaande omgevingen

6.1 Bij overname van een bestaande ICT-omgeving leggen partijen in redelijkheid een uitgangssituatie vast, inclusief toegangen, licenties, ondersteunde apparatuur, bekende risico's, ontbrekende documentatie, monitoring, back-ups en afhankelijkheden.

6.2 Een bestaande omgeving wordt niet automatisch volledig beheerd of beveiligd door ondertekening alleen. Voor elk wezenlijk onderdeel geldt de afgesproken startdatum en de feitelijke acceptatie van beheer/monitoring na de benodigde toegangs- en controleslagen.

6.3 Historische gebreken, verborgen kwetsbaarheden, achterstallig onderhoud, fouten in oude back-ups en bestaande onrechtmatige licenties blijven buiten een resultaatgarantie; TAK IT zal onderkende materiële risico's tijdig en concreet melden.

6.4 Voor overdracht door een vorige leverancier is de medewerking van die leverancier mede bepalend. TAK IT coördineert het afgesproken deel, maar garandeert geen toegang tot systemen of informatie waarover zij nog niet kan beschikken.

6.5 Ingrijpende veranderingen worden waar redelijk uitgevoerd met een wijzigingsplan, risicocheck, passende back-up of rollbackmogelijkheid en bevoegd akkoord, met ruimte voor aantoonbaar urgente beveiligingsmaatregelen.

Artikel 7. Support, storingen en SLA

7.1 Supportkanalen, serviceniveaus, openingstijden, prioriteiten, eerste reactiedoelen, eventuele hersteltijden en beschikbaarheidsafspraken gelden uitsluitend als ze in een dienstomschrijving of SLA zijn vastgelegd.

7.2 Een reactietijd is geen gegarandeerde oplossingstijd. De prioriteit wordt redelijk bepaald door zakelijke impact, omvang, urgentie en beschikbare feiten; een klantlabel is niet altijd doorslaggevend.

7.3 Zonder afzonderlijke schriftelijke afspraak bestaat geen 24/7 bereikbaarheid, actieve menselijke bewaking, gegarandeerde responstijd, uptimegarantie of boeteregeling.

7.4 Een SLA-klok kan volgens de SLA worden opgeschort tijdens wachten op toegang, besluitvorming of informatie van Opdrachtgever, of afhankelijkheden van derden waar TAK IT geen redelijke controle over heeft.

7.5 TAK IT communiceert bij materiële incidenten naar redelijkheid over voortgang en afhankelijkheden. Dienstverlening op locatie, reizen en buiten-kantooruren zijn alleen inbegrepen indien dit uitdrukkelijk is overeengekomen.

Artikel 8. Beheer, wijzigingen, onderhoud en speed

8.1 TAK IT mag binnen de afgesproken beheerscope routinematige patches, beveiligingsupdates, monitoringconfiguraties, periodiek onderhoud en kleine optimalisaties uitvoeren volgens het afgesproken wijzigings- en onderhoudsprofiel.

8.2 Voor veranderingen met mogelijk grote impact op continuïteit, kosten, configuratie, beschikbaarheid of gebruikers vraagt TAK IT vooraf akkoord van een bevoegde contactpersoon, behalve indien onmiddellijk ingrijpen redelijkerwijs nodig is om een ernstig actueel risico te beperken.

8.3 In een aantoonbare spoedsituatie mag TAK IT proportionele beschermingsmaatregelen nemen, zoals het intrekken van gecompromitteerde toegang, het isoleren van een endpoint of het blokkeren van schadelijke verbindingen. TAK IT beperkt de impact, documenteert de reden en informeert Opdrachtgever zo snel als redelijk mogelijk.

8.4 Onderhoud kan tijdelijk beperkingen geven. Waar uitvoerbaar plant TAK IT dit vooraf, tenzij ernstige kwetsbaarheden of uitval direct ingrijpen vereisen.



8.5 Apparatuur of software waarvoor beveiligingsupdates eindigen of waarvan de leverancier ondersteuning stopt, kan buiten volledige beheerde dekking vallen. TAK IT meldt het risico en biedt waar passend een betaalde vervangings- of migratieroute.

Artikel 9. Informatiebeveiliging en gedeelde verantwoordelijkheid

9.1 TAK IT neemt passende technische en organisatorische maatregelen voor haar eigen werkzaamheden en de overeengekomen beheerscope, in verhouding tot aard van de gegevens, risico, contractprijs en stand van de techniek.

9.2 Maatregelen kunnen onder meer bestaan uit MFA, least privilege, beheerde toegang, patching, endpointbeveiliging, monitoring, logging, versleuteling, back-upcontrole en incidentopvolging voor zover opgenomen in de relevante dienst.

9.3 De keuze en inrichting van een oplossing verkleinen risico's, maar geen enkele ICT-dienst biedt volledige preventie tegen aanvallen, fouten, gegevensverlies of uitval. TAK IT geeft geen "100% veilig"-garantie.

9.4 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor organisatiebeleid, gebruikersgedrag, rechtmatige gegevensverwerking en systemen buiten beheerscope. TAK IT blijft verantwoordelijk voor haar eigen professionele uitvoering en overeengekomen beveiligingsverplichtingen.

9.5 Opdrachtgever verstrekt geheimen en wachtwoorden via een door partijen geschikt bevonden veilig kanaal. TAK IT zal geen onbeveiligde e-mail als standaard secret-uitwisselingskanaal voorschrijven.

9.6 Beveiligingscertificeringen, penetratietests, 24/7 SOC-/MDR-bewaking en compliance-audits zijn alleen onderdeel van het aanbod indien expliciet en aantoonbaar afgesproken.

Artikel 10. Incidenten, datalekken en wettelijke meldplichten

10.1 Partijen melden elkaar zonder onredelijke vertraging ernstige beveiligingssignalen die de overeengekomen dienstverlening wezenlijk kunnen raken, en werken redelijk samen bij onderzoek, beperking, herstel en bewijsbehoud.

10.2 Bij een vermoeden van een persoonsgegevensinbreuk tijdens een verwerking als verwerker volgt TAK IT de afspraken in de verwerkersovereenkomst en informeert de verantwoordelijke zonder onredelijke vertraging zodra zij kennis heeft genomen van de inbreuk.

10.3 Opdrachtgever is, voor de eigen verwerking, verantwoordelijk voor de wettelijke beoordeling van meldingen aan toezichthouder of betrokkenen; TAK IT verstrekt tijdig de informatie waarover zij redelijkerwijs beschikt en verleent de afgesproken bijstand.

10.4 Eventuele verplichtingen op grond van de Cyberbeveiligingswet of sectorspecifieke regels worden uitgevoerd door de wettelijk verantwoordelijke partij. Partijen werken binnen redelijke grenzen samen; deze voorwaarden bepalen niet zelfstandig of een partij onder een bepaalde wettelijke regeling valt.

10.5 Forensisch onderzoek, crisiscommunicatie, juridische ondersteuning en herstel buiten de overeengekomen beheerscope kunnen afzonderlijk worden aangeboden, voor zover niet al onderdeel van TAK IT's eigen verplichting tot herstel van een toerekenbare tekortkoming.

Artikel 11. Back-up, herstel en continuïteit

11.1 Alleen de in de dienstomschrijving aangewezen systemen, workloads, gegevens, frequenties, retentie, bewaarlocaties, herstelpunten (RPO) en hersteltijden (RTO) vallen onder de overeengekomen back-updienst.

11.2 Een beheerde back-up wordt niet als operationeel gegarandeerd voordat de noodzakelijke toegangen en licenties aanwezig zijn, een eerste succesvolle back-up is vastgesteld en de overeengekomen controles zijn ingericht.

11.3 TAK IT bewaakt en behandelt back-upfouten binnen de afgesproken mogelijkheden en neemt redelijkerwijs passende herstelmaatregelen. Hersteltests en terugzetacties zijn alleen in de overeengekomen omvang inbegrepen.



11.4 Zonder afzonderlijke schriftelijke afspraken worden geen specifiek RPO, RTO, ononderbroken continuïteit of volledig herstel gegarandeerd. Het bestaan van een back-up sluit gegevensverlies of een tijdelijk onbereikbare omgeving niet uit.

11.5 Opdrachtgever bewaart eigen bedrijfs- of archiefkopieën voor systemen die niet onder het back-upcontract vallen en beslist over wettelijke bewaarplichten. Bij beëindiging gelden de exportrichtlijnen van artikel 26.

Artikel 12. Microsoft 365, cloud en licenties

12.1 Gebruik van Microsoft 365, hosting, securitytools, cloudopslag en andere software van derden is tevens gebonden aan de rechtmatig van toepassing zijnde eindgebruikers-, licentie- en leveringsvoorwaarden van de betreffende leverancier.

12.2 Bij licenties met vaste verplichtingsduur, minimumafname, seat- of capaciteitsregels, beperkte herroepbaarheid of een door de fabrikant ingericht verlengmoment (waaronder mogelijk Microsoft CSP/NCE) wijst TAK IT vooraf op de relevante looptijd, annulerings- en wijzigingsbeperkingen voor zover bekend.

12.3 Opdrachtgever is de overeengekomen licentie- en abonnementsvergoedingen verschuldigd voor de contractueel aangegane periode, ook als minder gebruikers de dienst benutten, voor zover de betreffende bestelling die vaste verplichting bevat.

12.4 Wijzigingen in fabrikantprijzen, belastingen, valutakosten, licentiemodellen, opslagverbruik en distributievoorwaarden kunnen conform artikel 20 worden doorberekend na passende informatie.

12.5 Een algemene storing of eenzijdige beslissing van Microsoft of een andere derde leverancier ligt niet automatisch binnen de beïnvloedingssfeer van TAK IT. TAK IT blijft wel verantwoordelijk voor fouten in eigen selectie, advies, inrichting en incidentafhandeling voor zover die aan haar zijn toe te rekenen.

12.6 De tenant, domeinen, klantgegevens en namens Opdrachtgever verkregen beheertoegangen worden bij normale beëindiging op een beheerste manier overgedragen of ingetrokken. Contractuele derdenbeperkingen, licentie-einddata en noodzakelijke autorisaties blijven van toepassing.

Artikel 13. Hardware, apparatuur en fysieke leveringen

13.1 Specificaties, levertijden en beschikbaarheid van hardware, netwerkcomponenten en professionele audiovisuele oplossingen zijn gebaseerd op de offerte en de informatie van leveranciers. Vergelijkbare vervanging vergt akkoord als dit relevante prestaties of eigenschappen verandert.

13.2 Levering vindt plaats op het overeengekomen adres en tijdstip. Levertermijnen zijn in beginsel indicatief. Risico van verlies of beschadiging gaat over bij feitelijke aflevering aan Opdrachtgever of diens aangewezen ontvanger, tenzij wettelijk of schriftelijk anders bepaald.

13.3 De eigendom van verkochte fysieke zaken gaat pas over nadat alle desbetreffende koop prijsverplichtingen volledig zijn voldaan, voor zover een eigendomsvoorbehoud naar Nederlands recht geldig kan worden ingeroepen.

13.4 Opdrachtgever controleert bij ontvangst zichtbare schade, afwijkende aantallen en evidente verkeerde leveringen en meldt deze zo spoedig mogelijk. Dit tast wettelijke rechten bij verborgen gebreken niet aan.

13.5 Fabrieksgaranties en aanvullende onderhoudscontracten worden conform de overeengekomen voorwaarden doorgeleid. Wettelijk verplichte rechten van Opdrachtgever en eigen verplichtingen van TAK IT als verkoper worden hierdoor niet uitgesloten.

13.6 Montage, migratie, veilige gegevenswissing, afvoer van oude apparatuur, datadragers, garantieafhandeling op locatie en tijdelijke vervangende apparatuur zijn alleen inbegrepen voor zover overeengekomen.



Artikel 14. Software, maatwerk, websites en AI

14.1 Ontwikkeling, consultancy, softwareprojecten, websites, consentmanagement, analytics, portaalfunctionaliteit en automatisering worden uitgevoerd volgens de schriftelijk afgesproken specificaties, fasering, acceptatiecriteria en onderhoudsverplichtingen.

14.2 Broncodeoverdracht, exclusieve auteursrechten, escrow, hosting- en onderhoudsverplichtingen, responstijden, beveiligingstests en doorontwikkeling zijn alleen inbegrepen indien deze expliciet zijn overeengekomen.

14.3 Bij eigen software of SaaS verkrijgt Opdrachtgever het omschreven gebruiksrecht, niet de eigendom van het platform, de generieke broncode, interne tools, algoritmen of herbruikbare componenten.

14.4 Open-sourcesoftware en software van derden blijven onder hun eigen licentievoorwaarden vallen. TAK IT informeert waar relevant over materiële beperkingen die het overeengekomen gebruik raken.

14.5 AI-output, voorspellingen, classificaties en geautomatiseerde suggesties kunnen onnauwkeurig of onvolledig zijn. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de menselijke beoordeling van belangrijke besluiten. Een autonome muterende AI-agent wordt uitsluitend geactiveerd binnen vooraf afgesproken bevoegdheden en veiligheidsgrenzen.

14.6 TAK IT gebruikt vertrouwelijke klantgegevens niet zonder passende grondslag of instructie voor publieke modeltraining. Inzet van externe AI-diensten of doorgifte van klantdata valt onder de overeengekomen dienst en, waar van toepassing, de verwerkersafspraken.

14.7 Bij maatwerk geldt acceptatie aan de hand van schriftelijk overeengekomen criteria. Zonder zulke criteria vindt acceptatie plaats na schriftelijke goedkeuring of aantoonbaar productief gebruik na een redelijke testmogelijkheid; gemelde wezenlijke gebreken blijven herstelbaar volgens de overeenkomst.

Artikel 15. Hosting, websites, domeinnamen en producten van TAK IT

15.1 Voor hosting, DNS, domeinregistratie, webapplicaties, TAK IT CMP, TAK IT Portal en andere aangeboden producten gelden de concrete productomschrijving, capaciteit, beveiligingsscope, service- en licentieafspraken.

15.2 Domeinnaamregistratie en -verlenging vinden plaats volgens de regels van de betreffende registry/registrar. TAK IT kan beschikbaarheid of behoud van een domeinnaam niet garanderen buiten haar eigen contractuele handelingen.

15.3 Klantcontent, trackingimplementatie en wettige cookietoestemming blijven, voor zover de klant daarover beslist, een verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Een CMP of cookiebanner levert zonder juiste inrichting en feitelijk gebruik geen algemene juridische compliancegarantie.

15.4 Hosting- en platformonderhoud kan geplande of ongeplande onderbrekingen veroorzaken. Een beschikbaarheidsgarantie, servicekrediet of boete bestaat uitsluitend wanneer schriftelijk afgesproken.

15.5 Bij ernstige overbelasting, misbruik, malware of acute veiligheidsrisico's mag TAK IT proportionele maatregelen treffen ter bescherming van systemen en andere klanten, met berichtgeving zodra redelijkerwijs mogelijk.

Artikel 16. Remote toegang, monitoring en beheertools

16.1 Voor de overeengekomen diensten mag TAK IT na bevoegd akkoord noodzakelijke beheeragents, monitoring, RMM, remote support, back-upsoftware, configuratie- en beveiligingshulpmiddelen installeren en gebruiken.

16.2 Gegevens die dergelijke tools verzamelen, beperken zich tot een passend doel en de overeengekomen scope. Privacy- en verwerkersafspraken blijven van toepassing waar persoonsgegevens worden verwerkt.

16.3 Opdrachtgever staat redelijke auditlogging en technische werking van beheerhulpmiddelen toe en schakelt deze niet ongemeld uit als dit leidt tot verminderde beveiliging of dekking.



16.4 TAK IT gebruikt persoonlijke of anderszins herleidbare beheertoegang waar redelijk uitvoerbaar, verleent zo beperkt mogelijke rechten en trekt eigen toegang bij beëindiging gecontroleerd in.

16.5 De aanschaf of beschikbaarheid van monitoringsoftware betekent niet automatisch dat een medewerker ieder signaal 24 uur per dag beoordeelt; de concrete alertopvolging volgt uit de SLA.

Artikel 17. Vertrouwelijkheid en intellectuele eigendom

17.1 Partijen houden alle niet-openbare technische, zakelijke, financiële en beveiligingsinformatie vertrouwelijk, beperken toegang tot bevoegde personen en gebruiken deze informatie alleen voor de overeenkomst of een wettelijk vereist doel.

17.2 Deze verplichting blijft na beëindiging vijf jaar van kracht; voor geheimen, toegangsgegevens, persoonsgegevens en informatie die naar haar aard blijvend vertrouwelijk moet zijn, zolang dat redelijk of wettelijk noodzakelijk is.

17.3 Opdrachtgever blijft rechthebbende op eigen data, documenten, domeinen, accounts, klantgebonden configuraties en vooraf bestaande intellectuele eigendomsrechten.

17.4 TAK IT behoudt rechten op vooraf bestaande en generieke software, frameworks, scripts, documentatiestructuren, ontwerpen, kennis, tools en verbeteringen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk rechten zijn overgedragen.

17.5 Voor klantgebonden resultaten ontvangt Opdrachtgever na betaling het in de offerte omschreven gebruiksrecht. Indien geen nadere bepaling is overeengekomen, geldt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor het interne beoogde zakelijke gebruik zolang toepasselijke licenties doorlopen.

17.6 Partijen gebruiken elkaars bedrijfsnaam, merk, klantcase of logo niet voor openbare referenties zonder voorafgaande toestemming, afgezien van wettelijk verplichte vermeldingen.

Artikel 18. Privacy en verwerkersovereenkomst

18.1 Partijen leven de voor hun rol geldende AVG en overige toepasselijke privacyregels na. Rollen worden bepaald door de feitelijke verwerking, niet uitsluitend door een contractlabel.

18.2 TAK IT kan zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke zijn voor eigen facturatie, offerte-, contract- en relatiebeheer. Bij verwerking van persoonsgegevens uitsluitend namens Opdrachtgever binnen de dienstverlening treedt TAK IT als verwerker op.

18.3 Wanneer TAK IT als verwerker optreedt, maken partijen vóór de betreffende verwerking schriftelijke afspraken conform artikel 28 AVG. De modelafspraken in Bijlage A zijn daarop van toepassing zodra de specifieke verwerkingsomschrijving en toepasselijke subverwerkers zijn vastgelegd of op aantoonbare wijze overeengekomen.

18.4 Internationale doorgifte, subverwerkers, opslaglocaties en bewaartermijnen worden afgestemd op de concrete systemen en leveranciers. Voor die gegevens gelden de dwingende AVG-regels en overeengekomen waarborgen.

18.5 Een klant kan geen instructie verlangen die in strijd is met de wet of de beveiliging van andere klanten onevenredig schaadt; partijen zoeken dan een rechtmatige uitvoerbare oplossing.

Artikel 19. Vergoedingen, prijsopbouw en facturatie

19.1 Alle bedragen zijn in euro's en exclusief btw, heffingen, transport, reis- en materiaalkosten, tenzij de offerte uitdrukkelijk anders vermeldt.

19.2 Vaste beheertarieven gelden uitsluitend voor de genoemde scope en aantallen. Extra gebruikers, apparaten, opslag, locaties, werkuren, licenties en projectwerk worden volgens het geaccordeerde tarief of een aanvullend voorstel berekend.



19.3 Periodieke dienstverlening wordt in beginsel vooraf gefactureerd per overeengekomen periode; projectwerk, hardware en meerwerk conform de offerte of, bij gebreke daarvan, naar daadwerkelijk gemaakte kosten en uren.

19.4 Redelijke en aantoonbare externe kosten of doorbelastingen van leveranciers worden gespecificeerd en uitsluitend in rekening gebracht voor zover overeengekomen of noodzakelijk goedgekeurd.

19.5 Een betalingsvraag of betwisting moet zo spoedig mogelijk met concrete onderbouwing worden gemeld. Partijen overleggen; het niet-betwiste deel blijft opeisbaar.

Artikel 20. Prijswijzigingen en leveranciersdoorbelasting

20.1 TAK IT mag haar eigen terugkerende dienstverleningstarieven eenmaal per kalenderjaar indexeren volgens de CBS Consumentenprijsindex (CPI alle huishoudens, Nederland) over een voorafgaand bekendgemaakt referentietijdvak, mits ten minste 30 dagen van tevoren gemeld.

20.2 Aantoonbare wijzigingen in door derden opgelegde licentieprijzen, belastingen, distributiekosten of verplichte productvoorwaarden mogen redelijk en transparant worden doorberekend vanaf de datum waarop zij voor TAK IT gelden, met zo tijdig mogelijke aankondiging.

20.3 Bij een materiële, niet-contractueel voorziene verhoging van TAK IT's eigen vergoeding kan Opdrachtgever het getroffen, opzegbare dienstonderdeel beëindigen per ingangsdatum van die wijziging, mits binnen 30 dagen na aankondiging opgezegd. Onherroepelijk aangegane leveranciersverplichtingen blijven verschuldigd voor zover rechtsgeldig overeengekomen en niet redelijkerwijs te vermijden.

20.4 Prijswijzigingen worden niet met terugwerkende kracht toegepast, tenzij een bindende wijziging in wetgeving of leveranciersafrekening dat redelijkerwijs noodzakelijk maakt en partijen daarover tijdig worden geïnformeerd.

Artikel 21. Betaling, rente en incasso

21.1 Facturen worden betaald binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum, tenzij de offerte schriftelijk anders bepaalt.

21.2 Bij te late betaling van een zakelijke factuur is na het verstrijken van de betaaltermijn, voor zover wettelijk toegestaan, de wettelijke handelsrente verschuldigd. Redelijke buitengerechtelijke incassokosten zijn verschuldigd volgens de toepasselijke wettelijke regels.

21.3 TAK IT kan bij een redelijk en concreet kredietrisico om vooruitbetaling of een passende zekerheid vragen voordat nieuwe, nog niet aangegane bestellingen worden uitgevoerd.

21.4 Betalingsachterstand geeft niet zonder meer recht om vitale klantdata achter te houden. Eventuele opschorting van dienstverlening moet voldoen aan artikel 24 en wettelijke proportionaliteit.

Artikel 22. Looptijd en reguliere opzegging

22.1 De initiële looptijd van een managed-service-, hosting- of abonnementsovereenkomst staat in de offerte. Wanneer geen looptijd is overeengekomen, geldt voor een doorlopende beheerdienst een initiële periode van twaalf maanden vanaf de afgesproken startdatum.

22.2 Na de initiële periode loopt een overeenkomst met TAK IT voor eigen doorlopende diensten door voor onbepaalde tijd en kan zij door ieder van de partijen met één kalendermaand opzegtermijn tegen het einde van een maand worden beëindigd, tenzij vooraf schriftelijk een andere redelijke termijn is afgesproken.

22.3 Aparte derdenabonnementen en licenties met een vastgelegde commitmenttermijn lopen door tot hun eigen rechtsgeldige einddatum, ook als de beheerdienst eindigt; TAK IT beperkt waar mogelijk dubbele kosten en ondersteunt redelijke overdracht.

22.4 Eenmalige opdrachten eindigen na oplevering en afrekening, behoudens verplichtingen die naar hun aard voortduren zoals geheimhouding, aansprakelijkheid, gegevensverwerking, licenties en eigendom.



22.5 Opzegging verloopt schriftelijk aan het overeengekomen contractadres. TAK IT bevestigt de ontvangst en bespreekt tijdig exitactiviteiten.

Artikel 23. Ontbinding, beëindiging en insolventie

23.1 Iedere partij mag een overeenkomst geheel of voor het getroffen deel beëindigen wegens een wezenlijke toerekenbare tekortkoming, nadat zij de andere partij schriftelijk in gebreke heeft gesteld en een redelijke hersteltermijn van in beginsel ten minste veertien dagen heeft gegund, tenzij herstel onmogelijk is of de situatie spoedeisend is.

23.2 Bij ernstige beveiligingsdreiging, bewezen fraude, onrechtmatig gebruik of ernstige schending van vertrouwelijkheid mag TAK IT direct proportionele beheersmaatregelen treffen. Een volledige contractbeëindiging volgt alleen indien de tekortkoming dat rechtvaardigt en geldend recht dit toestaat.

23.3 Bij faillissement of een daarmee vergelijkbare situatie worden rechten en verplichtingen behandeld volgens de toepasselijke wetgeving; reeds rechtsgeldig opeisbare vorderingen blijven bestaan.

23.4 Na beëindiging worden reeds geleverde prestaties, onherroepelijke licentieverplichtingen en redelijk afgesproken exitwerkzaamheden afgerekend. Voor niet-geleverde diensten wordt geen vergoeding gevraagd behalve aantoonbare wettige verplichtingen of overeengekomen annuleringskosten.

Artikel 24. Opschorting

24.1 Bij een wezenlijke en aanhoudende tekortkoming van Opdrachtgever kan TAK IT na schriftelijke waarschuwing en een redelijke herstelmogelijkheid het betrokken deel van de prestatie opschorten, voor zover proportioneel.

24.2 Bij acuut gevaar voor veiligheid, integriteit van andere klanten, misbruik of een ernstig incident mag TAK IT noodzakelijke maatregelen onmiddellijk nemen; zij beperkt de impact en licht Opdrachtgever zo snel mogelijk in.

24.3 Opschorting wordt zo ingericht dat onnodig verlies van klantdata, onbeheerde beveiligingsrisico's en vermijdbare schade zoveel redelijkerwijs mogelijk worden voorkomen. Het enkele bestaan van een betalingsgeschil rechtvaardigt niet zonder meer het onbereikbaar maken van klantgegevens.

Artikel 25. Aansprakelijkheid en schadebeperking

25.1 TAK IT is aansprakelijk voor aantoonbare directe schade die het rechtstreeks en voorzienbaar gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de overeengekomen verplichtingen, rekening houdend met wettelijke vereisten voor ingebrekestelling en herstel.

25.2 Voor alle samenhangende aanspraken tezamen is de totale contractuele aansprakelijkheid van TAK IT per contractjaar beperkt tot de vergoeding die Opdrachtgever in de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis voor eigen dienstverlening aan TAK IT heeft betaald of contractueel verschuldigd is, met een minimum van EUR 10.000 en een maximum van EUR 25.000. Bij een eenmalige opdracht geldt de overeengekomen eigen dienstenvergoeding; bij een korter lopende doorlopende dienst wordt de eigen dienstenvergoeding naar twaalf maanden omgerekend, steeds met genoemd minimum en maximum. Doorbelaste hardwareprijzen, belastingen en externe licentiekosten tellen niet mee. Deze beperking geldt slechts voor zover zij in het concrete geval rechtens toelaatbaar is.

25.3 Onder directe schade kunnen onder meer redelijke kosten vallen voor vaststelling van oorzaak en omvang, noodzakelijk herstel van aantoonbaar beschadigde systemen of gegevens en maatregelen ter beperking van de schade, voor zover rechtstreeks aan de tekortkoming toe te rekenen.

25.4 Indirecte schade zoals louter gederfde winst, gemiste kansen en zuivere reputatieschade is uitgesloten voor zover een dergelijke uitsluiting in de omstandigheden rechtsgeldig is. Schade wordt niet als indirect bestempeld uitsluitend omdat zij verband houdt met uitval of gegevensherstel; de werkelijke aard en oorzaak zijn leidend.



25.5 De aansprakelijkheidsbeperking geldt niet voor schade door opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van TAK IT of voor aansprakelijkheid die volgens dwingend recht niet kan worden uitgesloten of beperkt. Wettelijke rechten van betrokkenen uit de AVG worden niet door deze voorwaarden aangetast.

25.6 TAK IT is niet automatisch aansprakelijk voor een externe storing of productfout van een derde waarop zij geen invloed had. Zij blijft aansprakelijk voor haar eigen aantoonbaar toerekenbare aandeel in advisering, selectie, inrichting, bewaking of incidentafhandeling.

25.7 Opdrachtgever meldt schadeclaims zo spoedig mogelijk, biedt TAK IT een redelijke gelegenheid tot onderzoek en neemt redelijke maatregelen om gevolgen te beperken. Partijen werken waar passend mee aan onderzoek door een onafhankelijke deskundige.

Artikel 26. Exit, overdracht en gegevensbeschikbaarheid

26.1 Bij reguliere beëindiging werken partijen tijdig aan een beheerste exit. TAK IT levert aan Opdrachtgever of diens gemachtigde de redelijkerwijs noodzakelijke klantgebonden documentatie, beheerinformatie en beschikbare exportbestanden, met inachtneming van beveiliging en toepasselijke rechten.

26.2 Opdrachtgever behoudt de controle over eigen domeinen, tenants, gegevens, klantenaccounts en licenties voor zover wettelijk en contractueel aan hem toekomend. TAK IT zal eigen beheertoegang na veilige overdracht intrekken en eigen tools op passende wijze verwijderen.

26.3 Normale administratieve overdracht van klantgebonden informatie is inbegrepen. Omvangrijke migraties, conversies, nieuwe implementaties en substantiële ondersteuning van een opvolgende leverancier kunnen tegen een vooraf afgesproken redelijke vergoeding worden uitgevoerd.

26.4 TAK IT houdt klantdata niet uitsluitend als drukmiddel achter bij een betalingsgeschil. Noodzakelijke export of verwijdering wordt binnen een redelijke termijn afgestemd; wettelijke bewaarplichten en redelijke veiligheidschecks blijven van kracht.

26.5 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor tijdige aanwijzing van een opvolger en voor het veilig bewaren en testen van ontvangen exports. Externe providers kunnen eigen export- en retentiegrenzen hanteren.

26.6 Bij persoonsgegevens gelden aanvullend de verwijder-, retour- en bewijsafspraken uit de toepasselijke verwerkersovereenkomst.

Artikel 27. Overmacht en externe afhankelijkheden

27.1 Een partij is niet gehouden tot nakoming voor zover deze tijdelijk feitelijk onmogelijk wordt door een niet-toerekenbare, buiten haar redelijke invloed gelegen omstandigheid, waaronder langdurige infrastructurele storingen, natuurrampen, oorlog, overheidsmaatregelen of grootschalige derde-provideruitval.

27.2 Een cyberincident is niet automatisch overmacht. TAK IT moet kunnen onderbouwen dat zij de redelijkerwijs vereiste eigen beveiligings- en continuïteitsmaatregelen heeft getroffen en de gevolgen niet toerekenbaar aan haar handelen zijn.

27.3 De getroffen partij meldt overmacht zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk, beperkt de gevolgen en hervat de prestatie wanneer dat kan. Duurt de wezenlijke onmogelijkheid langer dan 60 dagen, dan mag ieder der partijen het getroffen deel schriftelijk beëindigen zonder aanvullende schadevergoeding, behoudens afrekening van prestaties.

Artikel 28. Naleving wetgeving, audits en toepasselijk recht

28.1 Iedere partij leeft de voor haar eigen rol toepasselijke wet- en regelgeving na, waaronder waar relevant AVG, intellectuele-eigendomsrecht, licentierecht en de Nederlandse Cyberbeveiligingswet (Cbw/NIS2). De toepasselijkheid wordt per organisatie en dienst beoordeeld.

28.2 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor eigen sectorspecifieke naleving en interne governance. TAK IT verleent redelijke ondersteuning binnen de opdracht; een audit-, certificerings- of adviesplicht bestaat alleen voor zover expliciet overeengekomen of wettelijk vereist.



28.3 Op deze voorwaarden en overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is, voor zover rechtsgeldig uitsluitbaar, uitgesloten.

28.4 Partijen proberen een geschil eerst op managementniveau minnelijk op te lossen. Geschillen worden voorgelegd aan de wettelijk bevoegde Nederlandse rechter; partijen kunnen gezamenlijk schriftelijk mediation overeenkomen.

Artikel 29. Wijziging van algemene voorwaarden en slotbepalingen

29.1 TAK IT kan deze voorwaarden aanpassen voor toekomstige overeenkomsten. Voor bestaande doorlopende overeenkomsten geldt een wijziging alleen na aankondiging op een duurzame gegevensdrager met minimaal 30 dagen voorbereidingstijd, voor zover de overeenkomst wijziging toelaat.

29.2 Bij een wezenlijke nadelige wijziging die niet voortvloeit uit bindende wetgeving of onvermijdbare en vooraf kenbaar gemaakte leveranciersvoorwaarden, mag Opdrachtgever het getroffen, voor opzegging vatbare dienstonderdeel zonder wijzigingsboete beëindigen vóór de ingangsdatum.

29.3 Een wijziging kan de overeengekomen specifieke kernaafspraken of een ondertekende SLA niet eenzijdig opzijzetten in strijd met artikel 2.3.

29.4 Een gedoogde afwijking of het niet direct afdwingen van een bepaling betekent geen afstand van rechten. Schriftelijke en elektronische ondertekening zijn toegestaan.

BIJLAGE A — MODEL VERWERKERSAFSPRAKEN (AVG)

Deze bijlage is onderdeel van het zakelijke contract wanneer en voor zover TAK IT persoonsgegevens als verwerker namens Opdrachtgever verwerkt. Vóór feitelijke aanvang van zulke verwerkingen wordt het toepassingsblad (A.13) concreet ingevuld of schriftelijk met de dienstomschrijving overeengekomen. Deze modelbijlage vervangt die specificatie niet.

A.1 Rollen en opdracht

Opdrachtgever is verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens waarvan hij doel en middelen bepaalt; TAK IT is uitsluitend verwerker voor de omschreven beheertaken. De aard, duur, doelen en categorieën worden op het toepassingsblad vastgelegd. Voor eigen administratie is TAK IT zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke.

A.2 Gedocumenteerde instructies

TAK IT verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op gedocumenteerde instructie van Opdrachtgever, waaronder verwerking noodzakelijk voor uitvoering van de opdracht. TAK IT waarschuwt als een instructie naar haar oordeel onrechtmatig is, tenzij dit wettelijk verboden is.

A.3 Geheimhouding en toegang

Personen onder het gezag van TAK IT met toegang tot persoonsgegevens zijn aan passende geheimhouding gebonden. Toegang wordt beperkt tot noodzakelijke taken met passende authenticatie en beheer van bevoegdheden.

A.4 Beveiliging

TAK IT treft passende technische en organisatorische maatregelen overeenkomstig artikel 32 AVG, rekening houdend met risico en dienstverlening. De concrete minimummaatregelen of afwijkingen zijn vastgelegd op het toepassingsblad of in de beveiligingsbijlage/dienstomschrijving.

A.5 Subverwerkers

Opdrachtgever verleent algemene toestemming voor de concreet aangekondigde subverwerkers in het toepassingsblad of een kenbaar gehouden en schriftelijk geïdentificeerd register. TAK IT kondigt materiële wijzigingen in beginsel ten minste 30 dagen vooraf aan; Opdrachtgever kan binnen die periode gemotiveerd



bezwaar maken op privacy- of beveiligingsgronden. TAK IT bindt subverwerkers aan materieel gelijkwaardige verwerkersplichten en blijft voor hun naleving aansprakelijk overeenkomstig artikel 28 AVG.

A.6 Internationale doorgiften

Persoonsgegevens worden buiten de EER slechts doorgegeven indien een toereikende grondslag en passende AVG-doorgiftewaarborgen aanwezig zijn (zoals adequaatheidsbesluit of toepasselijke standaardcontractbepalingen). Relevante landen, ontvangende partijen en maatregelen worden kenbaar gemaakt.

A.7 Hulp bij rechten en compliance

TAK IT ondersteunt Opdrachtgever, rekening houdend met de aard van de verwerking en beschikbare informatie, redelijk bij verzoeken van betrokkenen, beveiligingsverplichtingen, DPIA's en voorafgaande raadpleging. Niet-regulier projectwerk kan vooraf tegen vergoeding worden overeengekomen, voor zover de AVG zich daartegen niet verzet.

A.8 Persoonsgegevensinbreuken

TAK IT meldt een persoonsgegevensinbreuk waarvan zij als verwerker kennis heeft genomen zonder onredelijke vertraging aan de verwerkingsverantwoordelijke; zij verstrekt de dan bekende feiten, getroffen categorieën, voorlopige gevolgen en maatregelen en vult informatie zo nodig gefaseerd aan. De verantwoordelijke blijft verantwoordelijk voor eigen wettelijke meldingstermijnen.

A.9 Audit en informatie

TAK IT stelt informatie beschikbaar die redelijkerwijs nodig is om naleving van artikel 28 AVG aan te tonen en maakt controles/audits door of namens Opdrachtgever mogelijk. Audits worden vooraf afgestemd, proportioneel gepland en onder geheimhouding uitgevoerd zonder onnodig risico voor andere klanten. Redelijke kosten voor buitensporige of herhaalde audits kunnen vooraf worden overeengekomen.

A.10 Retour en verwijdering

Bij einde van de verwerkingsdienst worden persoonsgegevens naar keuze van Opdrachtgever terugbezorgd of verwijderd, inclusief kopieën, tenzij wettelijke bewaring vereist is. Technische retentie- of herstelcycli worden vooraf toegelicht; resterende kopieën blijven beschermd en worden volgens het bewaarschema verwijderd.

A.11 Samenwerking en conflicten

Als deze bijlage botst met algemene voorwaarden over persoonsgegevensverwerking, gaat deze bijlage voor. De AVG blijft leidend. Opdrachtgever waarborgt dat zij gerechtigd is instructies namens de in de dienstomschrijving genoemde entiteiten te geven.

A.12 Einde en voortbestaan

Vertrouwelijkheid, vereiste beveiliging, audit-/bewijsverplichtingen en retour/verwijderplicht blijven van toepassing zolang TAK IT namens Opdrachtgever nog persoonsgegevens verwerkt of bewaart.

A.13 Toepassingsblad per klant / overeenkomst (verplicht concretiseren)

Onderdeel	Per klant te specificeren
Contracterende klant	Vastleggen in offerte / opdrachtbevestiging.
Onderwerp en duur	Beheerde diensten en duur overeenkomst plus eventuele exit-/retentieperiode.
Aard en doelen	Beheer, servicedesk, hosting, monitoring, back-up, security, migratie enz.: specifieke scope omschrijven.
Betrokkenen	Bijv. werknemers, klantcontacten, leverancierscontacten, websitebezoekers; per klant bevestigen.
Categorieën persoonsgegevens	Bijv. contactgegevens, account-ID's, loggegevens, e-mailinhoud/documenten/back-ups; per workload bevestigen.



Onderdeel	Per klant te specificeren
Workloads / systemen	Specifieke tenants, endpoints, storage, tools, websites en dataomgevingen benoemen.
Subverwerkers en landen	Actuele naam, dienstverlening, gegevenscategorieën, verwerkingslocatie/doorgiftebasis opnemen of verwijzen naar aantoonbaar geaccepteerd register.
Beveiligingsmaatregelen	Relevante MFA, encryptie, logging, toegang, back-up, herstel en meldroutes concretiseren.
Retour / bewaartermijnen	Technische exportmogelijkheid, termijn en verwijderen inclusief back-uprotatie.
Meldcontact datalekken	Bevoegde e-mail/telefoon bij Opdrachtgever en bij TAK IT opnemen.

BIJLAGE B — IMPLEMENTATIEAFSPRAKEN (INVULLEN IN OFFERTE / SLA)

Om verkeerde verwachtingen te voorkomen worden de onderstaande onderwerpen niet stilzwijgend onderdeel van de standaarddienst. Neem de werkelijk verkochte afspraken op in de individuele offerte of SLA:

- Exacte scope: tenants, locaties, aantal gebruikers/apparaten, netwerkdelen, back-upworkloads en uitgesloten legacy-systemen.
- Servicedesk: openingstijden, contactkanalen, prioriteiten, reactietijden, escalatie, piket en eventuele 24/7-diensten.
- Monitoring/patches: gebruikte tooling, alertopvolging, onderhoudsvensters, herstartbeleid en afhandeling van kritieke kwetsbaarheden.
- Back-up: beschermde workloads, frequentie, retentie, opslagquota, hersteltests, RPO/RTO en wie de recovery goedkeurt.
- Cloud/M365: abonnementsduur, NCE-verlengmomenten, op-/afschalen, licentiekosten en tenant-eigenaarschap.
- Hardware: fabrikanten, componenten, leveradres, garantie, installatie, afvalverwerking en vervangende apparatuur.
- AI/ontwikkeling: model-/subverwerkerskeuze, gegevensgrenzen, acceptatiecriteria, broncode-/IP-regeling en toegestane agentbevoegdheden.
- Exit en privacy: datamigratie, overdrachtswerk, contactgegevens, subverwerkersregister en verwerkingsspecificatie.

Einde document. Versie 3.0 is vastgesteld op 19 oktober 2026 als zakelijke standaardvoorwaarden. Deze voorwaarden worden uitsluitend van toepassing op een overeenkomst indien zij vóór of bij het sluiten daarvan rechtsgeldig van toepassing zijn verklaard en beschikbaar zijn gesteld. Concrete SLA-, beveiligings- en verwerkersafspraken worden per klant en dienst aangevuld. Reeds ondertekende overeenkomsten blijven ongewijzigd, tenzij partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen.