

ALGEMENE VOORWAARDEN

UT-AVW-0001

Versie 1.1 · 1 oktober 2026

Algemene voorwaarden Upward Technologies

Voorwaarden voor softwareontwikkeling, softwarelicenties, SaaS, AI-toepassingen, hosting, onderhoud, support en advisering.

GEBRUIKER

Upward Technologies B.V.

statutair gevestigd te Breda
Minister Kanstraat 16 F, 4815 HG Breda, Nederland
KvK 42169743 · RSIN 870020870
info@upwardtech.nl

Deze algemene voorwaarden bestaan uit een algemeen deel (hoofdstuk 1 tot en met 3) dat op iedere overeenkomst van toepassing is, en uit hoofdstukken met aanvullende bepalingen per soort dienst (hoofdstuk 4 tot en met 11). Een hoofdstuk over een bepaalde dienst is van toepassing voor zover Upward Technologies die dienst levert.

INHOUD

- Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen
- Hoofdstuk 2. Wet- en regelgeving
- Hoofdstuk 3. Informatiebeveiliging
- Hoofdstuk 4. Verwerking van persoonsgegevens
- Hoofdstuk 5. Datadeling en overstappen
- Hoofdstuk 6. AI-toepassingen en Software as a Service
- Hoofdstuk 7. Softwarelicenties
- Hoofdstuk 8. Ontwikkeling van software en websites
- Hoofdstuk 9. Onderhoud en support
- Hoofdstuk 10. Advisering
- Hoofdstuk 11. Hosting

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Begrippen

1.1 In deze algemene voorwaarden hebben de volgende begrippen de daarbij vermelde betekenis.

Upward Technologies: Upward Technologies B.V., statutair gevestigd te Breda, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 42169743.

Opdrachtgever: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon aan wie Upward Technologies een aanbod doet of met wie Upward Technologies een overeenkomst sluit.

Overeenkomst: iedere afspraak tussen Upward Technologies en opdrachtgever over het leveren van producten of diensten, inclusief de offerte, de opdrachtbevestiging en de

bijlagen.

Diensten: alle producten, werkzaamheden en prestaties die Upward Technologies op grond van de overeenkomst levert.

Software: computerprogramma's, apps, AI-toepassingen, bijbehorende data en databanken en de daarbij horende gebruikersdocumentatie.

Maatwerk: software of een website die Upward Technologies in opdracht van opdrachtgever ontwerpt of ontwikkelt.

Fout: een fout zoals omschreven in artikel 43.3.

Schriftelijk: op papier, per e-mail of via een ander elektronisch middel waarmee de inhoud en de afzender betrouwbaar kunnen worden vastgesteld.

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor ieder aanbod van Upward Technologies en voor iedere overeenkomst waarbij Upward Technologies producten of diensten aan opdrachtgever levert.

2.2 Partijen leggen in de overeenkomst vast wat zij over en weer leveren, tegen welke prijs en op welke betalingsvoorwaarden, en wat wel en niet in de prijs is begrepen. De bepalingen van deze algemene voorwaarden gelden voor zover partijen niet uitdrukkelijk en schriftelijk iets anders hebben afgesproken.

2.3 Inkoopvoorwaarden en andere voorwaarden van opdrachtgever zijn niet van toepassing. Upward Technologies wijst die voorwaarden uitdrukkelijk af.

2.4 Levert Upward Technologies producten of diensten van een derde, dan gelden voor die producten of diensten in de verhouding tussen Upward Technologies en opdrachtgever de licentie- of verkoopvoorwaarden van die derde, mits Upward Technologies die voorwaarden van toepassing heeft verklaard en opdrachtgever een redelijke gelegenheid heeft gehad om ervan kennis te nemen. Bepalingen in deze algemene voorwaarden die daarvan afwijken, gelden dan niet. Een opdrachtgever als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 van het Burgerlijk Wetboek kan zich er niet op beroepen dat Upward Technologies deze verplichting niet is nagekomen.

2.5 Zijn de voorwaarden van een derde om welke reden ook niet of niet langer van toepassing, dan gelden deze algemene voorwaarden volledig.

2.6 Is een bepaling van deze algemene voorwaarden nietig of wordt zij vernietigd, dan blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen overleggen in dat geval over een vervangende bepaling die zo veel mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke bepaling.

Artikel 3. Aanbod

3.1 Ieder aanbod en iedere andere uiting van Upward Technologies is vrijblijvend, tenzij Upward Technologies schriftelijk iets anders aangeeft.

3.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de gegevens die zij of iemand namens haar aan Upward Technologies verstrekt en waarop Upward Technologies haar aanbod baseert. Kennelijke typefouten vallen hier niet onder.

Artikel 4. Prijzen en betaling

4.1 Alle prijzen luiden in euro en zijn exclusief btw en exclusief andere heffingen die een overheid voor een bepaald product of een bepaalde dienst oplegt.

4.2 Een begroting van Upward Technologies is niet bindend. Een budget dat opdrachtgever heeft genoemd, geldt alleen als vaste prijs als partijen dat uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

4.3 Bestaat opdrachtgever uit meer dan één natuurlijke persoon of rechtspersoon, dan is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de overeenkomst.

4.4 De administratie van Upward Technologies geldt als volledig bewijs van de verrichte prestaties en van de bedragen die opdrachtgever daarvoor verschuldigd is. Opdrachtgever mag tegenbewijs leveren.

4.5 Betaalt opdrachtgever periodiek, dan mag Upward Technologies haar prijzen en tarieven schriftelijk aanpassen volgens de index of maatstaf en op het tijdstip die in de overeenkomst zijn vastgelegd. Regelt de overeenkomst geen prijsaanpassing, dan mag Upward Technologies haar prijzen en tarieven ten hoogste eenmaal per jaar aanpassen, met een schriftelijke aankondiging van ten minste drie maanden. Is opdrachtgever het in dat laatste geval niet eens met de aanpassing, dan mag zij de overeenkomst binnen dertig dagen na de aankondiging schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de nieuwe prijzen zouden ingaan. Prijsverhogingen van toeleveranciers mag Upward Technologies aan opdrachtgever doorberekenen.

4.6 Partijen spreken in de overeenkomst af op welk moment of op welke momenten Upward Technologies haar vergoedingen factureert. Opdrachtgever betaalt binnen dertig dagen na factuurdatum, tenzij in de offerte, de overeenkomst of op de factuur een andere betaaltermijn is vermeld. Opdrachtgever mag haar betaling niet opschorten en geen bedragen verrekenen.

4.7 Betaalt opdrachtgever niet of niet op tijd, dan is zij over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd, zonder dat daarvoor een aanmaning of ingebrekestelling nodig is. Betaalt opdrachtgever ook na een aanmaning of ingebrekestelling niet, dan mag Upward Technologies de vordering uit handen geven. Opdrachtgever vergoedt dan naast het verschuldigde bedrag alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder de kosten van externe deskundigen. De overige wettelijke en contractuele rechten van Upward Technologies blijven onverminderd van kracht.

Artikel 5. Looptijd

5.1 Is de overeenkomst een duurovereenkomst, dan geldt de looptijd die partijen hebben afgesproken. Hebben partijen geen looptijd afgesproken, dan bedraagt die één jaar.

5.2 Tenzij de wet iets anders bepaalt, wordt een overeenkomst voor bepaalde tijd na afloop steeds stilzwijgend verlengd met de oorspronkelijke looptijd, met een maximum van één jaar per verlenging. Dit geldt niet als een van de partijen uiterlijk drie maanden voor het einde van de lopende periode schriftelijk opzegt.

Artikel 6. Vertrouwelijkheid

6.1 Partijen houden alle gegevens geheim die zij van elkaar ontvangen en waarvan zij weten of redelijkerwijs moeten begrijpen dat die vertrouwelijk zijn. Gegevens zijn in ieder geval vertrouwelijk als een partij ze duidelijk als vertrouwelijk heeft aangemerkt. De ontvangende partij gebruikt vertrouwelijke gegevens alleen voor het doel waarvoor zij zijn verstrekt.

6.2 De geheimhoudingsplicht staat er niet aan in de weg dat een partij vertrouwelijke gegevens aan een derde verstrekt voor zover dat nodig is (a) op grond van een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of een bevel van een autoriteit, (b) voor een melding aan een bevoegde autoriteit of (c) voor de goede uitvoering van de overeenkomst. Mag op grond van de overeenkomst aan een derde worden verstrekt, dan zorgt opdrachtgever ervoor dat ook die derde tot geheimhouding verplicht is.

6.3 Upward Technologies zorgt ervoor dat iedereen die onder haar verantwoordelijkheid persoonsgegevens voor opdrachtgever verwerkt, een geheimhoudingsplicht heeft.

6.4 Opdrachtgever erkent dat de inhoud van de producten en diensten die Upward

Technologies of een derde via Upward Technologies beschikbaar stelt, waaronder software, altijd vertrouwelijk is en bedrijfsgeheimen bevat van Upward Technologies, haar toeleveranciers of de makers van die producten en diensten.

Artikel 7. Eigendomsvoorbehoud, opschorting en risico

7.1 Zaken die Upward Technologies aan opdrachtgever levert, blijven eigendom van Upward Technologies tot opdrachtgever alle bedragen die zij op grond van de overeenkomst verschuldigd is volledig heeft betaald. Treedt opdrachtgever op als wederverkoper, dan mag zij zaken waarop het eigendomsvoorbehoud rust doorverkopen en doorleveren voor zover dat in haar normale bedrijfsvoering gebruikelijk is.

7.2 Voor zaken die voor export zijn bestemd, worden de goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud beheerst door het recht van het land van bestemming, als dat recht gunstiger is voor Upward Technologies.

7.3 Rechten worden aan opdrachtgever verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat opdrachtgever alle bedragen die zij op grond van de overeenkomst verschuldigd is, heeft betaald.

7.4 Zolang opdrachtgever niet alles heeft betaald wat zij verschuldigd is, mag Upward Technologies zaken, data, documenten en software die zij in het kader van de overeenkomst heeft ontvangen of gemaakt onder zich houden, ook als zij die zou moeten afgeven of overdragen. Upward Technologies mag in die situatie ook haar dienstverlening opschorten.

7.5 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, data, beveiligingsmiddelen, documenten en software die in het kader van de overeenkomst worden gemaakt, geleverd of gebruikt, gaat over op opdrachtgever zodra deze in de feitelijke macht zijn van opdrachtgever of van iemand die namens haar optreedt.

Artikel 8. Intellectuele eigendom

8.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op wat Upward Technologies op grond van de overeenkomst ontwikkelt of aan opdrachtgever beschikbaar stelt, berusten uitsluitend bij Upward Technologies, haar licentiegevers of haar toeleveranciers. Dit geldt onder meer voor software, websites, databestanden, databanken, apparatuur, opleidings- en examenmateriaal, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes en voorbereidend materiaal. Opdrachtgever verkrijgt alleen de gebruiksrechten die haar uitdrukkelijk worden toegekend in deze algemene voorwaarden, in de schriftelijke overeenkomst of op grond van dwingend recht. Ieder gebruiksrecht van opdrachtgever is niet-exclusief en niet overdraagbaar, verpandbaar of sublicentieerbaar.

8.2 Opdrachtgever mag wat haar beschikbaar is gesteld niet wijzigen, niet gebruiken voor het trainen van AI en er geen scraping, datamining of vergelijkbare technieken op toepassen.

8.3 Upward Technologies is alleen verplicht een intellectueel eigendomsrecht over te dragen als partijen dat uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen. Spreken partijen schriftelijk af dat een intellectueel eigendomsrecht op software, websites, databestanden, apparatuur, knowhow of andere werken of materialen overgaat op opdrachtgever, dan blijft Upward Technologies bevoegd om:

- a. de onderliggende onderdelen, zoals ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, protocollen en standaarden, zonder beperking voor andere doeleinden te gebruiken en te exploiteren, voor zichzelf of voor derden;
- b. de algemene ideeën, principes en programmeertalen die aan het werk ten grondslag liggen of daarbij zijn gebruikt, voor andere doeleinden te gebruiken en te exploiteren, voor

zichzelf of voor derden;

c. voor zichzelf of voor derden vergelijkbare of daarvan afgeleide ontwikkelingen te doen.

8.4 Opdrachtgever mag aanduidingen over vertrouwelijkheid, auteursrechten, merken, handelsnamen of andere intellectuele eigendomsrechten in de diensten, software, websites, databestanden, apparatuur of andere werken en materialen niet verwijderen, toevoegen of wijzigen, en dat ook niet door een ander laten doen.

8.5 Upward Technologies vrijwaart opdrachtgever tegen aanspraken van derden die stellen dat software, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen die Upward Technologies zelf heeft ontwikkeld, inbreuk maken op hun intellectuele eigendomsrechten. Deze vrijwaring geldt op voorwaarde dat opdrachtgever Upward Technologies onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak, de afhandeling daarvan, inclusief een eventuele schikking, volledig aan Upward Technologies overlaat, en Upward Technologies alle volmachten, informatie en medewerking geeft die nodig zijn voor het verweer. De vrijwaring vervalt als de inbreuk verband houdt met (i) werken of materialen die opdrachtgever zelf aan Upward Technologies heeft verstrekt, bijvoorbeeld voor gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud, of (ii) wijzigingen die opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Upward Technologies heeft aangebracht of laten aanbrengen. Staat onherroepelijk vast dat sprake is van inbreuk, of verwacht Upward Technologies zelf dat dat zo is, dan zorgt Upward Technologies er waar mogelijk voor dat opdrachtgever het geleverde, of iets dat functioneel gelijkwaardig is, kan blijven gebruiken. Andere of verdergaande vrijwaringsverplichtingen heeft Upward Technologies niet.

8.6 Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen het beschikbaar stellen aan Upward Technologies en het verwerken door Upward Technologies van apparatuur, software, materiaal voor websites, data en andere materialen, ontwerpen en werken. Opdrachtgever zorgt daarvoor ook voor de juiste licenties en toestemmingen. Opdrachtgever vrijwaart Upward Technologies tegen aanspraken van derden die stellen dat dit beschikbaar stellen, gebruiken, onderhouden, bewerken, verwerken, installeren of integreren inbreuk maakt op hun rechten.

8.7 Upward Technologies mag de naam, het logo en het beeldmerk van opdrachtgever gebruiken in haar externe communicatie.

Artikel 9. Uitvoering van de diensten

9.1 Upward Technologies spant zich naar beste kunnen in om de diensten zorgvuldig uit te voeren, waar van toepassing volgens de afspraken en procedures die schriftelijk met opdrachtgever zijn vastgelegd. Alle diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij Upward Technologies in de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en dat resultaat daarin voldoende nauwkeurig is omschreven.

9.2 Wijkt opdrachtgever af van adviezen of aanbevelingen van Upward Technologies, of houdt zij vast aan een wens of instructie die Upward Technologies onrealistisch, ongeschikt of technisch onuitvoerbaar heeft genoemd, dan is Upward Technologies niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan, zoals schade of meerwerk.

9.3 Ook als de overeenkomst is gesloten met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, mag Upward Technologies die persoon vervangen door een of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.

9.4 Upward Technologies hoeft bij de uitvoering geen aanwijzingen van opdrachtgever op te volgen, in het bijzonder niet als die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten veranderen of uitbreiden. Volgt Upward Technologies zulke aanwijzingen wel op, dan mag zij de werkzaamheden tegen haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

9.5 Op verzoek van opdrachtgever spant Upward Technologies zich in om binnen een redelijke termijn mee te werken aan de exitwerkzaamheden die nodig zijn voor de overgang

naar een andere leverancier of naar opdrachtgever zelf. Upward Technologies mag die werkzaamheden tegen haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

9.6 Upward Technologies hoeft geen dataconversie uit te voeren, tenzij dat uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen.

Artikel 10. Serviceniveau

10.1 Afspraken over een serviceniveau (service level agreement) gelden alleen als zij uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen. Opdrachtgever informeert Upward Technologies steeds onverwijld over alle omstandigheden die het serviceniveau of de beschikbaarheid kunnen beïnvloeden.

10.2 Zijn afspraken over een serviceniveau gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van software, systemen en daarmee samenhangende diensten gemeten zonder rekening te houden met vooraf aangekondigde buitengebruikstelling voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, en zonder rekening te houden met omstandigheden buiten de invloedssfeer van Upward Technologies. De door Upward Technologies gemeten beschikbaarheid geldt als volledig bewijs, behoudens tegenbewijs door opdrachtgever.

Artikel 11. Medewerking en informatie

11.1 Partijen erkennen dat Upward Technologies voor de uitvoering van haar werkzaamheden afhankelijk is van een juiste en tijdige samenwerking en informatie-uitwisseling met opdrachtgever. Opdrachtgever verleent steeds tijdig alle redelijke medewerking en verstrekt tijdig alle informatie.

11.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid, kwaliteit, relevantie en representativiteit van de data, informatie, ontwerpen en specificaties die zij of iemand namens haar aan Upward Technologies verstrekt. Bevatten die kenbare onjuistheden, dan doet Upward Technologies daarover navraag bij opdrachtgever.

11.3 Upward Technologies is niet verplicht opdrachtgever te waarschuwen voor risico's die buiten het bereik van de overeenkomst liggen. Doet zij dat toch, dan is dat vrijblijvend en ontstaat daaruit geen verplichting of aansprakelijkheid voor Upward Technologies.

11.4 Opdrachtgever wijst voor de duur van de werkzaamheden een of meer contactpersonen aan. Deze contactpersonen beschikken over de nodige ervaring, specifieke kennis van de materie en inzicht in de doelen die opdrachtgever wil bereiken.

11.5 Opdrachtgever draagt het risico van de keuze van de zaken, goederen en diensten die Upward Technologies levert. Opdrachtgever betracht de uiterste zorg om ervoor te zorgen dat de eisen die zij aan de prestatie stelt juist en volledig zijn. Maten en gegevens in tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal en normbladen binden Upward Technologies niet, tenzij Upward Technologies uitdrukkelijk anders heeft vermeld.

11.6 Zet opdrachtgever bij de uitvoering eigen personeel of hulppersonen in, dan beschikken die over de nodige kennis en ervaring.

11.7 Werken medewerkers van Upward Technologies op locatie van opdrachtgever, dan zorgt opdrachtgever tijdig en kosteloos voor de nodige faciliteiten, zoals een werkplek met computer- en netwerkvoorzieningen. Upward Technologies is niet aansprakelijk voor schade of kosten door transmissiefouten, storingen of het niet beschikbaar zijn van deze faciliteiten, tenzij opdrachtgever bewijst dat die schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Upward Technologies.

11.8 De werkplek en faciliteiten van opdrachtgever voldoen aan alle wettelijke eisen. Opdrachtgever informeert de medewerkers van Upward Technologies voor aanvang van de werkzaamheden over haar huis-, informatie- en beveiligingsregels. Opdrachtgever vrijwaart

Upward Technologies tegen aanspraken van derden, onder wie medewerkers van Upward Technologies, die bij de uitvoering van de overeenkomst schade lijden door een handelen of nalaten van opdrachtgever of door onveilige situaties binnen haar organisatie.

11.9 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder het controleren van de instellingen, en het gebruik van de geleverde producten en diensten, en voor de manier waarop zij de resultaten daarvan inzet. Opdrachtgever is ook verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door haar gebruikers.

11.10 Opdrachtgever zorgt zelf voor de benodigde apparatuur, infrastructuur en ondersteunende software, op eigen locatie of in de cloud. Op de infrastructuur die zij beheert, verzorgt zij zelf het installeren, inrichten, configureren, parametriseren en tunen van de benodigde (hulp)software, het converteren en uploaden van data en het maken van back-ups. Zij past waar nodig de gebruikte infrastructuur, apparatuur, overige software en gebruiksomgeving aan, houdt die actueel en zorgt voor de interoperabiliteit die zij wenst.

11.11 Beschikbare gebruikersdocumentatie levert Upward Technologies in het Nederlands of het Engels, in een formaat dat Upward Technologies bepaalt. Opdrachtgever beoordeelt of de documentatie geschikt is voor haar gebruikers en voorziet haar zo nodig van een toelichting.

Artikel 12. Project- en stuurgroepen

12.1 Nemen beide partijen met een of meer medewerkers deel aan een project- of stuurgroep, dan wordt informatie gedeeld op de manier die voor die groep is afgesproken.

12.2 Besluiten van een project- of stuurgroep waarin beide partijen zitting hebben, binden Upward Technologies alleen als zij tot stand zijn gekomen op de manier die partijen schriftelijk hebben afgesproken of, als daarover niets is afgesproken, als Upward Technologies het besluit schriftelijk heeft aanvaard. Upward Technologies hoeft een besluit niet te aanvaarden of uit te voeren als dat naar haar oordeel niet verenigbaar is met de inhoud of de goede uitvoering van de overeenkomst.

12.3 Opdrachtgever staat ervoor in dat de personen die zij in een project- of stuurgroep heeft aangewezen, bevoegd zijn om voor haar bindende besluiten te nemen.

Artikel 13. Wijzigingen en meerwerk

13.1 Verricht Upward Technologies op verzoek of met voorafgaande instemming van opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden vallen, dan vergoedt opdrachtgever die tegen de overeengekomen tarieven of, als die ontbreken, tegen de gebruikelijke tarieven van Upward Technologies. Upward Technologies is niet verplicht op een dergelijk verzoek in te gaan en kan verlangen dat daarvoor een aparte schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

13.2 Opdrachtgever is zich ervan bewust dat wijzigingen kunnen leiden tot meerwerk en tot verschuiving van levertermijnen en opleverdata. Nieuwe termijnen en data die Upward Technologies opgeeft, treden in de plaats van de eerdere.

13.3 Is een vaste prijs afgesproken, dan informeert Upward Technologies opdrachtgever op verzoek schriftelijk over de financiële gevolgen van het meerwerk.

Artikel 14. Termijnen

14.1 Upward Technologies spant zich redelijkerwijs in om de termijnen en opleverdata die zij heeft genoemd of die partijen zijn overeengekomen, ook als het uiterste termijnen of data betreft, zo veel mogelijk na te komen. Tussentijdse opleverdata zijn streefdata. Zij binden Upward Technologies niet en zijn steeds indicatief.

14.2 Dreigt een termijn te worden overschreden, dan overleggen partijen over de gevolgen voor de verdere planning. Upward Technologies komt in alle gevallen, ook als een uiterste termijn of datum is afgesproken, pas in verzuim nadat opdrachtgever haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld met een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen, en die termijn ongebruikt is verstreken. De ingebrekestelling omschrijft de tekortkoming zo volledig en gedetailleerd mogelijk, zodat Upward Technologies adequaat kan reageren.

14.3 Is afgesproken dat de werkzaamheden in fasen worden uitgevoerd, dan mag Upward Technologies de werkzaamheden van een fase pas starten nadat opdrachtgever de resultaten van de voorgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

14.4 Upward Technologies is niet gebonden aan een termijn of opleverdatum, ook niet aan een uiterste, als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (zoals meerwerk of gewijzigde specificaties) of van de aanpak van de uitvoering zijn overeengekomen, of als opdrachtgever haar verplichtingen niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Dat tijdens de uitvoering meerwerk nodig blijkt of wordt gevraagd, geeft opdrachtgever geen recht om de overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.

Artikel 15. Ontbinding en opzegging

15.1 Een partij kan de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming alleen ontbinden als de andere partij tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen, en dat steeds na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarin een redelijke termijn voor herstel is gegeven. Betalingsverplichtingen en alle verplichtingen van opdrachtgever, of van een derde die zij inschakelt, om mee te werken of informatie te verstrekken, gelden altijd als wezenlijke verplichtingen.

15.2 Heeft opdrachtgever op het moment van ontbinding al prestaties ontvangen, dan worden die prestaties en de bijbehorende betalingsverplichtingen niet ongedaan gemaakt, tenzij opdrachtgever bewijst dat Upward Technologies voor het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Upward Technologies voor de ontbinding heeft gefactureerd voor wat zij al naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van de vorige zin volledig verschuldigd en worden bij de ontbinding direct opeisbaar.

15.3 Een overeenkomst voor onbepaalde tijd die naar haar aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, kan door elk van de partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Is geen opzegtermijn afgesproken, dan geldt een redelijke opzegtermijn. Upward Technologies is wegens opzegging geen schadevergoeding verschuldigd.

15.4 Opdrachtgever mag een overeenkomst van opdracht voor bepaalde tijd en een overeenkomst die door volbrenging eindigt, niet tussentijds opzeggen.

15.5 Elk van de partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen als (i) aan de andere partij, al dan niet voorlopig, surseance van betaling wordt verleend, (ii) het faillissement van de andere partij wordt aangevraagd of (iii) de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan voor een reconstructie of samenvoeging van ondernemingen.

Upward Technologies kan de overeenkomst ook zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen als de beslissende zeggenschap over de onderneming van opdrachtgever direct of indirect verandert, maar zal dat niet op onredelijke gronden doen. Bij een beëindiging op grond van dit artikellid hoeft Upward Technologies geen ontvangen bedragen terug te betalen en geen schadevergoeding te betalen.

15.6 Zodra opdrachtgever onherroepelijk failliet is verklaard, eindigt haar recht om de verstrekte intellectuele eigendomsrechten te gebruiken, waaronder het gebruik van software en andere gebruiksrechten, en haar recht op toegang tot en gebruik van de diensten. Daarvoor is geen opzegging door Upward Technologies nodig.

Artikel 16. Aansprakelijkheid

16.1 De totale aansprakelijkheid van Upward Technologies, wegens een toerekenbare tekortkoming of op welke andere grondslag ook, en daaronder begrepen het niet nakomen van garanties of vrijwaringen, is beperkt zoals in dit artikel is bepaald.

16.2 Directe schade wordt vergoed tot ten hoogste de prijs, exclusief btw, die voor de betreffende overeenkomst is bedongen. Is de overeenkomst in hoofdzaak een duurovereenkomst met een looptijd van meer dan één jaar, dan wordt als bedongen prijs aangehouden het totaal van de vergoedingen, exclusief btw, dat voor één jaar is bedongen. De totale aansprakelijkheid van Upward Technologies voor directe schade bedraagt, op welke grondslag ook, nooit meer dan EUR 500.000 (vijfhonderdduizend euro).

16.3 De aansprakelijkheid voor schade door dood, lichamelijk letsel of materiële beschadiging van zaken bedraagt ten hoogste EUR 1.750.000 (één miljoen zeventienhonderdvijftigduizend euro).

16.4 Upward Technologies is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade door aanspraken van afnemers van opdrachtgever, schade in verband met het gebruik van zaken, materialen of software van derden die opdrachtgever heeft voorgeschreven, en schade in verband met het inschakelen van toeleveranciers die opdrachtgever heeft voorgeschreven.

16.5 Artikel 16.2 tot en met 16.4 doen niets af aan de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid in deze algemene voorwaarden.

16.6 De uitsluitingen en beperkingen in artikel 16.2 tot en met 16.5 gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Upward Technologies.

16.7 Tenzij nakoming blijvend onmogelijk is, is Upward Technologies alleen aansprakelijk wegens een toerekenbare tekortkoming als opdrachtgever haar onverwijld schriftelijk in gebreke stelt met een redelijke termijn voor herstel, en Upward Technologies ook na afloop van die termijn toerekenbaar tekortschiet. De ingebrekestelling omschrijft de tekortkoming zo volledig en gedetailleerd mogelijk, zodat Upward Technologies adequaat kan reageren.

16.8 Een recht op schadevergoeding ontstaat alleen als opdrachtgever de schade zo snel mogelijk nadat die is ontstaan schriftelijk bij Upward Technologies meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Upward Technologies vervalt vierentwintig maanden nadat de vordering is ontstaan, tenzij opdrachtgever voor het einde van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

16.9 Opdrachtgever vrijwaart Upward Technologies tegen alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid door een gebrek in een product of systeem dat opdrachtgever aan een derde heeft geleverd en dat mede bestond uit apparatuur, software of andere materialen van Upward Technologies, tenzij en voor zover opdrachtgever bewijst dat de schade door die apparatuur, software of materialen is veroorzaakt.

16.10 Alle beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid in deze algemene voorwaarden gelden ook ten gunste van alle natuurlijke personen en rechtspersonen die Upward Technologies of haar toeleveranciers bij de uitvoering van de overeenkomst inschakelen.

Artikel 17. Overmacht

17.1 Een partij is niet gehouden een verplichting na te komen, daaronder begrepen een wettelijke of overeengekomen garantieverplichting, als zij daartoe door overmacht wordt verhinderd. Onder overmacht aan de kant van Upward Technologies wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van haar toeleveranciers, (ii) het niet behoorlijk nakomen van verplichtingen door toeleveranciers die opdrachtgever heeft voorgeschreven, (iii) gebreken

in zaken, apparatuur, software of materialen van derden waarvan opdrachtgever het gebruik heeft voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, waaronder import- en handelsbeperkingen, (v) brand en stroomstoringen, (vi) storingen in de digitale infrastructuur en telecommunicatievoorzieningen, (vii) stakingen en pandemieën, (viii) (cyber)criminaliteit, (cyber)vandalisme, oorlog en terrorisme, en (ix) algemene vervoersproblemen.

17.2 Duurt de overmacht langer dan zestig dagen, dan mag elk van de partijen de overeenkomst schriftelijk ontbinden. Wat al op grond van de overeenkomst is gepresteerd, wordt dan naar verhouding afgerekend. Partijen zijn elkaar verder niets verschuldigd.

Artikel 18. Overdracht van rechten en verplichtingen

18.1 Opdrachtgever mag haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst niet zonder voorafgaande toestemming van Upward Technologies aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.

18.2 Upward Technologies mag haar vorderingen tot betaling van vergoedingen aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.

Artikel 19. Toepasselijk recht en geschillen

19.1 Op de overeenkomsten tussen Upward Technologies en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag (1980) is niet van toepassing.

19.2 Geschillen tussen partijen worden beslecht door arbitrage volgens het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (www.sgoa.eu). Beide partijen behouden het recht om een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en conservatoire maatregelen te nemen. De arbitrage vindt plaats in Amsterdam of op een andere plaats die het Arbitragereglement aanwijst.

19.3 Valt een geschil binnen de bevoegdheid van de kantonrechter, dan mag elk van de partijen, in afwijking van artikel 19.2, de zaak als kantonzaak voorleggen aan de wettelijk bevoegde rechtbank in Nederland. Deze mogelijkheid vervalt zodra over dat geschil al een arbitrageprocedure op grond van artikel 19.2 aanhangig is. Is de zaak met inachtneming van dit artikellid eerder bij de wettelijk bevoegde rechtbank aangebracht, dan is de kantonrechter van die rechtbank bevoegd.

19.4 Elk van de partijen mag bij een geschil een ICT-mediation starten volgens het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering. De andere partij is dan verplicht actief aan die mediation deel te nemen, wat ten minste inhoudt dat zij één gezamenlijke bijeenkomst van mediators en partijen bijwoont. Na die eerste bijeenkomst mag elk van de partijen de mediation op ieder moment beëindigen. Dit artikellid staat er niet aan in de weg dat een partij een (arbitraal) kort geding start of conservatoire maatregelen neemt.

Hoofdstuk 2. Wet- en regelgeving

Dit hoofdstuk is altijd van toepassing, ongeacht welk product of welke dienst Upward Technologies levert. Het werkt onder meer uit hoe partijen omgaan met verplichtingen uit de AVG, NIS2, DORA, de Cyber Resilience Act, de AI-verordening, de Data Act, de Digital Services Act en de verordening over terroristische online-inhoud.

Artikel 20. Gebruik volgens het beoogde doel en

naleving van regelgeving

20.1 Opdrachtgever gebruikt alle producten en diensten uitsluitend voor het doel dat Upward Technologies of de fabrikant daarvoor heeft bepaald. Upward Technologies is niet aansprakelijk voor schade door ander gebruik, ook niet als dat gebruik voorzienbaar was.

20.2 Wenst opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst een bepaalde certificering, dan mag Upward Technologies volstaan met een andere certificering die inhoudelijk vergelijkbare eisen stelt.

20.3 Opdrachtgever controleert voor de ingebruikname van een product of dienst of dit voldoet aan de wetgeving die op haar van toepassing is, en of de juiste documentatie aanwezig is, zoals technische informatie, gebruikersinformatie, conformiteitsverklaringen en certificeringen, waaronder CE-markeringen.

20.4 Gelet op de omvang van de (sectorspecifieke) wetgeving kan Upward Technologies niet toezeggen dat een product of dienst voldoet of blijft voldoen aan alle wet- en regelgeving die voor opdrachtgever bij het gebruik daarvan geldt. Upward Technologies staat er niet voor in dat een product of dienst tijdig wordt aangepast aan gewijzigde wet- en regelgeving.

20.5 Kan opdrachtgever aantonen dat het voor haar of voor Upward Technologies door gewijzigde wet- of regelgeving essentieel is dat Upward Technologies haar producten of diensten aanpast of documentatie beschikbaar stelt, dan informeert opdrachtgever Upward Technologies daarover schriftelijk en zo gedetailleerd mogelijk. Partijen overleggen vervolgens of, hoe en op welke termijn aan die regelgeving invulling kan worden gegeven. Is Upward Technologies bereid haar product of dienst aan te passen of uit te breiden met aanvullende producten of diensten van haarzelf of van een derde, dan mag zij daarvoor kosten in rekening brengen in lijn met haar gebruikelijke tarieven. Kan of wil Upward Technologies redelijkerwijs niet voldoen aan de wetgeving die voor opdrachtgever noodzakelijk is, en toont opdrachtgever aan dat zij geen andere mogelijkheid heeft dan daaraan te voldoen, dan informeert Upward Technologies opdrachtgever daarover. Elk van de partijen mag dan het deel van de overeenkomst dat niet aan die regelgeving voldoet, volgens de geldende afspraken beëindigen. Upward Technologies hoeft wegens die beëindiging geen ontvangen bedragen terug te betalen en geen schadevergoeding te betalen.

20.6 Is opdrachtgever wettelijk verplicht medewerkers van Upward Technologies te laten deelnemen aan bewustwordingsprogramma's over beveiliging, dan laat Upward Technologies haar medewerkers die rechtstreeks bij de dienstverlening aan opdrachtgever betrokken zijn daaraan deelnemen, mits dat haar organisatie niet onevenredig belast. Upward Technologies mag daarvoor redelijke kosten in rekening brengen. Toont Upward Technologies aan dat haar medewerkers al een vergelijkbaar programma bij haar of bij een derde hebben gevolgd, dan is verdere deelname niet nodig.

Artikel 21. Verantwoordelijkheid voor data

21.1 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de data die met de producten en diensten van Upward Technologies worden verwerkt. Opdrachtgever staat ervoor in dat de inhoud, het gebruik en de verwerking van die data niet in strijd zijn met de wet of onrechtmatig en geen inbreuk maken op rechten van derden. Opdrachtgever respecteert in het bijzonder de intellectuele eigendomsrechten, de privacy en de overige rechten van derden, verspreidt geen data in strijd met de wet, verschaft zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen, verspreidt geen virussen of andere schadelijke programma's of data, verspreidt geen terroristische inhoud en pleegt geen strafbare feiten of andere schendingen van wettelijke verplichtingen.

21.2 Opdrachtgever vrijwaart Upward Technologies tegen alle aanspraken van derden, op welke grondslag ook, die verband houden met de verwerking van data of de uitvoering van de overeenkomst, tenzij opdrachtgever bewijst dat de feiten waarop de aanspraak berust aan Upward Technologies zijn toe te rekenen.

Artikel 22. Meldingen en maatregelen

22.1 Upward Technologies mag maatregelen en instrumenten inzetten voor het modereren van inhoud. Zij is niet verplicht actief te controleren of onderzoek te doen naar illegale of onrechtmatige activiteiten, ook niet als zij in een bepaald geval wel controleert of ingrijpt.

22.2 Tenzij anders is afgesproken, gelden de bij Upward Technologies bekende contactgegevens van opdrachtgever als centraal contactpunt.

22.3 Upward Technologies mag altijd maatregelen nemen, al dan niet naar aanleiding van een melding van een derde, om te voldoen aan wet- en regelgeving, om (dreigende) aansprakelijkheid tegenover derden te voorkomen of te beperken, of om gevolg te geven aan een instructie of verzoek van een autoriteit. Die maatregelen kunnen bestaan uit het (tijdelijk) verwijderen of ontoegankelijk maken van data, het schorsen van afnemers, het beperken van de toegang tot of het gebruik van de dienst, en het geheel of gedeeltelijk opschorten of beëindigen daarvan. Waar mogelijk kan Upward Technologies opdrachtgever eerst schriftelijk vragen bepaalde data te verwijderen. Opdrachtgever verwijdt die data dan onverwijld van de systemen van Upward Technologies.

22.4 Van Upward Technologies kan niet worden verlangd dat zij uitgebreid juridisch onderzoek doet naar de juistheid van aanspraken van derden of van het verweer van opdrachtgever, of dat zij op enige manier betrokken raakt bij een geschil tussen opdrachtgever en een derde. Opdrachtgever handelt een conflict met een derde zelf af en informeert Upward Technologies daarover schriftelijk, met voldoende onderbouwende documentatie.

22.5 Upward Technologies is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit dit artikel.

Artikel 23. Autoriteiten, informatie en audits

23.1 Gaat opdrachtgever op grond van een verzoek, instructie, wettelijke plicht of bevel een melding doen bij een autoriteit over een product of dienst van Upward Technologies, dan informeert zij Upward Technologies daarover onverwijld en stelt zij Upward Technologies in staat de daarvoor noodzakelijke informatie aan te leveren.

23.2 Heeft Upward Technologies een wettelijke plicht om informatie te delen of de naleving van bepaalde (beveiligings)verplichtingen aan te tonen, of bestaat een wettelijk recht op audit of op toegang tot bepaalde locaties, dan maken partijen daarover nadere afspraken. Zijn die afspraken er niet, dan geldt de procedure van artikel 23.3 tot en met 23.5.

23.3 Opdrachtgever stuurt Upward Technologies eerst een zo gedetailleerd mogelijk schriftelijk verzoek om de wettelijk vereiste informatie of medewerking. Upward Technologies stelt de verplichte informatie binnen een redelijke termijn beschikbaar. Die informatie kan onder meer bestaan uit een relevante certificering, een geldig Data Pro Verified-label of een auditrapport van een onafhankelijke deskundige die Upward Technologies daarvoor heeft ingeschakeld (third party memorandum). Betreft het verzoek datadeling op grond van de Data Act, dan geldt hoofdstuk 5.

23.4 Kan opdrachtgever met die informatie toch niet voldoen aan haar wettelijke verplichtingen of aan instructies van een bevoegde autoriteit, of is contractueel een recht op audit of toegang afgesproken, dan mag opdrachtgever ten hoogste eenmaal per jaar, en in ieder geval niet vaker dan strikt noodzakelijk, op eigen kosten een audit laten uitvoeren of, als dat redelijkerwijs mogelijk is, voor een inspectie toegang krijgen tot de locaties waar de dienstverlening plaatsvindt. De audit of inspectie wordt uitgevoerd door een onafhankelijke,

gecertificeerde externe deskundige met aantoonbare ervaring op dit gebied, en is beperkt tot de vraag of Upward Technologies haar wettelijke verplichtingen tegenover opdrachtgever en de afspraken uit de overeenkomst nakomt. De deskundige heeft een geheimhoudingsplicht, rapporteert alleen wat nodig is voor de informatieplicht tegenover een bevoegde autoriteit of als hij een toerekenbare tekortkoming vaststelt, en verstrekt Upward Technologies een kopie van het rapport. Upward Technologies mag een deskundige, audit, instructie of toegang weigeren als die naar haar oordeel in strijd is met de wet, haar concurrentiepositie door de deskundige wordt geschaad of de audit een ontoelaatbare inbreuk maakt op haar beveiligingsmaatregelen.

23.5 Partijen overleggen zo snel mogelijk over de uitkomsten van het rapport en volgen de daarin voorgestelde verbetermaatregelen op voor zover dat redelijkerwijs van hen kan worden verwacht. Upward Technologies voert de voorgestelde maatregelen door voor zover die naar haar oordeel passend zijn, gelet op de risico's van haar product of dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin zij werkt en het beoogde gebruik van het product of de dienst.

23.6 Is er sprake van een incident waarbij een product of dienst van Upward Technologies betrokken is, dan verstrekt Upward Technologies, als dat nodig en voor opdrachtgever wettelijk verplicht is, in redelijkheid nadere informatie en bijstand.

23.7 Upward Technologies mag de redelijke kosten die zij voor de uitvoering van dit artikel maakt aan opdrachtgever in rekening brengen.

23.8 Doet Upward Technologies een al dan niet verplichte melding bij een autoriteit of werkt zij mee aan een verzoek van een autoriteit, dan is zij niet aansprakelijk voor schade van opdrachtgever of een derde als gevolg daarvan.

23.9 Opdrachtgever kan een bestuurlijke boete die een autoriteit haar oplegt, op geen enkele grondslag verhalen op Upward Technologies.

Hoofdstuk 3. Informatiebeveiliging

Dit hoofdstuk is van toepassing, ongeacht welk product of welke dienst Upward Technologies levert, als Upward Technologies op grond van wet- of regelgeving of de overeenkomst bepaalde beveiligingsnormen moet naleven.

Artikel 24. Beveiligingsniveau

24.1 De beveiliging van de producten en diensten voldoet aan de beveiligingsspecificaties die partijen schriftelijk zijn overeengekomen. Zijn geen uitdrukkelijke specificaties afgesproken, dan heeft de beveiliging een niveau dat niet onredelijk is, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, omvang en context van het product of de dienst en de daarin opgenomen data voor zover die Upward Technologies bekend zijn, het door Upward Technologies beoogde doel, de waarschijnlijkheid en ernst van voor Upward Technologies voorzienbaar gebruik en de daarbij horende risico's, de gevolgen van incidenten en de rechten en vrijheden van betrokkenen.

24.2 Upward Technologies staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.

Artikel 25. Beveiligingsmiddelen

25.1 Beveiligingsmiddelen die opdrachtgever via Upward Technologies ontvangt, zoals multifactorauthenticatie, versleuteling, toegangs- en identificatiemiddelen, codes en certificaten, zijn vertrouwelijk. Opdrachtgever behandelt ze als zodanig en maakt ze alleen bekend aan personen die zij daarvoor specifiek heeft geautoriseerd.

25.2 Upward Technologies mag toegewezen beveiligingsmiddelen wijzigen of vervangen.

25.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer van de beveiligingsmiddelen en autorisaties, waaronder het tijdig verstrekken, aanpassen en intrekken daarvan, en zorgt voor een goed beheer van toegangsgegevens, waaronder het gebruik van sterke wachtwoorden en wachtwoordbeheer.

25.4 Upward Technologies is niet aansprakelijk voor schade of kosten door gebruik of misbruik van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen, tenzij het misbruik rechtstreeks het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Upward Technologies.

Artikel 26. Verantwoordelijkheden van opdrachtgever

26.1 Hebben beveiligingswerkzaamheden of het testen daarvan, bijvoorbeeld door middel van threat led penetration tests, betrekking op software, apparatuur of infrastructuur die niet door Upward Technologies is geleverd, dan staat opdrachtgever ervoor in dat alle licenties en goedkeuringen zijn verkregen die nodig zijn om die werkzaamheden uit te voeren.

Upward Technologies is niet aansprakelijk voor schade die in verband met die werkzaamheden ontstaat, en opdrachtgever vrijwaart Upward Technologies tegen iedere rechtsvordering, op welke grondslag ook, in verband met die werkzaamheden.

26.2 Opdrachtgever beoordeelt zelf of de producten en diensten passend en evenredig zijn gelet op de beveiligingsrisico's voor haar organisatie als geheel, en of daarmee passende technische en organisatorische maatregelen zijn genomen om te voldoen aan de wettelijke beveiligingseisen die op haar van toepassing zijn en om de rechten van betrokkenen voldoende te waarborgen. Opdrachtgever beveiligt haar eigen systemen en infrastructuur adequaat en zorgt voor voldoende back-ups.

26.3 Vindt opdrachtgever dat de beveiligingsmaatregelen van Upward Technologies onvoldoende zijn om aan haar minimale wettelijke verplichtingen te voldoen, dan informeert zij Upward Technologies daarover schriftelijk en zo gedetailleerd mogelijk. Artikel 20.5 is van overeenkomstige toepassing.

26.4 Opdrachtgever maakt informatie van Upward Technologies over kwetsbaarheden, incidenten, risicobeperking en corrigerende maatregelen waar nodig bekend aan haar gebruikers.

26.5 Opdrachtgever meldt incidenten, mogelijke inbreuken op de beveiliging, kwetsbaarheden en leemten in de beveiliging zo snel mogelijk aan Upward Technologies of de fabrikant.

26.6 Ontdekt opdrachtgever een mogelijke inbreuk, kwetsbaarheid of leemte in een product of dienst waarvan Upward Technologies niet de fabrikant is, en heeft zij geen contactadres van de fabrikant ontvangen, dan kan zij de melding via de gebruikelijke kanalen bij Upward Technologies doen. Upward Technologies stuurt de melding dan door naar de juiste contactpersoon van de fabrikant.

Artikel 27. Wijzigingen in de beveiliging

27.1 Upward Technologies mag altijd technische en organisatorische maatregelen nemen om de producten en diensten waartoe opdrachtgever direct of indirect toegang heeft te beschermen. Zij mag die maatregelen ook inzetten om te controleren of de afgesproken beperkingen op inhoud, duur of doel van het gebruik worden nageleefd.

27.2 Upward Technologies mag de beveiligingsmaatregelen op ieder moment aanpassen als dat door gewijzigde wetgeving of omstandigheden nodig is om een passend beveiligingsniveau te behouden. Zij legt belangrijke wijzigingen in de beveiliging vast en informeert opdrachtgever daarover voor zover dat relevant is.

27.3 Upward Technologies of een autoriteit kan opdrachtgever aanwijzingen geven om

incidenten of de gevolgen daarvan te voorkomen of te beperken, bijvoorbeeld over het installeren van beveiligingsupdates of het wijzigen van instellingen van beveiligingsmiddelen. Volgt opdrachtgever zulke aanwijzingen niet of niet tijdig op, dan is Upward Technologies niet aansprakelijk en vrijwaart opdrachtgever Upward Technologies voor de schade die daardoor ontstaat.

27.4 Opdrachtgever verwijdt of omzeilt geen beveiligingsmaatregelen, beveiligingsmiddelen of technische voorzieningen en laat dat ook niet door anderen doen. Opdrachtgever gebruikt geen dwangmiddelen en maakt geen misbruik van leemten in de technische infrastructuur van Upward Technologies.

27.5 Opdrachtgever kan Upward Technologies verzoeken aanvullende beveiligingsmaatregelen te nemen. Upward Technologies is daartoe pas verplicht nadat partijen die maatregelen schriftelijk zijn overeengekomen. Upward Technologies mag voor beveiligingsupdates en wijzigingen die op verzoek van opdrachtgever worden doorgevoerd haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

Artikel 28. Back-ups

28.1 Upward Technologies maakt alleen back-ups van data van opdrachtgever als dat uitdrukkelijk en schriftelijk deel uitmaakt van de dienstverlening. In dat geval maakt zij back-ups van de data op infrastructuur die zij beheert, met de afgesproken frequentie of, als niets is afgesproken, ten minste eenmaal per week. Is geen bewaartermijn afgesproken, dan bewaart Upward Technologies de back-ups gedurende de termijn die zij gebruikelijk hanteert. Upward Technologies bewaart back-ups zorgvuldig.

28.2 Upward Technologies past alleen datasegmentatie of andere mechanismen toe waarmee de data van een individuele opdrachtgever afzonderlijk kunnen worden teruggezet, als dat schriftelijk is overeengekomen. Voor het maken van back-ups en het toepassen van zulke mechanismen mag Upward Technologies haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

28.3 Upward Technologies hoeft verminkte of verloren gegane data niet te herstellen, behalve door waar mogelijk de laatst beschikbare back-up van die data terug te zetten. Is geen datasegmentatie of ander mechanisme voor scheiding van data afgesproken, dan kan het zijn dat een back-up van alleen de data van opdrachtgever niet kan worden teruggezet.

28.4 Biedt Upward Technologies opdrachtgever de technische mogelijkheid om zelf back-ups te maken, dan zorgt opdrachtgever zelf voor voldoende frequente back-ups van haar data.

28.5 Opdrachtgever blijft ook na het einde van de dienstverlening verantwoordelijk voor het naleven van de wettelijke administratie- en bewaarplichten die voor haar gelden.

Hoofdstuk 4. Verwerking van persoonsgegevens

Dit hoofdstuk is van toepassing als Upward Technologies bij de uitvoering van de overeenkomst als (sub)verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) persoonsgegevens verwerkt voor de verwerkingsverantwoordelijke. Dit hoofdstuk vormt samen met de relevante bepalingen uit hoofdstuk 1 tot en met 3 en de praktische afspraken over de verwerking in de overeenkomst of in een aparte bijlage een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28 lid 3 AVG.

Artikel 29. Rollen en instructies

29.1 Upward Technologies verwerkt de persoonsgegevens in opdracht van opdrachtgever en volgens de schriftelijke instructies die partijen zijn overeengekomen.

29.2 Opdrachtgever, of haar eigen opdrachtgever, is verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. Zij heeft zeggenschap over de verwerking en bepaalt het doel van en de middelen voor de verwerking.

29.3 Upward Technologies is verwerker in de zin van de AVG. Zij heeft geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking en neemt dus geen beslissingen over onder meer het gebruik van de persoonsgegevens.

29.4 Upward Technologies geeft uitvoering aan de AVG zoals vastgelegd in deze algemene voorwaarden en in de overeenkomst.

29.5 Opdrachtgever staat ervoor in dat zij handelt in overeenstemming met de AVG en dat het gebruik en de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van anderen.

29.6 Tenzij de overeenkomst uitdrukkelijk iets anders vermeldt, zijn de producten en diensten van Upward Technologies niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens, van gegevens over strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of van door de overheid uitgegeven persoonsnummers.

Artikel 30. Inbreuken in verband met persoonsgegevens

30.1 Ontdekt Upward Technologies een inbreuk in verband met persoonsgegevens, dan informeert zij opdrachtgever zonder onredelijke vertraging. Zijn in de overeenkomst geen afspraken gemaakt over de manier van melden, dan neemt Upward Technologies op de gebruikelijke manier contact op met opdrachtgever.

30.2 De verwerkingsverantwoordelijke beoordeelt of een inbreuk waarover Upward Technologies heeft geïnformeerd, moet worden gemeld aan de toezichthouder of aan betrokkenen. Het melden van inbreuken blijft altijd de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke. Upward Technologies is niet verplicht inbreuken te melden aan de toezichthouder of aan betrokkenen.

30.3 Upward Technologies verstrekt zo nodig nadere informatie over de inbreuk en werkt mee aan de informatievoorziening die opdrachtgever nodig heeft voor een melding aan de toezichthouder of aan betrokkenen.

30.4 Upward Technologies mag de redelijke kosten die zij daarbij maakt aan opdrachtgever in rekening brengen.

Artikel 31. Verplichtingen bij beëindiging

31.1 Na het einde van de verwerkersovereenkomst verwijdt Upward Technologies binnen een redelijke termijn alle persoonsgegevens die zij van opdrachtgever heeft ontvangen en onder zich heeft, op zodanige wijze dat zij niet meer kunnen worden gebruikt en niet meer toegankelijk zijn. Is dat afgesproken, dan geeft Upward Technologies de persoonsgegevens in plaats daarvan in een machineleesbaar formaat terug aan opdrachtgever. Upward Technologies mag hiervoor haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

31.2 Artikel 31.1 geldt niet als een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of teruggeven van de persoonsgegevens verhindert. Upward Technologies verwerkt de persoonsgegevens dan alleen nog voor zover haar wettelijke verplichtingen dat vereisen. Artikel 31.1 geldt evenmin als Upward Technologies zelf verwerkingsverantwoordelijke is voor de betreffende persoonsgegevens.

Artikel 32. Rechten van betrokkenen en DPIA

32.1 Upward Technologies werkt waar mogelijk mee aan redelijke verzoeken van opdrachtgever die verband houden met rechten die betrokkenen bij opdrachtgever uitoefenen. Benadert een betrokkene Upward Technologies rechtstreeks, dan verwijst Upward Technologies hem waar mogelijk door naar opdrachtgever.

32.2 Is opdrachtgever op grond van de AVG verplicht een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) uit te voeren of een voorafgaande raadpleging te doen, dan werkt Upward Technologies daaraan na een redelijk verzoek mee.

32.3 Upward Technologies mag voor de werkzaamheden uit dit artikel haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

Artikel 33. Subverwerkers

33.1 Upward Technologies vermeldt in de overeenkomst of zij bij de verwerking van persoonsgegevens derden (subverwerkers) inschakelt, en zo ja welke.

33.2 Opdrachtgever geeft Upward Technologies toestemming om andere subverwerkers in te schakelen voor de uitvoering van haar verplichtingen uit de overeenkomst.

33.3 Upward Technologies informeert opdrachtgever over wijzigingen in de subverwerkers die zij inschakelt. Opdrachtgever mag tegen een wijziging bezwaar maken.

Hoofdstuk 5. Datadeling en overstappen

Dit hoofdstuk is van toepassing voor zover Verordening (EU) 2023/2854 (Data Act) van toepassing is op de diensten van Upward Technologies, in het bijzonder als Upward Technologies dataverwerkingsdiensten levert, zoals SaaS, IaaS en PaaS.

Artikel 34. Verzoeken tot datadeling

34.1 Zijn geen specifieke schriftelijke afspraken gemaakt over toegang tot data, dan kan opdrachtgever via de gebruikelijke kanalen van Upward Technologies een verzoek tot datadeling indienen. Upward Technologies neemt alleen schriftelijke verzoeken in behandeling die voldoende gedetailleerd zijn. Upward Technologies mag nagaan of het verzoek rechtmatig is en of, en in hoeverre, zij verplicht is eraan te voldoen. Opdrachtgever verstrekt op verzoek alle informatie die daarvoor nodig is. Heeft Upward Technologies zelf geen toegang tot de betreffende data, dan helpt zij opdrachtgever waar mogelijk in redelijkheid om de juiste partij te vinden.

34.2 Data die Upward Technologies op grond van de Data Act moet aanleveren, stelt zij beschikbaar in een gangbaar, machineleesbaar formaat. Upward Technologies is niet verplicht de data bij de ontvanger te implementeren.

34.3 Opdrachtgever zorgt ervoor dat zijzelf en de ontvanger van de data of een andere derde onverwijld voldoen aan verzoeken van Upward Technologies op grond van artikel 11 van de Data Act.

34.4 Voor zover de wet dat toestaat, mag Upward Technologies opdrachtgever en de ontvanger van de data overstapkosten, (doorlopende) kosten voor gegevensextractie en een redelijke vergoeding voor het beschikbaar stellen van de data in rekening brengen. Voor aanvullende diensten in verband met het verzoek mag zij haar gebruikelijke tarieven rekenen.

Artikel 35. Overstappen of parallel gebruik bij

dataverwerkingsdiensten

35.1 Doet opdrachtgever een verzoek tot datadeling bij een dataverwerkingsdienst, dan levert Upward Technologies ten minste de exporteerbare data aan, met uitzondering van interne data waarvan het delen een risico op schending van een bedrijfsgeheim oplevert en van activa of data die door intellectuele eigendomsrechten worden beschermd. Upward Technologies is niet verplicht data voor test- en evaluatiedoeleinden beschikbaar te stellen of dat te faciliteren.

35.2 Opdrachtgever vermeldt in haar verzoek gedetailleerd:

- a. om welke dataverwerkingsdienst of -diensten het gaat;
- b. of zij wil overstappen en/of de dienst wil opzeggen en de data wil laten wissen (exit), of dat zij de dienst van Upward Technologies (parallel) wil blijven gebruiken; en
- c. aan welke partij of partijen de data moeten worden doorgegeven, met de relevante contactgegevens.

35.3 Geeft opdrachtgever niet binnen de opzegtermijn aan hoe het verzoek moet worden uitgevoerd, dan mag Upward Technologies het verzoek behandelen als een verzoek om de data te wissen en de dataverwerkingsdienst op te zeggen (exit).

35.4 De overgangsperiode begint uiterlijk twee maanden na ontvangst van het verzoek en duurt ten hoogste dertig dagen. Is dat technisch niet haalbaar, dan kan Upward Technologies opdrachtgever binnen veertien werkdagen na ontvangst van het verzoek een andere overgangsperiode opgeven van ten hoogste zeven maanden. Opdrachtgever kan eenmalig een schriftelijk en zo gedetailleerd mogelijk verzoek doen om de overgangsperiode redelijk te verlengen.

35.5 Tijdens de overgangsperiode spant Upward Technologies zich in om de maatregelen te nemen die nodig zijn om het verzoek uit te voeren, betracht zij de nodige zorg om de bedrijfscontinuïteit te bewaren, blijft zij de diensten uit de overeenkomst leveren en handhaaft zij het afgesproken of een vergelijkbaar beveiligingsniveau. Stapt opdrachtgever over naar een andere dataverwerkingsdienst, dan verleent Upward Technologies ook redelijke bijstand en informeert zij opdrachtgever over de haar bekende risico's voor de continuïteit van de dienst.

35.6 Levert Upward Technologies maatwerk, dan is zij niet verplicht functionele gelijkwaardigheid bij het gebruik van de nieuwe dataverwerkingsdienst te faciliteren of compatibiliteit te waarborgen met gemeenschappelijke specificaties op basis van open interoperabiliteitspecificaties of geharmoniseerde interoperabiliteitsnormen. Upward Technologies mag in dat geval voor het uitvoeren van het verzoek haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

Artikel 36. Beëindiging bij exit

36.1 Heeft opdrachtgever in haar verzoek aangegeven de dataverwerkingsdienst te willen opzeggen (exit), dan eindigt de overeenkomst voor die dienst, in afwijking van artikel 15, door vroegtijdige beëindiging na afloop van de overgangsperiode, mits de overstap met succes is voltooid. Heeft opdrachtgever aangegeven niet te willen overstappen, dan eindigt de overeenkomst door vroegtijdige beëindiging twee maanden na ontvangst van het verzoek. De overeenkomst voor andere producten en diensten blijft bestaan, tenzij opdrachtgever die ook uitdrukkelijk opzegt volgens de afspraken die daarvoor gelden.

36.2 Na afloop van de overgangsperiode kan opdrachtgever haar data nog opvragen gedurende de opvraagtermijn die Upward Technologies hanteert. Die termijn bedraagt ten minste dertig dagen na het einde van de overgangsperiode.

36.3 Na afloop van de opvraagtermijn en na een geslaagde overstap verwijdt Upward Technologies, voor zover mogelijk, de exporteerbare data en digitale activa van

opdrachtgever op zodanige wijze dat die niet meer kunnen worden gebruikt en niet meer toegankelijk zijn, tenzij voor Upward Technologies een wettelijke bewaarplicht geldt.

36.4 Bij een vroegtijdige beëindiging als bedoeld in dit artikel mag Upward Technologies de afgesproken vergoedingen die zij tot de oorspronkelijk overeengekomen einddatum in rekening had kunnen brengen, alsnog factureren als vergoeding voor de vroegtijdige beëindiging.

Hoofdstuk 6. AI-toepassingen en Software as a Service

Artikel 37 is van toepassing als Upward Technologies producten of diensten op het gebied van artificiële intelligentie (AI) beschikbaar stelt, ongeacht of dat als SaaS gebeurt. Artikel 38 tot en met 40 zijn van toepassing als Upward Technologies diensten verleent op het gebied van Software as a Service (SaaS), ongeacht of daarbij AI wordt gebruikt.

Artikel 37. AI-toepassingen

37.1 Stelt Upward Technologies AI beschikbaar, dan gebruikt opdrachtgever die uitsluitend in overeenstemming met het doel dat de aanbieder heeft bepaald en met de gebruiksinstructies. Handelt opdrachtgever daarmee in strijd, met als gevolg dat de AI-toepassing verandert in een AI-systeem met een hoog risico, dan gelden de verplichtingen uit artikel 25 lid 2 van de AI-verordening niet. Upward Technologies mag altijd corrigerende maatregelen nemen of de AI-toepassing uit de handel nemen, deactiveren of terugroepen als de toepassing niet langer in overeenstemming is met het beoogde doel, of als opdrachtgever door eigen toedoen als aanbieder wordt aangemerkt. Upward Technologies is in dat geval geen schadevergoeding verschuldigd.

37.2 Opdrachtgever is zich ervan bewust dat AI een veranderende en zelflerende techniek kan bevatten, waardoor uitkomsten en conclusies zich voortdurend ontwikkelen en kunnen veranderen. Uitkomsten kunnen afhangen van de invoer en de context, AI kan zich ook na ingebruikname bij opdrachtgever aanpassen, bij herhaald gebruik andere resultaten opleveren en zogeheten model drift vertonen. Upward Technologies staat er daarom niet voor in dat de resultaten van een AI-toepassing onder alle omstandigheden of na verloop van tijd doeltreffend of juist zijn.

37.3 Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is afgesproken, mag opdrachtgever haar naam of merk niet op de AI-toepassing plaatsen en geen wezenlijke wijzigingen in de AI-toepassing aanbrengen.

37.4 Heeft Upward Technologies of haar toeleverancier een systeem voor monitoring ingericht, dan mag zij de informatie in de AI-toepassing daarvoor gebruiken. Opdrachtgever werkt daaraan mee door voor de monitoring toegang tot de AI-toepassing te geven.

37.5 Wordt opdrachtgever zich bewust van een ernstig incident, of meent zij dat de AI-toepassing een risico vormt als bedoeld in artikel 79 van de AI-verordening, dan meldt zij dat onmiddellijk en als eerste aan de aanbieder of aan Upward Technologies. Opdrachtgever meldt een ernstig incident alleen bij de bevoegde autoriteit als zij kan aantonen dat zij de aanbieder van de AI-toepassing niet binnen de meldingstermijn kan bereiken.

37.6 Opdrachtgever mag producten en diensten die Upward Technologies beschikbaar stelt, niet zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Upward Technologies gebruiken in of integreren met andere AI-toepassingen. Is Upward Technologies bereid die toestemming te geven en zijn partijen dan wettelijk verplicht nadere afspraken te maken, dan mag Upward Technologies daarvoor kosten in rekening brengen tegen haar gebruikelijke tarieven. Die nadere afspraken doen geen afbreuk aan intellectuele eigendomsrechten, vertrouwelijke

bedrijfsinformatie en bedrijfsgeheimen.

37.7 Opdrachtgever zorgt voor voldoende menselijk toezicht op het gebruik van AI.

37.8 Opdrachtgever zorgt voor een toereikend niveau van AI-geletterdheid bij haar personeel en bij andere personen die de AI-toepassing namens haar gebruiken.

37.9 Afhankelijk van de manier waarop (onderdelen van) de AI-toepassing beschikbaar worden gesteld, kunnen naast dit artikel en hoofdstuk 1 tot en met 5 ook de overige artikelen van dit hoofdstuk en van de volgende hoofdstukken van toepassing zijn.

Artikel 38. Uitvoering van de SaaS-dienst

38.1 Onder SaaS wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: het op afstand beschikbaar stellen en beschikbaar houden van functionaliteit door Upward Technologies via internet of een ander datanetwerk, zonder dat opdrachtgever een fysieke drager of download van de onderliggende software ontvangt. Deze functionaliteit kan (onderdelen van) AI bevatten.

38.2 Upward Technologies verleent de SaaS-dienst in opdracht van opdrachtgever.

Opdrachtgever gebruikt de SaaS-dienst uitsluitend voor haar eigen organisatie en alleen voor zover dat nodig is voor het gebruik dat Upward Technologies heeft beoogd.

Opdrachtgever mag derden geen gebruik laten maken van de SaaS-dienst.

38.3 Upward Technologies mag de inhoud of omvang van de SaaS-dienst wijzigen. Zijn de wijzigingen wezenlijk en moeten de procedures van opdrachtgever daardoor veranderen, dan informeert Upward Technologies opdrachtgever daarover zo snel mogelijk. De kosten van die veranderingen komen voor rekening van opdrachtgever. Gaat het om aanzienlijke kosten, dan mag opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat, tenzij de wijziging verband houdt met gewijzigde wetgeving of voorschriften van autoriteiten, of Upward Technologies de kosten van de wijziging zelf draagt.

38.4 Upward Technologies mag de SaaS-dienst voortzetten met een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende software. Zij is niet verplicht bepaalde eigenschappen of functionaliteiten specifiek voor opdrachtgever te behouden, te wijzigen of toe te voegen.

38.5 Upward Technologies mag de SaaS-dienst tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud of andere vormen van service. Zij houdt de onderbreking zo kort mogelijk en plant die bij voorkeur op momenten waarop de dienst doorgaans het minst wordt gebruikt.

38.6 Upward Technologies is niet verplicht opdrachtgever een fysieke drager of download van de onderliggende software te verstrekken.

38.7 Zijn daarover geen nadere afspraken gemaakt, dan verzorgt opdrachtgever zelf het verder inrichten, configureren, parametriseren en tunen van de SaaS-dienst, het converteren en uploaden van data en het maken van back-ups, en past zij waar nodig de gebruikte infrastructuur, apparatuur, overige software en gebruiksomgeving aan en houdt zij die actueel.

Artikel 39. Herstel van fouten in de SaaS-dienst

39.1 Upward Technologies staat er niet voor in dat de SaaS-dienst foutloos en zonder onderbrekingen werkt. Upward Technologies spant zich naar beste vermogen in om fouten in de onderliggende software binnen een redelijke termijn te herstellen, voor zover het software betreft die zij zelf heeft ontwikkeld en opdrachtgever de fouten gedetailleerd en schriftelijk heeft gemeld. Upward Technologies mag het herstel uitstellen tot een nieuwe versie van de onderliggende software in gebruik wordt genomen. Zij staat er niet voor in dat fouten in delen van de SaaS-dienst die zij niet zelf heeft ontwikkeld, worden verholpen. Upward Technologies mag tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen aanbrengen. Is (een onderdeel van) de SaaS-dienst in

opdracht van opdrachtgever ontwikkeld, dan mag Upward Technologies de kosten van herstel tegen haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

39.2 Upward Technologies hoeft andere onvolkomenheden dan fouten niet te herstellen. Is zij bereid dat toch te doen, dan mag zij daarvoor een aparte vergoeding tegen haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

39.3 Opdrachtgever brengt op basis van de informatie die Upward Technologies verstrekt over maatregelen om storingen, fouten en andere onvolkomenheden, vermindering of verlies van data en andere incidenten te voorkomen en te beperken, de risico's voor haar organisatie in kaart en neemt zo nodig aanvullende maatregelen.

39.4 Is opdrachtgever sterk afhankelijk van de SaaS-dienst en loopt haar continuïteit bij incidenten en calamiteiten grote risico's, dan is Upward Technologies bereid op verzoek in redelijkheid mee te werken aan aanvullende maatregelen van opdrachtgever om die risico's te verkleinen, tegen (financiële) voorwaarden die Upward Technologies stelt. Daarbij kan het bijvoorbeeld gaan om het periodiek of realtime teruggeven van data aan opdrachtgever of aan een derde. Zulke aanvullende diensten maken niet vanzelf deel uit van de dienstverlening.

39.5 Upward Technologies hoeft verminkte of verloren gegane data niet te herstellen, behalve door waar mogelijk de laatst beschikbare back-up terug te zetten. Is geen datasegmentatie of ander mechanisme voor scheiding van data afgesproken, dan kan het zijn dat een back-up van alleen de data van opdrachtgever niet kan worden teruggezet.

Artikel 40. Aanvang en vergoeding van de SaaS-dienst

40.1 Upward Technologies start de SaaS-dienst, en de eventueel bijbehorende support, binnen een redelijke termijn na het sluiten van de overeenkomst. Tenzij anders afgesproken, start de dienst op het moment dat Upward Technologies de middelen beschikbaar stelt om toegang tot de dienst te krijgen. Opdrachtgever zorgt ervoor dat zij direct na het sluiten van de overeenkomst beschikt over de faciliteiten die nodig zijn om de dienst te gebruiken.

40.2 Opdrachtgever betaalt voor de SaaS-dienst de vergoeding die in de overeenkomst is opgenomen. Is geen betalingsschema afgesproken, dan zijn alle bedragen voor de SaaS-dienst steeds per kalendermaand vooraf verschuldigd.

40.3 Artikel 41.3, 41.5, 41.8, 43.1 (met uitzondering van de verwijzing naar artikel 47), 43.11, 55.4, 56.1, 56.2, 61.2 en 61.4 zijn van overeenkomstige toepassing op de SaaS-dienst. In die artikelen wordt voor "software" gelezen "SaaS-dienst" en voor "aflevering" gelezen "aanvang van de dienstverlening".

Hoofdstuk 7. Softwarelicenties

Dit hoofdstuk is van toepassing als Upward Technologies software anders dan via een SaaS-dienst aan opdrachtgever voor gebruik beschikbaar stelt.

Artikel 41. Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

41.1 Upward Technologies stelt de overeengekomen software op basis van een gebruikslicentie voor de looptijd van de overeenkomst aan opdrachtgever beschikbaar. Het gebruiksrecht is niet-exclusief en niet overdraagbaar, verpandbaar of sublicentieerbaar.

41.2 De verplichting van Upward Technologies om software beschikbaar te stellen en het gebruiksrecht van opdrachtgever hebben uitsluitend betrekking op de objectcode van de software, niet op de broncode. De broncode en de technische documentatie die bij de ontwikkeling van de software is gemaakt, worden niet aan opdrachtgever verstrekt, ook niet als opdrachtgever bereid is daarvoor te betalen.

- 41.3 Opdrachtgever leeft de afgesproken beperkingen op het gebruiksrecht, van welke aard of inhoud ook, steeds stipt na.
- 41.4 Mag de software volgens de afspraken alleen met bepaalde apparatuur worden gebruikt, dan mag opdrachtgever de software bij een storing van die apparatuur zolang de storing duurt gebruiken op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties.
- 41.5 Upward Technologies kan verlangen dat opdrachtgever de software pas in gebruik neemt nadat zij bij Upward Technologies, haar toeleverancier of de producent een of meer voor het gebruik benodigde codes heeft verkregen.
- 41.6 Opdrachtgever gebruikt de software uitsluitend binnen en voor haar eigen organisatie en alleen voor zover dat nodig is voor het gebruik dat Upward Technologies of haar licentiegever heeft beoogd. Opdrachtgever gebruikt de software niet voor derden, bijvoorbeeld in het kader van SaaS of outsourcing.
- 41.7 Opdrachtgever mag de software, de bijbehorende gebruikscodes en de dragers waarop de software staat niet verkopen, verhuren, vervreemden, er beperkte rechten op verlenen of op een andere manier, voor welk doel ook, aan een derde beschikbaar stellen. Opdrachtgever geeft een derde ook geen toegang tot de software, ook niet op afstand, en laat de software niet bij een derde hosten, ook niet als die derde de software alleen voor opdrachtgever gebruikt.
- 41.8 Opdrachtgever werkt op verzoek onverwijld mee aan een onderzoek door of namens Upward Technologies naar de naleving van de afgesproken gebruiksbeperkingen en geeft Upward Technologies op eerste verzoek toegang tot haar gebouwen en systemen. Upward Technologies behandelt alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die zij bij een dergelijk onderzoek verkrijgt vertrouwelijk, voor zover die informatie niet het gebruik van de software zelf betreft.
- 41.9 Voor zover de overeenkomst het beschikbaar stellen van software voor gebruik betreft, geldt zij niet als koopovereenkomst.
- 41.10 Upward Technologies is niet verplicht de software te onderhouden of gebruikers en beheerders te ondersteunen. Wordt Upward Technologies gevraagd onderhoud of support te verlenen, dan kan zij verlangen dat opdrachtgever daarvoor een aparte schriftelijke overeenkomst sluit.

Artikel 42. Levering en installatie

- 42.1 Upward Technologies levert de software naar haar keuze af op een gegevensdrager in het afgesproken formaat of, als daarover niets is afgesproken, in een formaat dat zij bepaalt, of stelt de software online voor aflevering beschikbaar.
- 42.2 Upward Technologies installeert de software alleen bij opdrachtgever als dat is afgesproken. Is daarover niets afgesproken, dan verzorgt opdrachtgever zelf het installeren, inrichten, configureren, parametriseren en tunen van de software, het converteren en uploaden van data en het maken van back-ups, en past zij waar nodig de gebruikte infrastructuur, apparatuur, overige software en gebruiksomgeving aan, houdt zij die actueel en zorgt zij voor de interoperabiliteit die zij wenst.

Artikel 43. Acceptatie

- 43.1 Hebben partijen geen acceptatietest afgesproken, dan aanvaardt opdrachtgever de software in de staat waarin die zich bij aflevering bevindt ("as is, where is"), dus met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Upward Technologies uit artikel 47. De software geldt in dat geval als geaccepteerd bij aflevering of, als schriftelijk is afgesproken dat Upward Technologies de software installeert, bij voltooiing van de installatie.
- 43.2 Hebben partijen een acceptatietest afgesproken, dan gelden artikel 43.4 tot en met

43.10.

43.3 Onder een fout wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: het in wezenlijke mate niet voldoen van de software aan de functionele of technische specificaties die Upward Technologies uitdrukkelijk en schriftelijk bekend heeft gemaakt en, als de software geheel of gedeeltelijk maatwerk is, aan de functionele of technische specificaties die partijen uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen. Er is alleen sprake van een fout als opdrachtgever die kan aantonen en de fout reproduceerbaar is. Opdrachtgever meldt fouten onverwijld. Upward Technologies heeft geen verplichtingen ten aanzien van andere onvolkomenheden in of aan de software dan fouten.

43.4 De testperiode bedraagt veertien dagen na aflevering of, als schriftelijk is afgesproken dat Upward Technologies de software installeert, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Tijdens de testperiode mag opdrachtgever de software niet voor productieve of operationele doeleinden gebruiken. Opdrachtgever voert de afgesproken acceptatietest uit met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang.

43.5 Opdrachtgever toetst of de afgeleverde software voldoet aan de functionele of technische specificaties die Upward Technologies uitdrukkelijk en schriftelijk bekend heeft gemaakt en, als de software geheel of gedeeltelijk maatwerk is, aan de functionele of technische specificaties die partijen uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

43.6 Wordt bij het testen in opdracht van opdrachtgever gebruikgemaakt van data, dan zorgt opdrachtgever ervoor dat het gebruik van die data voor dit doel is toegestaan.

43.7 Blijkt tijdens de acceptatietest dat de software fouten bevat, dan rapporteert opdrachtgever de testresultaten uiterlijk op de laatste dag van de testperiode schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan Upward Technologies. Upward Technologies spant zich naar beste vermogen in de fouten binnen een redelijke termijn te herstellen en mag daarbij tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen aanbrengen.

43.8 De software geldt als geaccepteerd:

- a. op de eerste dag na de testperiode; of
- b. als Upward Technologies voor het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 43.7 ontvangt: op het moment dat de daarin genoemde fouten zijn hersteld, ook als er nog fouten zijn die volgens artikel 43.9 aan acceptatie niet in de weg staan; of
- c. als opdrachtgever de software op enige wijze voor productieve of operationele doeleinden gebruikt: op het moment van die ingebruikname.

43.9 Opdrachtgever mag de acceptatie niet weigeren om redenen die geen verband houden met de specificaties die partijen uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen, en ook niet vanwege kleine fouten, dat wil zeggen fouten die de operationele of productieve ingebruikname redelijkerwijs niet in de weg staan. Upward Technologies herstelt zulke kleine fouten in het kader van de garantie van artikel 47. Acceptatie mag evenmin worden geweigerd vanwege aspecten die alleen subjectief kunnen worden beoordeeld, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.

43.10 Wordt de software in fasen of onderdelen afgeleverd en getest, dan doet het niet accepteren van een fase of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase of een ander onderdeel.

43.11 Met de acceptatie heeft Upward Technologies voldaan aan haar verplichtingen tot het beschikbaar stellen en afleveren van de software en, als ook installatie door Upward Technologies is afgesproken, aan haar verplichtingen tot installatie.

43.12 Acceptatie doet niets af aan de rechten van opdrachtgever op grond van artikel 43.9 over kleine fouten en artikel 47 over garantie.

Artikel 44. Terbeschikkingstelling en einde van het gebruik

44.1 Upward Technologies stelt de software binnen een redelijke termijn na het sluiten van de overeenkomst aan opdrachtgever beschikbaar.

44.2 Direct na het einde van de overeenkomst geeft opdrachtgever alle exemplaren van de software die zij in bezit heeft terug aan Upward Technologies. Is afgesproken dat opdrachtgever de exemplaren bij het einde van de overeenkomst vernietigt, dan meldt zij die vernietiging onverwijld schriftelijk aan Upward Technologies. Upward Technologies is bij of na het einde van de overeenkomst niet verplicht te helpen bij een dataconversie die opdrachtgever wenst.

Artikel 45. Licentievergoeding

45.1 De vergoeding voor het gebruiksrecht is verschuldigd op de afgesproken momenten. Zijn geen momenten afgesproken, dan is de vergoeding verschuldigd:

- a. als niet is afgesproken dat Upward Technologies de software installeert: bij het beschikbaar stellen van de software of, bij een periodieke vergoeding, bij het beschikbaar stellen en daarna bij het begin van iedere nieuwe gebruiksperiode;
- b. als is afgesproken dat Upward Technologies de software installeert: bij voltooiing van de installatie of, bij een periodieke vergoeding, bij voltooiing van de installatie en daarna bij het begin van iedere nieuwe gebruiksperiode.

Artikel 46. Wijzigingen door opdrachtgever

46.1 Behoudens dwingendrechtelijke uitzonderingen mag opdrachtgever de software niet geheel of gedeeltelijk wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Upward Technologies. Upward Technologies mag die toestemming weigeren of er voorwaarden aan verbinden. Opdrachtgever draagt het volledige risico van alle wijzigingen die zij of een derde in haar opdracht aanbrengt, ook als Upward Technologies daarvoor toestemming heeft gegeven.

Artikel 47. Garantie

47.1 Upward Technologies spant zich naar beste vermogen in om fouten binnen een redelijke termijn te herstellen als die gedetailleerd en schriftelijk bij haar zijn gemeld binnen drie maanden na aflevering of, als een acceptatietest is afgesproken, binnen drie maanden na acceptatie. Upward Technologies staat er niet voor in dat de software geschikt is voor het feitelijke of beoogde gebruik, dat de software zonder onderbreking werkt of dat alle fouten worden hersteld. Het herstel is kosteloos, tenzij de software in opdracht van opdrachtgever is ontwikkeld anders dan tegen een vaste prijs. In dat geval mag Upward Technologies de kosten van herstel tegen haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

47.2 Upward Technologies mag de kosten van herstel tegen haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen als sprake is van gebruiksfouten of ondeskundig gebruik door opdrachtgever of van andere oorzaken die niet aan Upward Technologies zijn toe te rekenen. De herstelverplichting vervalt als opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Upward Technologies wijzigingen in de software aanbrengt of laat aanbrengen.

47.3 Upward Technologies bepaalt waar en op welke wijze fouten worden hersteld. Zij mag tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen aanbrengen.

47.4 Upward Technologies hoeft verminkte of verloren gegane data niet te herstellen, behalve door waar mogelijk de laatst beschikbare back-up terug te zetten. Is geen datasegmentatie of ander mechanisme voor scheiding van data afgesproken, dan kan het zijn dat een back-up van alleen de data van opdrachtgever niet kan worden teruggezet.

47.5 Upward Technologies heeft geen enkele verplichting ten aanzien van fouten die na afloop van de garantieperiode van artikel 47.1 worden gemeld.

Hoofdstuk 8. Ontwikkeling van software en websites

Dit hoofdstuk is van toepassing als Upward Technologies voor opdrachtgever software of websites ontwerpt of ontwikkelt en deze eventueel installeert.

Artikel 48. Specificaties en ontwikkeling

48.1 Ontwikkeling gebeurt altijd op basis van een overeenkomst van opdracht. Heeft opdrachtgever niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst specificaties of een ontwerp verstrekt, dan leggen partijen in goed overleg schriftelijk vast welke software of website wordt ontwikkeld en op welke manier.

48.2 Upward Technologies ontwikkelt de software of website zorgvuldig, met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en, waar van toepassing, van de projectorganisatie, methoden, technieken en procedures die schriftelijk met opdrachtgever zijn afgesproken. Upward Technologies kan verlangen dat opdrachtgever voor de start van de werkzaamheden schriftelijk instemt met de specificaties of het ontwerp.

48.3 Zijn daarover geen specifieke afspraken gemaakt, dan starten de ontwerp- en ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke termijn na het sluiten van de overeenkomst, die Upward Technologies bepaalt.

48.4 Op verzoek stelt opdrachtgever Upward Technologies in de gelegenheid de werkzaamheden ook buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of op locatie van opdrachtgever uit te voeren.

48.5 De ontwikkeling van een website omvat alleen het beschikbaar stellen van een contentmanagementsysteem als dat uitdrukkelijk schriftelijk is afgesproken.

48.6 Spreken partijen af dat Upward Technologies naast de ontwikkeling ook opleiding, hosting, onderhoud of support levert, of een domeinnaam aanvraagt, dan kan Upward Technologies verlangen dat daarvoor een aparte schriftelijke overeenkomst wordt gesloten. Deze werkzaamheden kunnen afzonderlijk tegen de gebruikelijke tarieven van Upward Technologies in rekening worden gebracht.

48.7 Verricht Upward Technologies voor opdrachtgever diensten rond een domeinnaam, zoals aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dan volgt opdrachtgever de regels en werkwijze van de betreffende registrerende instanties. Upward Technologies verstrekt op verzoek een schriftelijk exemplaar van die regels. Upward Technologies aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening van die instanties of voor het bereiken van de resultaten die opdrachtgever beoogt. Upward Technologies mag alle kosten van aanvraag en registratie in rekening brengen tegen de afgesproken tarieven of, als die ontbreken, tegen haar gebruikelijke tarieven. Upward Technologies staat er niet voor in dat een gewenste domeinnaam aan opdrachtgever wordt toegekend.

Artikel 49. Iteratieve ontwikkeling

49.1 Werken partijen met een iteratieve ontwikkelmethode, zoals scrum, dan aanvaarden zij dat (i) de werkzaamheden bij aanvang niet worden uitgevoerd op basis van volledig uitgewerkte specificaties en (ii) eerder afgesproken specificaties tijdens de uitvoering in

goed overleg kunnen worden aangepast, passend bij de projectaanpak van die methode.

49.2 Partijen stellen voor de start van de uitvoering een of meer teams samen met vertegenwoordigers van zowel opdrachtgever als Upward Technologies. Het team zorgt voor korte en directe communicatielijnen en regelmatig overleg. Elk van de partijen zet de afgesproken capaciteit (fte) aan teamleden in, in de afgesproken rollen en met de kennis, ervaring en beslissingsbevoegdheid die voor de uitvoering nodig zijn. Partijen aanvaarden dat de afgesproken capaciteit minimaal nodig is om het project te laten slagen. Partijen spannen zich in om eenmaal ingezette sleutelpersonen zo veel als redelijkerwijs mogelijk tot het einde van het project beschikbaar te houden, tenzij zich omstandigheden voordoen buiten de macht van de betrokken partij.

49.3 Partijen nemen tijdens de uitvoering gezamenlijk en in goed overleg beslissingen over de specificaties voor de volgende fase van het project, zoals een timebox, of voor de volgende deelontwikkeling. Opdrachtgever aanvaardt het risico dat de software of website niet noodzakelijk aan alle specificaties voldoet.

49.4 Opdrachtgever zorgt voor een permanente, actieve en door haar organisatie gedragen inbreng en medewerking van de relevante eindgebruikers, onder meer bij het testen en bij (verdere) besluitvorming. Opdrachtgever neemt de voortgangsbepalingen die tijdens de uitvoering van haar worden gevraagd voortvarend. Neemt opdrachtgever niet tijdig duidelijke voortgangsbepalingen volgens de gekozen projectaanpak, dan mag Upward Technologies, zonder daartoe verplicht te zijn, de beslissingen nemen die zij passend vindt.

49.5 Spreken partijen een of meer testmomenten af, dan wordt alleen getest op basis van objectieve, meetbare en vooraf afgesproken criteria, zoals het voldoen aan ontwikkelstandaarden. Fouten en andere onvolkomenheden worden alleen hersteld als het verantwoordelijke team daartoe besluit, en dan in een volgende iteratie. Is daarvoor een extra iteratie nodig, dan komen de kosten daarvan tegen de gebruikelijke tarieven van Upward Technologies voor rekening van opdrachtgever. Na de laatste ontwikkelfase is Upward Technologies niet verplicht fouten of andere onvolkomenheden te herstellen, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is afgesproken.

Artikel 50. Aflevering, installatie en acceptatie

50.1 Artikel 42 over levering en installatie is van overeenkomstige toepassing.

50.2 Tenzij Upward Technologies de software of website op grond van de overeenkomst voor opdrachtgever op haar eigen systemen host, levert Upward Technologies de software of website af op een gegevensdrager en in een vorm die zij bepaalt, of stelt zij die online voor aflevering beschikbaar.

50.3 Artikel 43 over acceptatie is van overeenkomstige toepassing.

50.4 Werken partijen met een iteratieve methode als bedoeld in artikel 49, dan zijn artikel 43.1, 43.2, 43.4 tot en met 43.9, 43.12, 47.1 en 47.5 niet van toepassing. Opdrachtgever aanvaardt de software of website dan in de staat waarin die zich aan het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ("as is, where is").

Artikel 51. Gebruiksrecht

51.1 Upward Technologies stelt de software of website die zij in opdracht van opdrachtgever heeft ontwikkeld, met de eventueel daarbij ontwikkelde gebruikersdocumentatie, voor gebruik aan opdrachtgever beschikbaar.

51.2 Alleen als dat schriftelijk is afgesproken, stelt Upward Technologies de broncode van de software en de bij de ontwikkeling gemaakte technische documentatie aan opdrachtgever beschikbaar. Opdrachtgever mag dan wijzigingen in de software aanbrengen.

51.3 Upward Technologies is niet verplicht de hulpsoftware en programma- of databibliotheken beschikbaar te stellen die nodig zijn voor het gebruik of onderhoud van de

software of website.

51.4 Artikel 41 over gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 52. Vergoeding

52.1 Is geen betalingsschema afgesproken, dan zijn alle bedragen voor het ontwerpen en ontwikkelen van software en websites steeds per kalendermaand achteraf verschuldigd.

52.2 Zijn geen nadere afspraken gemaakt, dan omvat de vergoeding ook het recht om de software of website te gebruiken.

52.3 Upward Technologies mag voor wettelijk verplichte beveiligingsupdates haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

52.4 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de benodigde hulpsoftware en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten, eventuele aanpassing en onderhoud van de software of website en de ondersteuning (support) van gebruikers.

Artikel 53. Garantie

53.1 Artikel 47 over garantie is van overeenkomstige toepassing.

53.2 Upward Technologies staat er niet voor in dat de software of website die zij ontwikkelt goed werkt met alle soorten en nieuwe versies van webbrowsers en andere (hulp)software of websites, en evenmin dat die goed werkt met alle soorten apparatuur.

Hoofdstuk 9. Onderhoud en support

Dit hoofdstuk is van toepassing als Upward Technologies software onderhoudt of ondersteuning (support) verleent bij het gebruik van software.

Artikel 54. Onderhoud

54.1 Is dat afgesproken, dan onderhoudt Upward Technologies de software die in de overeenkomst is genoemd. Het onderhoud omvat het herstellen van fouten en, alleen als dat schriftelijk is afgesproken, het beschikbaar stellen van nieuwe versies volgens artikel 55.

54.2 Opdrachtgever meldt fouten die zij in de software vaststelt zo gedetailleerd mogelijk. Na ontvangst van een melding spant Upward Technologies zich volgens haar gebruikelijke procedures naar beste vermogen in om de fout te herstellen of verbeteringen in toekomstige versies door te voeren. Afhankelijk van de urgentie en van het versie- en releasebeleid van Upward Technologies worden de resultaten op een wijze en binnen een termijn die Upward Technologies bepaalt aan opdrachtgever beschikbaar gesteld. Upward Technologies mag tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen aanbrengen.

54.3 Opdrachtgever installeert de gecorrigeerde software of de nieuwe versie zelf, en verzorgt zelf het inrichten, configureren, parametriseren en tunen daarvan, het converteren en uploaden van data en het maken van back-ups. Zij past waar nodig de gebruikte infrastructuur, apparatuur, overige software en gebruiksomgeving aan, houdt die actueel en zorgt voor de interoperabiliteit die zij wenst.

54.4 Upward Technologies hoeft andere onvolkomenheden dan fouten niet te herstellen. Is zij bereid dat toch te doen, dan mag zij daarvoor een vergoeding tegen haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

54.5 Artikel 47.3 en 47.4 zijn van overeenkomstige toepassing.

54.6 Verricht Upward Technologies het onderhoud online, dan zorgt opdrachtgever tijdig voor een deugdelijke en goed beveiligde infrastructuur en netwerkvoorzieningen.

54.7 Opdrachtgever verleent alle medewerking die Upward Technologies voor het onderhoud nodig heeft, waaronder het tijdelijk stoppen met het gebruik van de software en het maken van een back-up van alle data.

54.8 Betreft het onderhoud software die Upward Technologies niet zelf aan opdrachtgever heeft geleverd, dan stelt opdrachtgever, als Upward Technologies dat voor het onderhoud nodig of wenselijk vindt, de broncode en de technische (ontwikkel)documentatie beschikbaar, waaronder datamodellen, ontwerpen en changelogs. Opdrachtgever staat ervoor in dat zij daartoe bevoegd is. Opdrachtgever geeft Upward Technologies het recht de software, inclusief de broncode en de technische documentatie, te gebruiken en te wijzigen voor het uitvoeren van het afgesproken onderhoud.

Artikel 55. Nieuwe versies

55.1 Het onderhoud omvat het beschikbaar stellen van nieuwe versies van de software alleen als en voor zover dat schriftelijk is afgesproken of dwingendrechtelijk door de wet is voorgeschreven. Omvat het onderhoud nieuwe versies, dan bepaalt Upward Technologies wanneer zij die beschikbaar stelt.

55.2 Drie maanden nadat een verbeterde versie beschikbaar is gesteld, is Upward Technologies niet langer verplicht fouten in de vorige versie te herstellen of voor die vorige versie support of onderhoud te verlenen, tenzij de wet dwingendrechtelijk anders voorschrijft.

55.3 Upward Technologies kan verlangen dat opdrachtgever voor een versie met nieuwe functionaliteit een aanvullende schriftelijke overeenkomst sluit en daarvoor een aanvullende vergoeding betaalt. Upward Technologies kan functionaliteit uit een vorige versie ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat iedere nieuwe versie dezelfde functionaliteit heeft als de vorige. Upward Technologies is niet verplicht bepaalde eigenschappen of functionaliteiten specifiek voor opdrachtgever te behouden, te wijzigen of toe te voegen.

55.4 Upward Technologies kan van opdrachtgever verlangen dat zij haar systemen, zoals apparatuur, webbrowser en software, aanpast als dat nodig is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de software.

Artikel 56. Support

56.1 Omvat de dienstverlening ook support aan gebruikers of beheerders van de software, dan adviseert Upward Technologies, tenzij schriftelijk anders is afgesproken, online, telefonisch of per e-mail over het gebruik en de werking van de software die in de overeenkomst is genoemd. Opdrachtgever raadpleegt voor een melding eerst de documentatie die Upward Technologies beschikbaar heeft gesteld en omschrijft meldingen zo volledig en gedetailleerd mogelijk, zodat Upward Technologies adequaat kan reageren. Upward Technologies kan voorwaarden stellen aan de manier van melden en aan de kwalificaties en het aantal personen die voor support in aanmerking komen. Zijn geen verdere schriftelijke afspraken gemaakt, dan neemt Upward Technologies goed onderbouwde verzoeken om support binnen een redelijke termijn volgens haar gebruikelijke procedures in behandeling. Upward Technologies staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of van de geboden ondersteuning. Support wordt verleend op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Upward Technologies.

56.2 Omvat de dienstverlening ook standbydiensten, dan houdt Upward Technologies een of meer medewerkers beschikbaar op de dagen en tijden die in de overeenkomst zijn genoemd. Opdrachtgever mag bij spoed de hulp van die medewerkers inroepen bij ernstige

storingen, fouten en andere ernstige onvolkomenheden in de werking van de software. Upward Technologies staat er niet voor in dat die tijdig worden verholpen.

56.3 Het onderhoud en de andere diensten uit dit hoofdstuk worden uitgevoerd vanaf de dag waarop de overeenkomst is gesloten, tenzij partijen schriftelijk anders hebben afgesproken.

Artikel 57. Vergoeding

57.1 Is geen uitdrukkelijk betalingsschema afgesproken, dan zijn alle bedragen voor onderhoud van software en de andere diensten uit dit hoofdstuk steeds per kalendermaand vooraf verschuldigd.

57.2 De bedragen voor onderhoud en de andere diensten uit dit hoofdstuk zijn verschuldigd vanaf het begin van de overeenkomst, ongeacht of opdrachtgever de software in gebruik heeft genomen en of zij van het onderhoud of de support gebruikmaakt.

Hoofdstuk 10. Advisering

Dit hoofdstuk is van toepassing als Upward Technologies advieswerkzaamheden verricht die niet onder leiding en toezicht van opdrachtgever worden uitgevoerd, ongeacht of die advisering, consultancy, contracting, projectmatige werkzaamheden, interim-opdrachten of anders worden genoemd.

Artikel 58. Uitvoering

58.1 Upward Technologies voert de advisering volledig zelfstandig en naar eigen inzicht uit, niet onder toezicht of leiding van opdrachtgever. Er is dus geen sprake van het ter beschikking stellen van arbeidskrachten.

58.2 Upward Technologies is niet gebonden aan een doorlooptijd, omdat de doorlooptijd van advieswerk afhangt van verschillende factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de data en informatie die opdrachtgever verstrekt en de medewerking van opdrachtgever en relevante derden.

58.3 Upward Technologies verleent haar diensten uitsluitend op haar gebruikelijke werkdagen en werktijden.

58.4 Het gebruik dat opdrachtgever maakt van een advies of rapport van Upward Technologies is altijd voor haar eigen risico. Opdrachtgever draagt volledig de bewijslast dat de advisering, of de manier waarop die is uitgevoerd, niet voldoet aan wat schriftelijk is afgesproken of aan wat van een redelijk handelend en bekwaam adviseur mag worden verwacht. Upward Technologies mag daartegen met alle middelen tegenbewijs leveren.

58.5 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Upward Technologies mag opdrachtgever een derde niet informeren over de werkwijze, methoden en technieken van Upward Technologies of over de inhoud van haar adviezen en rapporten. Opdrachtgever verstrekt de adviezen en rapporten van Upward Technologies niet aan derden en maakt ze ook niet op een andere manier openbaar.

Artikel 59. Rapportage

59.1 Upward Technologies informeert opdrachtgever periodiek over de uitvoering van de advisering, op de manier die schriftelijk is afgesproken.

59.2 Opdrachtgever meldt Upward Technologies vooraf schriftelijk alle omstandigheden die voor Upward Technologies van belang zijn of kunnen zijn, zoals de gewenste manier van rapporteren, de vragen waarvoor opdrachtgever aandacht vraagt, haar prioriteiten, de

beschikbaarheid van haar middelen en personeel, en bijzondere of voor Upward Technologies mogelijk onbekende feiten en omstandigheden.

59.3 Opdrachtgever zorgt ervoor dat de informatie die Upward Technologies verstrekt binnen haar organisatie wordt verspreid en gelezen, beoordeelt die informatie mede op basis daarvan en informeert Upward Technologies over haar bevindingen.

Artikel 60. Betaling

60.1 Is geen uitdrukkelijk betalingsschema afgesproken, dan zijn alle vergoedingen voor advisering als bedoeld in dit hoofdstuk steeds per kalendermaand achteraf verschuldigd.

Hoofdstuk 11. Hosting

Dit hoofdstuk is van toepassing als Upward Technologies onder welke naam ook diensten verleent op het gebied van hosting, waaronder IaaS, PaaS, onlineplatforms en daarmee samenhangende diensten.

Artikel 61. Hostingdiensten

61.1 Upward Technologies verricht de hostingdiensten die met opdrachtgever zijn afgesproken.

61.2 Heeft de overeenkomst betrekking op het beschikbaar stellen van infrastructuur of opslagruimte, dan blijft opdrachtgever binnen de afgesproken infrastructuur of opslagruimte, tenzij de overeenkomst de gevolgen van een overschrijding uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst omvat het beschikbaar stellen van infrastructuur of opslagruimte op apparatuur die uitsluitend voor opdrachtgever is gereserveerd alleen als dat uitdrukkelijk en schriftelijk is afgesproken. Al het gebruik van infrastructuur, opslagruimte, dataverkeer en andere systeembelasting is beperkt tot de afgesproken maxima. Infrastructuur, opslagruimte of dataverkeer die opdrachtgever in een periode niet heeft gebruikt, kan niet worden meegenomen naar een volgende periode. Voor een overschrijding van de afgesproken maxima mag Upward Technologies een extra vergoeding volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

61.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder het controleren van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de manier waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Zijn daarover geen uitdrukkelijke afspraken gemaakt, dan verzorgt opdrachtgever zelf het installeren, inrichten, configureren, parametriseren en tunen van de benodigde (hulp)software, het converteren en uploaden van data en het maken van back-ups, en past zij waar nodig de gebruikte infrastructuur, apparatuur, overige software en gebruiksomgeving aan, houdt zij die actueel en zorgt zij voor de interoperabiliteit die zij wenst. Upward Technologies is niet verplicht dataconversie uit te voeren.

61.4 Aanvullende diensten zoals back-ups, beveiliging en voorzieningen voor redundantie en herstel maken alleen deel uit van de overeenkomst als dat uitdrukkelijk en schriftelijk is afgesproken.

61.5 Upward Technologies mag de hostingdienst tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud of aanpassing van systemen. Waar mogelijk gebeurt dat buiten kantooruren en na een redelijke aankondiging aan opdrachtgever.

61.6 Verricht Upward Technologies op grond van de overeenkomst diensten rond een domeinnaam, zoals aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dan is artikel 48.7 van overeenkomstige toepassing.

Artikel 62. Meldingen van mogelijk illegale of onrechtmatige inhoud

62.1 In aanvulling op artikel 22 geldt dit artikel voor meldingen van mogelijk illegale of onrechtmatige inhoud bij hostingdiensten van Upward Technologies.

62.2 Iedereen die meent dat via de hostingdienst van Upward Technologies illegale of onrechtmatige inhoud beschikbaar is, kan dat elektronisch melden via de gebruikelijke kanalen van Upward Technologies. Een melding bevat ten minste:

- a. een voldoende nauwkeurige en gemotiveerde toelichting waarom de melder de informatie illegaal of onrechtmatig acht;
- b. een duidelijke aanduiding van de exacte elektronische vindplaats van de informatie, zoals een exacte URL, en waar nodig aanvullende informatie waarmee de inhoud kan worden vastgesteld;
- c. de naam en het e-mailadres van de melder, behalve bij informatie waarvan redelijkerwijs mag worden aangenomen dat die betrekking heeft op seksueel misbruik van kinderen of daarmee samenhangende strafbare feiten;
- d. een verklaring van de melder dat de melding en de informatie en beweringen daarin nauwkeurig, juist en volledig zijn.

62.3 Voldoet een melding aan deze eisen, dan kan Upward Technologies de melding in behandeling nemen.

62.4 Ook als een melding niet aan deze eisen voldoet, kan Upward Technologies besluiten passende maatregelen te nemen, zoals het verwijderen of blokkeren van de informatie, het beperken van de toegang of zichtbaarheid, of het opschorten of beëindigen van haar dienstverlening. Upward Technologies mag rechtstreeks betrokken afnemers van de dienst informeren over de genomen maatregelen.

62.5 Upward Technologies is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van de maatregelen of verplichtingen uit dit artikel.

Deze algemene voorwaarden worden bij iedere offerte en overeenkomst aan opdrachtgever ter hand gesteld. De actuele versie is kosteloos verkrijgbaar via info@upwardtech.nl.
