

ALGEMENE VOORWAARDEN STANDAARD SURF DIENSTEN

Geldig vanaf 28-06-2022

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK A - ALGEMENE BEPALINGEN	2
Paragraaf I ALGEMEEN.....	2
1 Definities	2
2 Opbouw van deze Algemene voorwaarden	2
3 Voorwaarden van Wederpartij	2
Paragraaf II DUUR, OPSCHORTING EN EINDE VAN DE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST	2
4 Duur van de Dienstverleningsovereenkomst	2
5 Opschorting en tussentijds einde van de Dienstverleningsovereenkomst	2
Paragraaf III WIJZIGING VAN DE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST.....	3
6 Wijziging van de Dienstverleningsovereenkomst.....	3
Paragraaf IV UITVOERING VAN DE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST	3
7 Algemeen	3
8 Inschakelen derden.....	3
9 Intellectuele en industriële eigendomsrechten.....	4
10 Termijnen	4
11 Risico-overgang	4
12 Acceptatie	4
13 Samenwerking tussen SURF en Wederpartij	4
14 Werkzaamheden op locatie van Wederpartij	5
15 Geheimhouding.....	5
Paragraaf V FINANCIËLE BEPALINGEN	5
16 Vergoeding en facturatie	5
17 Betaling.....	5
18 Verrekening.....	5
Paragraaf VI AANSPRAKELIJKHEID SURF	5
19 Aansprakelijkheid SURF.....	5
Paragraaf VII VERWERKING VAN PERSOONSgegevens.....	6
20 Algemeen	6
21 Verwerking van Persoonsgegevens ten behoeve van Wederpartij.....	6
22 Verwerking van Persoonsgegevens als gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijken	6
Paragraaf VIII OVERIGE BEPALINGEN	6
23 Overmacht.....	6
24 Overdracht van rechten en plichten	6
25 Nietigheid en vernietigbaarheid van bepalingen.....	7
26 Toepasselijk recht en geschillenregeling	7
HOOFDSTUK B - IT DIENSTEN	7
27 Dienstsificatie	7
28 Levering van de IT dienst	7
29 Recht van gebruik.....	7
30 Opschorting gebruiksrecht.....	7
31 Service Level Specificatie	8
32 Helpdesk faciliteiten.....	8
33 Oplossen van fouten en gebreken	8
34 Onderhoud	8
35 Verwerkingsspecificatie	8
36 Exitregeling.....	8
HOOFDSTUK C - CONSULTANCYDIENSTEN	8
37 Uitvoering van de Consultancydienst	8
38 Overleg en rapportage	8
39 Gebruik adviezen en Resultaten	9

HOOFDSTUK D - DEFINITIES	9
--------------------------------	---

HOOFDSTUK A - ALGEMENE BEPALINGEN

De bepalingen in dit hoofdstuk zijn van toepassing ongeacht de aard van de SURF dienst die SURF op grond van de Dienstverleningsovereenkomst levert aan Wederpartij.

Paragraaf I ALGEMEEN

1 Definities

- 1.1 De definities die in deze Algemene voorwaarden worden gebruikt, zijn opgenomen in Hoofdstuk D - Definities van deze Algemene voorwaarden.

2 Opbouw van deze Algemene voorwaarden

- 2.1 Deze Algemene voorwaarden bestaan uit de volgende onderdelen:
 - a. Hoofdstuk A - Algemene bepalingen
 - b. Hoofdstuk B - IT diensten
 - c. Hoofdstuk C - Consultancydiensten
 - d. Hoofdstuk D - Definities
- 2.2 Hoofdstuk A van deze Algemene voorwaarden bevat algemene bepalingen die van toepassing zijn, ongeacht de aard van de SURF dienst. Hoofdstuk B en Hoofdstuk C van deze Algemene voorwaarden bevatten bijzondere bepalingen die van toepassing zijn voor specifieke categorieën SURF diensten. Deze hoofdstukken zijn alleen dan van toepassing als dit naar de aard van de SURF dienst passend is en/of de SURF dienst in de Dienstverleningsovereenkomst is aangemerkt als een dergelijke specifieke categorie dienst. Hoofdstuk D van deze Algemene voorwaarden tot slot bevat de definities die van toepassing zijn in deze Algemene voorwaarden.
- 2.3 In geval van strijdigheid tussen Hoofdstuk A van deze Algemene voorwaarden enerzijds en Hoofdstuk B of Hoofdstuk C van deze Algemene voorwaarden anderzijds, prevaleert hetgeen in Hoofdstuk B of Hoofdstuk C van deze Algemene voorwaarden is opgenomen

3 Voorwaarden van Wederpartij

- 3.1 Inkoop- of andere voorwaarden van Wederpartij zijn niet van toepassing op de Dienstverleningsovereenkomst.

Paragraaf II DUUR, OPSCHORTING EN EINDE VAN DE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

4 Duur van de Dienstverleningsovereenkomst

- 4.1 De duur van de Dienstverleningsovereenkomst en afspraken tussen SURF en Wederpartij over eventuele (stilzwijgende) verlenging en opzegging van de Dienstverleningsovereenkomst zijn opgenomen in de Dienstverleningsovereenkomst.
- 4.2 Buiten de in de Dienstverleningsovereenkomst of deze Algemene voorwaarden opgenomen opzeggingsmogelijkheden, mogen SURF en Wederpartij de Dienstverleningsovereenkomst niet tussentijds opzeggen.

5 Opschorting en tussentijds einde van de Dienstverleningsovereenkomst

- 5.1 SURF en Wederpartij mogen naar hun keuze de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst geheel of gedeeltelijk opschorten of de Dienstverleningsovereenkomst zonder tussenkomst van een rechter schriftelijk geheel of gedeeltelijk ontbinden, zonder daarbij tot enige schadevergoeding in verband met deze opschorting of ontbinding gehouden te zijn, in geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Dienstverleningsovereenkomst van de ander. Voor zover nakoming niet blijvend onmogelijk is, mag de Dienstverleningsovereenkomst in dit geval pas worden opgeschort of ontbonden nadat de in een schriftelijke ingebrekestelling genoemde redelijke termijn is verstreken, zonder dat de tekortkoming is hersteld.
- 5.2 Wederpartij mag de Dienstverleningsovereenkomst schriftelijk opzeggen binnen (1) maand nadat SURF haar op de hoogte heeft gesteld van een aanstaande wijziging van deze Algemene voorwaarden of (voor zover van toepassing op de Dienstverleningsovereenkomst) de Annex Verwerkersafspraken en

met ingang van de datum waarop de wijziging van kracht wordt, zonder daarbij tot enige schadevergoeding in verband met deze opzegging gehouden te zijn. Dit opzeggingsrecht bestaat alleen voor zover sprake is van een zodanige materiële wijziging van de Dienstverleningsovereenkomst dat voortzetting van de Dienstverleningsovereenkomst redelijkerwijs niet kan worden verwacht van Wederpartij.

- 5.3 Alle vorderingen die SURF en Wederpartij in geval van een tussentijds einde van de Dienstverleningsovereenkomst op elkaar hebben of nog zullen verkrijgen in verband met de Dienstverleningsovereenkomst, zijn terstond en ten volle opeisbaar op de einddatum.

Paragraaf III WIJZIGING VAN DE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

6 Wijziging van de Dienstverleningsovereenkomst

- 6.1 SURF mag (voor zover zij van toepassing zijn) de volgende onderdelen van de Dienstverleningsovereenkomst eenzijdig wijzigen:
- Dienstsificatie;
 - Service Level Specificatie;
 - Verwerkingssificatie;
 - Dienstsificieke voorwaarden.
- 6.2 SURF stelt Wederpartij zo snel mogelijk en vooraf op de hoogte van iedere wijziging van de in artikel 6.1 van deze Algemene voorwaarden genoemde onderdelen van de Dienstverleningsovereenkomst.
- 6.3 Wederpartij mag de Dienstverleningsovereenkomst schriftelijk en met onmiddellijke ingang opzeggen binnen een (1) maand nadat SURF haar op de hoogte heeft gesteld van een wijziging van de in artikel 6.1 van deze Algemene voorwaarden genoemde onderdelen van de Dienstverleningsovereenkomst, zonder daarbij tot enige schadevergoeding in verband met deze opzegging gehouden te zijn.
- 6.4 Overige wijzigingen van de Dienstverleningsovereenkomst kunnen alleen worden overeengekomen door een door SURF en Wederpartij ondertekende schriftelijke vastlegging van de gemaakte afspraken. Wederpartij aanvaardt dat een elektronische vastlegging van de gemaakte afspraken dezelfde rechtsgevolgen heeft als een schriftelijke handtekening van partijen.
- 6.5 Voor zover van toepassing in afwijking van de overige bepalingen van dit artikel mag SURF de vindplaats van documenten waarnaar in de Dienstverleningsovereenkomst wordt verwezen, wijzigen. SURF stelt Wederpartij op de hoogte van de nieuwe vindplaats van deze documenten.

Paragraaf IV UITVOERING VAN DE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

7 Algemeen

- 7.1 SURF spant zich naar beste vermogen in alle prestaties op grond van de Dienstverleningsovereenkomst met zorg en op een professionele wijze uit te voeren, waar van toepassing in overeenstemming met de Dienstsificatie, de Service Level Specificatie en andere in de Dienstverleningsovereenkomst opgenomen afspraken en procedures. Alleen als dit in de Dienstverleningsovereenkomst uitdrukkelijk is overeengekomen, waarbij het te behalen resultaat is gespecificeerd, is sprake van een resultaatsverplichting.
- 7.2 SURF spant zich naar beste vermogen in fouten in of gebreken aan de SURF dienst binnen een redelijke termijn te herstellen, waar van toepassing in overeenstemming met de Service Level Specificatie. Tenzij echter elders in deze Algemene voorwaarden of in de Dienstverleningsovereenkomst uitdrukkelijk anders is overeengekomen, waarbij de te verlenen garantie is gespecificeerd, garandeert SURF niet dat de SURF dienst foutloos is, zonder onderbreking functioneert (waar van toepassing gezien de aard van de SURF dienst) of geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door Wederpartij.
- 7.3 Wederpartij is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing van de SURF dienst in haar organisatie en/of door haar Eindgebruikers.

8 Inschakelen derden

- 8.1 SURF mag bij de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst naar eigen keuze en inzicht gebruik maken van de diensten van derden.
- 8.2 Derden die door SURF bij de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst worden ingeschakeld bij het verwerken van Persoonsgegevens ten behoeve van Wederpartij zijn opgenomen in de toepasselijke Verwerkingssificatie zoals bedoeld in artikel 21.1 van deze Algemene voorwaarden.

9 Intellectuele en industriële eigendomsrechten

- 9.1 Alle auteursrechten, octrooirechten, handelsnaamrechten, merkrechten, andere intellectuele en industriële eigendomsrechten op, alsmede alle soortgelijke rechten ter bescherming van informatie met betrekking tot de SURF diensten, Documentatie en Resultaten, zijn het exclusieve eigendom van SURF en/of diens licentiegever(s). Geen van de in deze Algemene voorwaarden of de Dienstverleningsovereenkomst opgenomen bepalingen kan zo worden opgevat dat deze leidt tot een volledige of gedeeltelijke overdracht van die rechten aan Wederpartij. Bij het gebruik van Resultaten door SURF zijn de verplichtingen van artikel 15 van deze Algemene voorwaarden onverkort van toepassing.
- 9.2 Wederpartij mag niet een aanduiding van de intellectuele eigendomsrechten van SURF op of in de SURF dienst, Documentatie of de Resultaten wijzigen, verwijderen of onherkenbaar maken.
- 9.3 Wederpartij mag niet enig merk, ontwerp of domeinnaam van SURF of een daarmee overeenstemmende naam of teken gebruiken of registreren in enig land, waar dan ook ter wereld.
- 9.4 SURF vrijwaart Wederpartij voor elke schadevergoeding en alle kosten en onkosten waartoe Wederpartij ingevolge een door een derde ingestelde rechtsvordering wordt veroordeeld in verband met een inbreuk op geldige octrooien, auteursrechten, merken of andere rechten van derden door het gebruik door Wederpartij van de SURF dienst, de Documentatie of de Resultaten in overeenstemming met de Dienstverleningsovereenkomst, mits Wederpartij SURF onmiddellijk schriftelijk van een dergelijke rechtsvordering in kennis stelt wanneer deze aan haar wordt aangekondigd, Wederpartij SURF toestaat naar eigen inzicht verweer tegen de betreffende aanspraken te voeren en een schikking te treffen en Wederpartij daarbij op eerste verzoek van SURF alle relevante informatie en andere medewerking aan SURF verstrekt.

10 Termijnen

- 10.1 Alle door SURF genoemde of in de Dienstverleningsovereenkomst opgenomen (lever)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de informatie die bij het aangaan van de Dienstverleningsovereenkomst aan SURF en Wederpartij bekend is.
- 10.2 In aanvulling op artikel 7 van deze Algemene voorwaarden spant SURF zich naar beste vermogen in toepasselijke (lever)termijnen na te komen. Tenzij echter in de Dienstverleningsovereenkomst uitdrukkelijk anders is overeengekomen, zijn deze (lever)termijnen geen fatale termijnen. Indien overschrijding van enige (lever)termijn dreigt, informeert SURF Wederpartij hier zo snel mogelijk over en treden SURF en Wederpartij in overleg.

11 Risico-overgang

- 11.1 Het risico van beschadiging of verlies van alle zaken en gegevens (waaronder documenten, gebruikersnamen, codes en wachtwoorden) die onder de Dienstverleningsovereenkomst ter beschikking worden gesteld aan Wederpartij, gaat over op Wederpartij op het moment dat deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Wederpartij of een door haar aangewezen (rechts)persoon zijn gebracht.

12 Acceptatie

- 12.1 Er is alleen een acceptatietest van toepassing voor de SURF dienst indien en voor zover dit uitdrukkelijk in de Dienstverleningsovereenkomst is opgenomen, met daarbij een beschrijving van de toepasselijke acceptatietest en procedure voor het uitvoeren daarvan.

13 Samenwerking tussen SURF en Wederpartij

- 13.1 Een correcte levering van de SURF dienst is in de regel afhankelijk van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking tussen SURF en Wederpartij. SURF en Wederpartij verschaffen elkaar steeds tijdig alle nuttige, noodzakelijke en door de ander wenselijk geachte gegevens of inlichtingen en verlenen elkaar alle medewerking ten behoeve van een correcte en tijdige uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst.
- 13.2 SURF en Wederpartij wijzen ieder een contactpersoon aan die met elkaar de contacten over de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst onderhouden.
- 13.3 Wederpartij is ervoor verantwoordelijk dat programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers die hij in het kader van de Dienstverleningsovereenkomst aan SURF ter beschikking

stelt, voldoen aan de noodzakelijk en eventueel in de Dienstverleningsovereenkomst opgenomen specificaties.

- 13.4 Wederpartij vrijwaart SURF voor aanspraken van derde partijen, waaronder medewerkers van SURF, die in verband met de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst schade lijden die het gevolg is van handelen of nalaten van Wederpartij of van onveilige situaties in diens organisatie.

14 Werkzaamheden op locatie van Wederpartij

- 14.1 Als medewerkers van SURF op locatie van Wederpartij werkzaamheden verrichten, draagt Wederpartij kosteloos zorg voor de door voor die medewerkers in redelijkheid noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden.
- 14.2 Wederpartij zal de binnen haar organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan SURF kenbaar maken. SURF draagt ervoor zorg dat zijn medewerkers deze huis- en beveiligingsregels naleven.

15 Geheimhouding

- 15.1 SURF en Wederpartij houden tegenover derden geheim informatie die in verband met de Dienstverleningsovereenkomst wordt verkregen over de bedrijfsvoering of de organisatie van de ander en die als vertrouwelijk is aangemerkt of waarvan redelijkerwijs moet worden aangenomen dat die vertrouwelijk is.
- 15.2 Deze geheimhoudingsverplichting geldt niet voor informatie:
- waarvoor een verplichting tot openbaarmaking bestaat uit hoofde van de wet, enig voorschrift van een toezichthouder of een bindende uitspraak van een rechterlijke instantie of een overheidsorgaan;
 - die aantoonbaar reeds publiek toegankelijk is, anders dan als gevolg van schending van een geheimhoudingsbepaling;
 - die rechtmatig is verkregen van een derde partij, anders dan als gevolg van schending van een geheimhoudingsbepaling;
 - die zelfstandig is ontwikkeld zonder gebruik te maken van enige vertrouwelijke informatie.

Paragraaf V FINANCIËLE BEPALINGEN

16 Vergoeding en facturatie

- 16.1 De voor de SURF dienst verschuldigde vergoeding en de wijze waarop deze in rekening wordt gebracht, zijn opgenomen in de Dienstverleningsovereenkomst.
- 16.2 De vergoeding is uitgedrukt in euro's en inclusief alle belastingen, heffingen (bijvoorbeeld in- en uitvoerrechten) en alle overige kosten, maar exclusief BTW.

17 Betaling

- 17.1 De betalingstermijn van facturen van SURF bedraagt dertig (30) kalenderdagen na factuurdatum.
- 17.2 Als Wederpartij te laat betaalt zonder dat hij een schriftelijke klacht heeft ingediend met betrekking tot de juistheid van de factuur, is sprake van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Dienstverleningsovereenkomst. Artikel 5.1 van deze Algemene voorwaarden is op dat moment van toepassing. Vanaf het moment dat Wederpartij in verzuim is, is zij bovenop de verschuldigde vergoeding kosten en rente conform de wettelijke regeling verschuldigd.

18 Verrekening

- 18.1 Wederpartij mag haar betalingen onder de Dienstverleningsovereenkomst niet verrekenen met bedragen die SURF om welke reden dan ook aan haar verschuldigd is.

Paragraaf VI AANSPRAKELIJKHEID SURF

19 Aansprakelijkheid SURF

- 19.1 De aansprakelijkheid van SURF voor personenschade (schade door dood en/of lichamelijk letsel) en zaakschade (materiële beschadiging van zaken) waarvoor SURF als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Dienstverleningsovereenkomst, onrechtmatige daad of anderszins

- aansprakelijk is, is per gebeurtenis beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,00 (een miljoen tweehonderdvijftigduizend euro).
- 19.2 De aansprakelijkheid van SURF voor alle andere vormen van schade waarvoor SURF als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Dienstverleningsovereenkomst, onrechtmatige daad of anderszins aansprakelijk is, is als volgt beperkt: de maximale aansprakelijkheid voor de gehele duur van de Dienstverleningsovereenkomst bedraagt twee (2) maal de door Wederpartij verschuldigde vergoeding voor de SURF dienst; voor zover de Dienstverleningsovereenkomst langer dan een (1) jaar duurt, is per contractjaar een maximale aansprakelijkheid van toepassing van twee (2) maal de door Wederpartij in het desbetreffende contractjaar verschuldigde vergoeding voor de SURF dienst.
- 19.3 De in artikel 19.1 en 19.2 van deze Algemene voorwaarden genoemde beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen in geval van opzet of grove schuld van SURF.
- 19.4 Aansprakelijkheid van SURF wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Dienstverleningsovereenkomst ontstaat slechts nadat Wederpartij SURF schriftelijk in gebreke heeft gesteld waarbij Wederpartij SURF een redelijke termijn voor nakoming heeft gegund en SURF de tekortkoming niet heeft hersteld binnen deze redelijke termijn. Een ingebrekestelling van Wederpartij is niet vereist wanneer nakoming niet meer mogelijk is.
- 19.5 Wederpartij verkrijgt alleen een recht op schadevergoeding voor schade waarvoor SURF op grond van de Dienstverleningsovereenkomst aansprakelijk is als hij de vordering tot schadevergoeding zo snel mogelijk en uiterlijk twaalf (12) maanden na de schadeveroorzakende gebeurtenis indient bij SURF.

Paragraaf VII VERWERKING VAN PERSOONSgegevens

20 Algemeen

- 20.1 SURF en Wederpartij houden zich bij de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst aan de toepasselijke wet- en regelgeving ter zake van de verwerking van Persoonsgegevens.

21 Verwerking van Persoonsgegevens ten behoeve van Wederpartij

- 21.1 Voor zover SURF bij de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst Persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van Wederpartij, treedt SURF hierbij op als Verwerker en Wederpartij als Verwerkingsverantwoordelijke. In dergelijke gevallen is de Annex Verwerkersafspraken van toepassing en bevat de Dienstverleningsovereenkomst een Verwerkingsspecificatie. De Annex Verwerkersafspraken en Verwerkingsspecificatie vormen tezamen een verwerkersovereenkomst zoals bedoeld in artikel 28 AVG.

22 Verwerking van Persoonsgegevens als gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijken

- 22.1 Voor zover SURF en Wederpartij bij de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst als gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijken optreden ten aanzien van de verwerking van Persoonsgegevens, sluiten zij hiervoor (al dan niet als onderdeel van de Dienstverleningsovereenkomst) een overeenkomst zoals bedoeld in artikel 26 AVG.

Paragraaf VIII OVERIGE BEPALINGEN

23 Overmacht

- 23.1 In het geval van overmacht wordt nakoming van de Dienstverleningsovereenkomst geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de overmacht, zonder dat SURF en Wederpartij daarbij over en weer tot enige schadevergoeding gehouden zijn in verband met deze opschorting. Indien de periode van overmacht langer duurt dan dertig (30) kalenderdagen, mag de ander de Dienstverleningsovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk opzeggen, zonder daarbij tot enige schadevergoeding in verband met deze opzegging gehouden te zijn.

24 Overdracht van rechten en plichten

- 24.1 Wederpartij mag de rechten en verplichtingen uit de Dienstverleningsovereenkomst overdragen aan een partij die tot de Doelgroep behoort, ongeacht of dit onder algemene of bijzondere titel gebeurt. Wederpartij informeert SURF zo snel mogelijk en waar mogelijk vooraf schriftelijk over een dergelijke overdracht.

- 24.2 SURF mag de rechten en verplichtingen uit de Dienstverleningsovereenkomst overdragen aan een rechtspersoon behorende tot de Coöperatie SURF U.A. SURF informeert Wederpartij zo snel mogelijk en waar mogelijk vooraf schriftelijk over een dergelijke overdracht.
- 24.3 Met uitzondering van de overige bepalingen van dit artikel mogen SURF en Wederpartij de rechten en verplichtingen uit de Dienstverleningsovereenkomst niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de ander over dragen aan een derde partij, ongeacht of dit onder algemene of bijzondere titel gebeurt. Deze toestemming wordt niet op onredelijke gronden geweigerd.

25 Nietigheid en vernietigbaarheid van bepalingen

- 25.1 Indien enige bepaling van de Dienstverleningsovereenkomst nietig of vernietigbaar is, blijven de overige bepalingen van de Dienstverleningsovereenkomst volledig van kracht. SURF en Wederpartij treffen naar aanleiding van deze nietigheid of vernietigbaarheid, in overeenstemming met de overige bepalingen van deze Algemene voorwaarden en de Dienstverleningsovereenkomst, een vervangende regeling, waarbij de strekking van de nietige of vernietigbare bepaling zoveel mogelijk behouden blijft.

26 Toepasselijk recht en geschillenregeling

- 26.1 Op de Dienstverleningsovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (het 'Weens Koopverdrag') is niet van toepassing.
- 26.2 In het geval van een geschil tussen SURF en Wederpartij in verband met de Dienstverleningsovereenkomst spannen SURF en Wederpartij zich tot het uiterste in dit geschil in de minne te schikken, al dan niet door middel van mediation. Pas als blijkt dat dit niet mogelijk is, wordt het geschil aanhangig gemaakt bij de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van SURF. SURF en Wederpartij kunnen op dat moment ook besluiten tot arbitrage om het geschil te beslechten.

HOOFDSTUK B - IT DIENSTEN

De bepalingen in dit hoofdstuk zijn - in aanvulling op het bepaalde in Hoofdstuk A van deze Algemene voorwaarden - van toepassing voor zover SURF op grond van de Dienstverleningsovereenkomst een IT dienst levert aan Wederpartij

27 Dienstspecificatie

- 27.1 De Dienstsificatie van de IT dienst is opgenomen in de Dienstverleningsovereenkomst.

28 Levering van de IT dienst

- 28.1 Levering van de IT dienst vindt plaats door het verlenen van toegang tot de IT dienst aan Wederpartij en haar Eindgebruikers.

29 Recht van gebruik

- 29.1 SURF verleent Wederpartij met ingang van de in de Dienstverleningsovereenkomst bepaalde datum het niet-exclusieve en tijdelijke recht gedurende de Dienstverleningsovereenkomst de IT dienst en bijbehorende Documentatie te gebruiken.
- 29.2 Wederpartij gebruikt de IT dienst alleen overeenkomstig de in de Dienstsificatie voorwaarden en deze Algemene voorwaarden opgenomen gebruiksvoorwaarden. Wederpartij is ervoor verantwoordelijk dat haar Eindgebruikers deze gebruiksvoorwaarden nakomen.
- 29.3 Wederpartij verstrekt op verzoek van SURF de noodzakelijke informatie aan SURF teneinde vast te kunnen stellen dat Wederpartij en haar Eindgebruikers de toepasselijke gebruiksvoorwaarden voor de IT dienst nakomen. Als deze informatie niet wordt verstrekt of SURF een redelijk vermoeden heeft van niet nakoming van de gebruiksvoorwaarden verleent Wederpartij medewerking aan een onderzoek van of ten behoeve van SURF of diens toeleveranciers ten aanzien van het naleven van de toepasselijke gebruiksvoorwaarden.

30 Opschorting gebruiksrecht

- 30.1 Bij constatering van een overtreding van in artikel 29 genoemde rechten van gebruik stelt SURF Wederpartij hiervan op de hoogte en mag SURF de toegang tot de IT dienst door Wederpartij of een of meer specifieke Eindgebruikers opschorten als de overtreding ook na de kennisgeving voortduurt, zonder daarbij tot enige schadevergoeding gehouden te zijn in verband met deze opschorting.

- 30.2 Bij een (dreigend) beveiligingsincident mag SURF de toegang tot de IT dienst door Wederpartij of een of meer specifieke Eindgebruikers met onmiddellijke ingang opschorten, zonder daarbij tot enige schadevergoeding gehouden te zijn in verband met deze opschorting.

31 Service Level Specificatie

- 31.1 De Service Level Specificatie voor de IT dienst is opgenomen in de Dienstverleningsovereenkomst.

32 Helpdesk faciliteiten

- 32.1 De helpdesk faciliteiten die SURF biedt ten aanzien van de IT dienst zijn beschreven in de Service Level Specificatie.

33 Oplossen van fouten en gebreken

- 33.1 Er is sprake van een fout in of gebrek aan de IT dienst als deze op een aantoonbare en reproduceerbare manier niet functioneert in overeenstemming met de Documentatie. Onverlet artikel 7.2 van deze Algemene voorwaarden lost SURF fouten in of gebreken aan de IT dienst op in overeenstemming met de Service Level Specificatie. Als een fout of gebrek niet binnen de in de Service Level Specificatie genoemde termijn kan worden opgelost, spant SURF zich naar beste vermogen in een workaround te bieden.

34 Onderhoud

- 34.1 SURF mag de IT dienst overeenkomstig hetgeen hierover is opgenomen in de Service Level Specificatie geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud.

35 Verwerkingsspecificatie

Voor zover voor de SURF dienst een Verwerkingsspecificatie van toepassing is omdat SURF bij de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van Wederpartij, is deze opgenomen in de Dienstverleningsovereenkomst (zie ook artikel 21 van deze Algemene voorwaarden).

36 Exitregeling

- 36.1 Onverlet verplichtingen in Annex Verwerkersafspraken ten aanzien van vernietiging en/of retournering van Persoonsgegevens bij het einde van de Dienstverleningsovereenkomst, is alleen een exitregeling van toepassing voor de SURF dienst indien en voor zover dit uitdrukkelijk in de Dienstverleningsovereenkomst is opgenomen, met daarbij een beschrijving van de toepasselijke exitregeling en procedure voor het uitvoeren daarvan.

HOOFDSTUK C - CONSULTANCYDIENSTEN

De bepalingen in dit hoofdstuk zijn – in aanvulling op het bepaalde in hoofdstuk A van deze Algemene voorwaarden – van toepassing voor zover SURF op grond van de Dienstverleningsovereenkomst een Consultancydienst levert aan Wederpartij.

37 Uitvoering van de Consultancydienst

- 37.1 SURF voert de Consultancydienst zelfstandig en naar eigen inzicht uit. De uitvoering van de Consultancydienst staat niet onder leiding en toezicht van Wederpartij.
- 37.2 Voor zover SURF en Wederpartij vaste tijden en locaties voor de uitvoering van de Consultancydienst overeenkomen, zijn deze opgenomen in de Dienstverleningsovereenkomst.
- 37.3 Zelfs als de Dienstverleningsovereenkomst is aangegaan met het oog op een bepaalde persoon, mag SURF deze persoon steeds vervangen door een of meerdere personen met dezelfde of soortgelijke kwalificaties. SURF brengt de tijd die benodigd is voor het inwerken van de vervangende persoon niet in rekening bij Wederpartij.

38 Overleg en rapportage

- 38.1 SURF en Wederpartij overleggen zo vaak als een van hen dat nodig vindt over de voortgang van Consultancydienst.
- 38.2 SURF rapporteert aan Wederpartij over het verloop van de Consultancydienst. Voor zover SURF en Wederpartij specifieke afspraken maken over de frequentie en wijze van rapporteren, zijn deze opgenomen in de Dienstverleningsovereenkomst.

39 Gebruik adviezen en Resultaten

- 39.1 Onverlet artikel 7.1 van deze Algemene voorwaarden is SURF niet verantwoordelijk voor de gevolgen van het al dan niet toepassen van de in het kader van de Consultancydienst gegeven adviezen en is het gebruik van die adviezen of (de inhoud van) uit de Consultancydienst voortkomende Resultaten steeds voor eigen risico van Wederpartij.

HOOFDSTUK D - DEFINITIES

In dit hoofdstuk zijn de definities opgenomen die worden gebruikt in deze Algemene voorwaarden. Het gebruik van meervoud of enkelvoud van de definities in de tekst van deze Algemene voorwaarden heeft geen effect op de betekenis van de definitie. Naast de in dit hoofdstuk opgenomen definities zijn ook de definities zoals opgenomen in artikel 4 AVG van toepassing in deze Algemene voorwaarden.

Wederpartij:	de rechtspersoon of andersoortige organisatie met wie SURF een Dienstverleningsovereenkomst sluit.
Algemene voorwaarden:	het onderhavige document getiteld 'Algemene Voorwaarden Standaard SURF Diensten'.
Annex Verwerkersafspraken:	de actuele versie van de algemene verwerkersafspraken voor de SURF dienst, zoals vastgesteld door SURF met goedkeuring van de ledenraad van Coöperatie SURF U.A., te vinden via: www.surf.nl/annex-verwerkersafspraken .
AVG:	de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de Verwerking van Persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming).
Consultancydienst:	een SURF dienst op het gebied van advisering en consultancy, die niet onder leiding en toezicht van Wederpartij wordt uitgevoerd.
Dienstenbrochure:	het actuele overzicht van de door SURF aan de Doelgroep van tijd tot tijd aangeboden standaard diensten, te vinden via: www.surf.nl/dienstenbrochure
Dienstspecificatie:	de als zodanig in de Dienstverleningsovereenkomst aangeduide beschrijving van de SURF dienst en de eigenschappen daarvan.
Dienstspecifieke voorwaarden:	de als zodanig in de Dienstverleningsovereenkomst aangeduide generieke voorwaarden die in aanvulling op of in afwijking van deze Algemene voorwaarden van toepassing zijn voor de SURF dienst.
Dienstverleningsovereenkomst:	de schriftelijke (met inbegrip van elektronische) overeenkomst op grond waarvan SURF een SURF dienst levert en waarop deze Algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.
Documentatie:	de als zodanig in de Dienstspecificatie of elders in de Dienstverleningsovereenkomst aangeduide documentatie bij de SURF dienst, al dan niet bedoeld voor de installatie, implementatie, gebruik, beheer en/of het onderhoud van de SURF dienst.
Doelgroep:	de kring van organisaties aan wie SURF met goedkeuring van de ledenraad van Coöperatie SURF U.A. op structurele basis SURF diensten aanbiedt.

Eindgebruiker:	de natuurlijke persoon die door Wederpartij in overeenstemming met de Dienstverleningsovereenkomst is geautoriseerd gebruik te maken van de SURF dienst; hieronder kunnen onder andere vallen werknemers, medewerkers van Wederpartij die niet op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaam zijn voor Wederpartij, studenten en/of leerlingen van Wederpartij.
IT dienst:	een SURF dienst waarbij functionaliteit via internet of een ander datanetwerk (derhalve zonder fysieke drager met daarop onderliggende programmatuur of download van programmatuur) ter beschikking wordt gesteld aan Wederpartij voor gebruik door Wederpartij en haar Eindgebruikers.
Resultaat:	door SURF bij het uitvoeren van de Dienstverleningsovereenkomst ontwikkelde, gegenereerde of verworven: a) programmatuur; of b) rapporten, documenten of andere gegevensdragers (al dan niet in digitale vorm) waarin een advies, methode, werkwijze, gegevensverzameling of andere informatie is opgenomen.
Service Level Specificatie:	de als zodanig in de Dienstverleningsovereenkomst aangeduide specificatie van het serviceniveau van de SURF dienst op het gebied van: a) beschikbaarheid van de SURF dienst; b) onderhoud van de SURF dienst; c) helpdesk faciliteiten voor de SURF dienst; d) incidentregeling voor de SURF dienst; e) escalatieregeling voor de SURF dienst.
SURF:	SURF bv, werkmaatschappij van Coöperatie SURF U.A.
SURF dienst:	een standaard dienst die is opgenomen in de Dienstenbrochure.
Verwerkingsspecificatie:	de als zodanig in de Dienstverleningsovereenkomst aangeduide specificatie van de verwerking van Persoonsgegevens van Wederpartij door SURF ten behoeve van Wederpartij bij de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst.