030 - 227 14 29
info@violet88.nl
www.violet88.nl

Algemene Voorwaarden Violet88

Hoofdstuk I – Algemene Bepalingen

Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Violet88**: de onderneming zoals gedefinieerd in artikel 2 van deze Algemene Voorwaarden;
2. **Algemene Voorwaarden**: deze algemene voorwaarden van Violet88;
3. **Opdrachtgever:** de klant/wederpartij waarmee Violet88 een Overeenkomst heeft gesloten en/of diegene die daarover in onderhandeling is met Violet88;
4. **Dienst(en):** alle werkzaamheden en diensten die Violet88 op grond van de Overeenkomst voor Opdrachtgever verricht, waaronder mede begrepen advies, ontwerp, ontwikkeling, implementatie, onderhoud, ondersteuning, hosting en overige IT- en digitale dienstverlening;
5. **Offerte**: ieder aanbod van Violet88 waarin de Diensten, vergoeding en eventuele overige specifieke afspraken zijn beschreven;
6. **Overeenkomst**: de overeenkomst tussen Violet88 en Opdrachtgever met betrekking tot de levering van Diensten, bestaande uit de geaccepteerde Offerte of opdrachtbevestiging, deze Algemene Voorwaarden, waaronder begrepen Hoofdstuk II – SLA, en eventuele andere uitdrukkelijk overeengekomen bijlagen;
7. **Resultaten**: alle in het kader van de Overeenkomst door Violet88 ontwikkelde of aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde resultaten, waaronder software, websites, webapplicaties, ontwerpen, documentatie, rapportages en overige materialen;
8. **SLA**: Hoofdstuk II van deze Algemene Voorwaarden, waarin nadere afspraken zijn opgenomen over onder meer onderhoud, ondersteuning, bereikbaarheid en servicelevels;
9. **Specificatie(s)**: de in de Overeenkomst vastgelegde functionele, technische en overige eisen waaraan de overeengekomen Resultaten moeten voldoen;
10. **Werkdag(en)**: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen;
11. **Schriftelijk**(e): communicatie per brief of e-mail, alsmede andere elektronische communicatie waarvan de afzender voldoende kan worden vastgesteld;
12. **Partij(en)**: Violet88 en Opdrachtgever gezamenlijk of ieder als individuele contractspartij;
13. **Derde(n)**: andere natuurlijke of rechtspersonen die geen onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.

Artikel 2. Identiteit van Violet88

Naam bedrijf:	Violet88
Straatnaam en nummer:	Gansstraat 164
Postcode en vestigingsplaats:	3582 EP Utrecht
KvK nummer:	84019913
BTW-nummer:	NL863065739B01
Telefoonnummer:	030-2271429
E-mailadres:	info@violet88.nl

Artikel 3. Offertes en totstandkoming van de Overeenkomst

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Offertes en Overeenkomsten van Violet88 en op alle Diensten die Violet88 in dat kader verricht, waaronder aanvullende en vervolgopdrachten.

2. Kennelijke schrijf-, reken- of andere fouten of vergissingen in een Offerte, waaronder begrepen kennelijke fouten in prijzen of omschrijvingen, binden Violet88 niet.
3. Een Offerte van Violet88 is geldig gedurende 14 (veertien) dagen na de datum daarvan, tenzij in de Offerte een andere geldigheidsduur is vermeld.
4. De Overeenkomst komt tot stand zodra Opdrachtgever de Offerte Schriftelijk heeft aanvaard. Van aanvaarding is eveneens sprake indien Opdrachtgever Violet88 verzoekt met de uitvoering van de Diensten te beginnen, Violet88 toestaat met de uitvoering te beginnen of zich anderszins gedraagt op een wijze waaruit Violet88 redelijkerwijs mag afleiden dat Opdrachtgever met de Offerte instemt.
5. Algemene voorwaarden, inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing.
6. Wijzigingen van of aanvullingen op de Overeenkomst zijn slechts bindend indien deze tussen Partijen Schriftelijk zijn overeengekomen.
7. Indien bepalingen uit de documenten die onderdeel uitmaken van de Overeenkomst met elkaar in strijd zijn, geldt de volgende rangorde:
    a. uitdrukkelijk Schriftelijk overeengekomen afwijkingen of aanvullingen;
    b. de Offerte of opdrachtbevestiging;
    c. Hoofdstuk II – SLA, voor zover het betreffende operationele onderwerp daarin specifiek is geregeld;
    d. Hoofdstuk I – Algemene bepalingen; en
    e. overige bijlagen of documentatie die uitdrukkelijk onderdeel van de Overeenkomst zijn gemaakt.

Artikel 4. Uitvoering van de Diensten

1. Violet88 voert de Diensten uit overeenkomstig de Overeenkomst en met de zorg en vakbekwaamheid die redelijkerwijs van een professionele dienstverlener mag worden verwacht. Tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk een bepaald Resultaat is overeengekomen, voert Violet88 de Diensten uit op basis van een inspanningsverplichting.
2. Violet88 bepaalt, binnen de kaders van de Overeenkomst, de wijze waarop en de volgorde waarin de Diensten worden uitgevoerd. Violet88 houdt daarbij zoveel mogelijk rekening met redelijke en tijdig Schriftelijk kenbaar gemaakte wensen van Opdrachtgever.
3. Violet88 is gerechtigd bij de uitvoering van de Overeenkomst Derden in te schakelen en de personen die zij bij de uitvoering inzet te vervangen. Indien en voor zover artikel 7:404 BW van toepassing is, wordt de werking daarvan uitgesloten.
4. Door Violet88 genoemde planningen, doorlooptijden en termijnen voor uitvoering of oplevering zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk Schriftelijk anders is overeengekomen. Bij overschrijding van een niet-fatale termijn raakt Violet88 pas in verzuim nadat Opdrachtgever Violet88 Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, daarbij een redelijke termijn voor nakoming heeft gegeven en Violet88 ook binnen die termijn niet nakomt, tenzij het verzuim op grond van de wet of de Overeenkomst zonder ingebrekestelling intreedt.
5. Violet88 voert de Diensten uit met inachtneming van de wettelijke voorschriften die rechtstreeks op haar dienstverlening van toepassing zijn. Tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders overeengekomen, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor de beoordeling of de Diensten en Resultaten geschikt zijn voor het door Opdrachtgever beoogde gebruik en voldoen aan wet- en regelgeving die specifiek op Opdrachtgever, diens organisatie, branche of gebruik van toepassing is.
6. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, ontwikkelt en test Violet88 Resultaten voor de op het moment van oplevering gangbare en door Violet88 ondersteunde versies van relevante browsers, besturingssystemen en andere technische omgevingen. Violet88 staat er niet voor in dat Resultaten

zonder aanpassingen blijven functioneren na latere wijzigingen in software, browsers, besturingssystemen, API's, standaarden of andere producten of diensten van Derden.

Artikel 5. Medewerking van Opdrachtgever

1. Opdrachtgever verleent tijdig alle medewerking die redelijkerwijs nodig is voor een goede en tijdige uitvoering van de Overeenkomst.
2. Opdrachtgever zorgt er in ieder geval voor dat:
    a. alle informatie, gegevens, documenten, materialen, content, instructies en overige zaken die Violet88 voor de uitvoering nodig heeft tijdig, volledig, juist en in een bruikbare vorm worden verstrekt;
    b. Violet88 tijdig beschikt over de benodigde toegang tot systemen, software, accounts, omgevingen, apparatuur en overige voorzieningen;
    c. de benodigde medewerkers en contactpersonen van Opdrachtgever tijdig beschikbaar zijn; en
    d. beslissingen, goedkeuringen en feedback die voor de voortgang van de Diensten nodig zijn tijdig worden gegeven.
3. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van de door of namens hem verstrekte informatie, gegevens, materialen en instructies en voor het beschikken over de rechten en toestemmingen die nodig zijn om deze aan Violet88 ter beschikking te stellen en door Violet88 te laten gebruiken in het kader van de Overeenkomst.
4. Violet88 mag uitgaan van de juistheid en volledigheid van de door of namens Opdrachtgever verstrekte informatie, gegevens en instructies en is niet verplicht deze zelfstandig te controleren, tenzij Partijen uitdrukkelijk Schriftelijk anders zijn overeengekomen.
5. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het geschikt en actueel houden van zijn eigen systemen, infrastructuur, software, hardware, netwerken en overige technische omgeving voor zover deze noodzakelijk zijn voor het functioneren van de Diensten, Resultaten of koppelingen daarmee. Indien deze omgeving niet voldoet aan de redelijkerwijs door Violet88 gestelde technische vereisten, is Violet88 gerechtigd de betreffende werkzaamheden op te schorten totdat daaraan is voldaan.
6. Opdrachtgever informeert Violet88 zo spoedig mogelijk over feiten, omstandigheden en wijzigingen waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.
7. Indien Opdrachtgever zijn verplichtingen uit dit artikel niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, is Violet88 gerechtigd de uitvoering van de Diensten op te schorten. Eventueel overeengekomen planningen en termijnen worden in dat geval verlengd met ten minste de daardoor veroorzaakte vertraging.
8. Aanvullende werkzaamheden en kosten die het gevolg zijn van het niet, niet volledig of niet tijdig nakomen van de verplichtingen van Opdrachtgever mogen door Violet88 tegen de overeengekomen tarieven, of bij gebreke daarvan de dan geldende tarieven, afzonderlijk in rekening worden gebracht.
9. Violet88 informeert Opdrachtgever zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk indien een tekortkoming in de benodigde medewerking naar verwachting gevolgen heeft voor de planning, uitvoering of kosten van de Diensten.

Artikel 6. Oplevering en acceptatie

1. Voor zover Violet88 in het kader van de Overeenkomst Resultaten ontwikkelt die aan Opdrachtgever worden opgeleverd, beoordeelt Opdrachtgever deze binnen 10 (tien) Werkdagen na oplevering aan de hand van de overeengekomen Specificaties.

2. Indien Opdrachtgever de Resultaten niet accepteert, stelt hij Violet88 binnen de termijn zoals bedoeld in lid 1 Schriftelijk en voldoende gemotiveerd op de hoogte van de gebreken die aan acceptatie in de weg staan.
3. De Resultaten gelden als geaccepteerd indien Opdrachtgever:
    a. niet binnen de in lid 1 genoemde termijn gemotiveerd heeft afgekeurd;
    b. de Resultaten zonder voorbehoud bedrijfsmatig in gebruik neemt; of
    c. Schriftelijk bevestigt dat de Resultaten zijn geaccepteerd.
4. Gebreken die het bedrijfsmatig gebruik van de Resultaten redelijkerwijs niet verhinderen, vormen geen grond om acceptatie te weigeren. Violet88 zal dergelijke gebreken binnen een redelijke termijn herstellen voor zover deze voor haar rekening komen.
5. Indien Opdrachtgever terecht gebreken meldt die aan acceptatie in de weg staan, zal Violet88 zich inspannen deze binnen een redelijke termijn te herstellen. Na herstel wordt het betreffende onderdeel opnieuw ter acceptatie aangeboden.
6. Indien de ontwikkeling in fasen plaatsvindt, geldt deze acceptatieprocedure voor iedere afzonderlijke fase. Een eenmaal geaccepteerde fase kan bij een latere fase niet opnieuw worden afgekeurd vanwege omstandigheden die bij de eerdere acceptatie bekend waren of redelijkerwijs hadden kunnen worden vastgesteld.
7. Violet88 is gerechtigd de uitvoering van een volgende fase op te schorten totdat een voorafgaande fase is geaccepteerd, indien de voortgang van het project daarvan afhankelijk is.
8. Gedurende 30 (dertig) dagen na acceptatie kan Opdrachtgever gebreken melden die bij een redelijke acceptatietest niet ontdekt hadden kunnen worden. Violet88 herstelt dergelijke reproduceerbare gebreken binnen een redelijke termijn, voor zover deze een afwijking vormen van de bij oplevering overeengekomen Specificaties en niet zijn veroorzaakt door Opdrachtgever, een Derde of een wijziging in de technische omgeving. Deze termijn geldt niet als verlenging van de acceptatieperiode.

Artikel 7. Duur en opzegging

1. Indien de Overeenkomst betrekking heeft op een eenmalig project, eindigt het betreffende deel van de Overeenkomst nadat de overeengekomen Diensten zijn uitgevoerd, onverminderd bepalingen die naar hun aard na beëindiging voortduren.
2. Doorlopende Diensten, waaronder onderhoud, ondersteuning, hosting en dienstverlening op grond van de SLA, worden aangegaan voor een initiële looptijd van 12 (twaalf) maanden, tenzij in de Offerte uitdrukkelijk een andere looptijd is overeengekomen.
3. Na afloop van de initiële looptijd wordt de Overeenkomst, tenzij in de Offerte anders is overeengekomen, stilzwijgend voortgezet voor onbepaalde tijd. Vanaf dat moment kan ieder van Partijen de Overeenkomst Schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand.
4. Gedurende de initiële looptijd kan Opdrachtgever de Overeenkomst niet tussentijds opzeggen, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen of de Overeenkomst of de wet daarin voorziet. Indien Opdrachtgever de Overeenkomst tussentijds wenst te beëindigen en Violet88 daarmee instemt, blijft Opdrachtgever de vergoedingen verschuldigd die hij bij ongewijzigde voortzetting tot het einde van de initiële looptijd verschuldigd zou zijn geweest, tenzij Partijen Schriftelijk anders overeenkomen.
5. De vergoeding voor doorlopende Diensten kan overeenkomstig de Offerte maandelijks of jaarlijks worden gefactureerd. Een maandelijkse facturering laat de in dit artikel opgenomen looptijd en opzegregeling onverlet.
6. Indien Opdrachtgever de vergoeding voor doorlopende Diensten jaarlijks vooruitbetaalt, geeft tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst geen recht op terugbetaling van het ongebruikte deel

van de reeds betaalde vergoeding, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen of dwingend recht zich daartegen verzet.

Artikel 8. Opschorting en ontbinding

1. Indien Opdrachtgever een verplichting uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, is Violet88 gerechtigd de uitvoering van haar verplichtingen op te schorten, voor zover de tekortkoming de opschorting rechtvaardigt. Violet88 is in dat geval tevens gerechtigd de uitvoering van andere met Opdrachtgever gesloten overeenkomsten op te schorten, voor zover dat gelet op de tekortkoming gerechtvaardigd is.
2. Violet88 is gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien Opdrachtgever toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst en, voor zover nakoming nog mogelijk is, nalaat de tekortkoming binnen een door Violet88 gestelde redelijke termijn te herstellen.
3. Violet88 is daarnaast gerechtigd haar verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang Schriftelijk te beëindigen indien:
    a. na het sluiten van de Overeenkomst omstandigheden bekend worden die redelijke grond geven te vrezen dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen;
    b. Opdrachtgever gevraagde redelijke zekerheid voor de nakoming van zijn verplichtingen niet verstrekt;
    c. een aan Opdrachtgever toe te rekenen vertraging ertoe leidt dat van Violet88 redelijkerwijs niet kan worden verlangd de Diensten nog onder de oorspronkelijk overeengekomen voorwaarden uit te voeren;
    d. Opdrachtgever failliet wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of anderszins blijkt dat hij niet langer aan zijn opeisbare verplichtingen kan voldoen;
    e. de onderneming van Opdrachtgever wordt geliquideerd of beëindigd;
    f. beslag wordt gelegd op een wezenlijk deel van het vermogen van Opdrachtgever en dit beslag niet binnen een redelijke termijn wordt opgeheven; of
    g. zich andere omstandigheden voordoen waardoor van Violet88 redelijkerwijs niet kan worden verlangd de Overeenkomst ongewijzigd voort te zetten.
4. Beëindiging of ontbinding laat reeds ontstane betalingsverplichtingen onverlet. Bedragen die Opdrachtgever op het moment van beëindiging of ontbinding aan Violet88 verschuldigd is, zijn onmiddellijk opeisbaar.
5. Indien de beëindiging of ontbinding het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtgever, behoudt Violet88 haar recht op vergoeding van de daardoor geleden schade, met inachtneming van de aansprakelijkheidsregeling in deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 9. Gevolgen van beëindiging Overeenkomst

1. Na beëindiging van de Overeenkomst zal iedere Partij op verzoek van de andere Partij de zaken, gegevensdragers, documenten, toegangsmiddelen en overige materialen die aan de andere Partij toebehoren en die zij in haar bezit heeft, retourneren of ter beschikking stellen.
2. Voor zover retournering redelijkerwijs niet mogelijk of wenselijk is, worden de betreffende zaken of gegevens op verzoek van de rechthebbende Partij verwijderd of vernietigd, tenzij een wettelijke bewaarplicht of andere gerechtvaardigde grond zich daartegen verzet.
3. Gegevens die Opdrachtgever in het kader van de Diensten aan Violet88 verstrekt of via de Diensten invoert, blijven voor rekening en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Violet88 verkrijgt uitsluitend de rechten die noodzakelijk zijn om deze gegevens gedurende de looptijd van de Overeenkomst te verwerken en te gebruiken voor de uitvoering daarvan.

4. Beëindiging van de Overeenkomst heeft geen gevolgen voor rechten en verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om na beëindiging voort te duren, waaronder in ieder geval bepalingen over intellectuele eigendom, geheimhouding, aansprakelijkheid en betaling.

Artikel 10. Prijzen en tarieven

1. Alle door Violet88 genoemde prijzen en tarieven zijn in euro's en exclusief btw en andere van overheidswege opgelegde heffingen, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is vermeld.
2. Indien een prijs of tarief is gebaseerd op door of namens Opdrachtgever verstrekte informatie of uitgangspunten en deze onjuist, onvolledig of gewijzigd blijken te zijn, is Violet88 gerechtigd de prijs of het tarief dienovereenkomstig aan te passen.
3. Een door Violet88 afgegeven begroting, kostenindicatie of voorcalculatie is indicatief, tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk een vaste prijs is overeengekomen. Een door Opdrachtgever genoemd budget geldt niet als vaste prijs of maximum, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.
4. Indien een vaste prijs is overeengekomen, geldt deze uitsluitend voor de overeengekomen scope en uitgangspunten. Wijzigingen, aanvullende wensen of andere omstandigheden aan de zijde van Opdrachtgever die leiden tot aanvullende werkzaamheden of kosten worden als meerwerk afzonderlijk in rekening gebracht.
5. Violet88 is gerechtigd de prijzen en tarieven voor doorlopende Diensten, waaronder SLA, onderhoud, ondersteuning en hosting, 1 keer (eenmaal) per kalenderjaar te wijzigen. Violet88 deelt een dergelijke wijziging ten minste 30 (dertig) dagen vóór de ingangsdatum Schriftelijk mee. De gewijzigde prijzen en tarieven gelden vanaf de meegedeelde ingangsdatum automatisch en behoeven geen afzonderlijke instemming van Opdrachtgever. Een prijswijziging geeft Opdrachtgever geen recht op opschorting, korting, schadevergoeding, ontbinding of tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst, tenzij dwingendrechtelijk anders bepaald. Opdrachtgever kan de Overeenkomst uitsluitend beëindigen overeenkomstig de toepasselijke opzegregeling.
6. Violet88 is gerechtigd haar uurtarieven en overige tarieven 1 keer (eenmaal) per kalenderjaar te wijzigen. Gewijzigde tarieven gelden voor werkzaamheden die vanaf de ingangsdatum worden verricht, tenzij voor die werkzaamheden Schriftelijk een vaste prijs is overeengekomen.
7. Violet88 is gerechtigd verhogingen van kosten van Derden en andere kostprijsverhogende omstandigheden waarop zij redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen, waaronder kosten voor hosting, software, licenties, infrastructuur, belastingen, heffingen en valutakoersen, aan Opdrachtgever door te berekenen.
8. Kortingen en bijzondere prijsafspraken gelden uitsluitend voor de Overeenkomst waarvoor zij zijn gemaakt en gelden niet automatisch voor vervolgopdrachten.

Artikel 11. Facturering en betaling

1. Violet88 factureert overeenkomstig de in de Overeenkomst opgenomen afspraken. Indien geen specifieke factureringsafspraken zijn gemaakt, is Violet88 gerechtigd periodiek, per fase of naar rato van de verrichte werkzaamheden te factureren.
2. Facturen dienen binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum door Opdrachtgever te worden betaald, tenzij Schriftelijk een andere betalingstermijn is overeengekomen.
3. Opdrachtgever dient een factuur uiterlijk binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum Schriftelijk en gemotiveerd te betwisten, onder vermelding van het betwiste bedrag en de reden van de betwisting. Een betwisting van een factuur schort de betalingsverplichting niet op. Opdrachtgever blijft in ieder geval verplicht het niet-betwiste gedeelte van de factuur binnen de betalingstermijn te voldoen.
4. Opdrachtgever is verplicht eventuele onjuistheden in factuur- of betaalgegevens zo spoedig mogelijk aan Violet88 te melden.

5. Indien Opdrachtgever een factuur niet binnen de overeengekomen betalingstermijn zoals bedoeld in artikel 11.2 voldoet, is Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Vanaf dat moment is Opdrachtgever over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd.
6. Alle redelijke buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten die Violet88 moet maken ter verkrijging van betaling komen voor rekening van Opdrachtgever, voor zover wettelijk toegestaan.
7. Indien er redelijke grond bestaat om te twijfelen aan de betalingscapaciteit of kredietwaardigheid van Opdrachtgever, is Violet88 gerechtigd voorafgaande betaling of voldoende zekerheid voor de nakoming van de betalingsverplichtingen te verlangen. Violet88 is gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten totdat deze betaling of zekerheid is ontvangen.
8. Opdrachtgever is niet gerechtigd zijn betalingsverplichtingen op te schorten of bedragen die hij aan Violet88 verschuldigd is te verrekenen met een vordering die hij op Violet88 stelt te hebben.
9. Betalingen van Opdrachtgever strekken eerst in mindering op verschuldigde kosten en rente en vervolgens op de oudste openstaande facturen, ongeacht een eventueel door Opdrachtgever vermelde bestemming van de betaling.

Artikel 12. Meerwerk en wijzigingen

1. Van meerwerk is sprake indien Violet88 werkzaamheden of andere prestaties verricht die buiten de in de Overeenkomst overeengekomen scope van de Diensten vallen. Daaronder vallen in ieder geval werkzaamheden die het gevolg zijn van wijzigingen of aanvullende wensen van Opdrachtgever, gewijzigde Specificaties of instructies, andere omstandigheden aan de zijde van Opdrachtgever, of wijzigingen of aanpassingen die Opdrachtgever of een door Opdrachtgever ingeschakelde derde zonder voorafgaande afstemming met Violet88 aan de Diensten, Resultaten of technische omgeving heeft aangebracht, waardoor meer of andere werkzaamheden nodig zijn dan bij het aangaan van de Overeenkomst was voorzien.
2. Meerwerk wordt afzonderlijk aan Opdrachtgever in rekening gebracht tegen de daarvoor overeengekomen tarieven of, indien daarover geen afspraken zijn gemaakt, tegen de op dat moment geldende tarieven van Violet88.
3. Violet88 informeert Opdrachtgever zo spoedig mogelijk indien zij verwacht dat sprake is van meerwerk en, voor zover redelijkerwijs mogelijk, over de gevolgen daarvan voor de prijs en planning. Violet88 voert meerwerk uitsluitend uit na voorafgaande Schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, tenzij sprake is van de situatie als bedoeld in lid 4.
4. Indien werkzaamheden redelijkerwijs noodzakelijk en spoedeisend zijn om de beveiliging, continuïteit, goede werking of compatibiliteit van de Diensten of Resultaten te waarborgen of verdere verstoring of schade te voorkomen of beperken, is Violet88 bevoegd deze werkzaamheden zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever uit te voeren, voor zover van Violet88 redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat zij de uitvoering daarvan uitstelt. Violet88 informeert Opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk en beperkt de werkzaamheden tot hetgeen redelijkerwijs noodzakelijk is. Voor zover deze werkzaamheden aantoonbaar buiten de overeengekomen scope vallen, niet reeds op grond van de Overeenkomst of een SLA voor rekening van Violet88 komen en niet het gevolg zijn van een aan Violet88 toerekenbare tekortkoming, is Violet88 gerechtigd de daarvoor redelijkerwijs gemaakte en rechtstreeks toerekenbare kosten als meerwerk in rekening te brengen. Violet88 verstrekt Opdrachtgever desgevraagd een specificatie van deze kosten.
5. Meerwerk kan gevolgen hebben voor overeengekomen planningen en termijnen. Deze worden voor zover nodig aangepast aan de aanvullende werkzaamheden.
6. Een vermindering of het vervallen van werkzaamheden leidt niet automatisch tot een evenredige vermindering van een overeengekomen vaste prijs. De financiële en overige gevolgen van minderwerk worden tussen Partijen Schriftelijk overeengekomen.

7. Werkzaamheden die noodzakelijk zijn als gevolg van wijzigingen die Opdrachtgever of een Derde zonder voorafgaande afstemming met Violet88 aan de Diensten, Resultaten of technische omgeving heeft aangebracht, vallen niet onder regulier onderhoud of ondersteuning, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen. Violet88 is gerechtigd deze werkzaamheden als meerwerk in rekening te brengen.

Artikel 13. Aansprakelijkheid

1. Violet88 is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of van een aan Violet88 toerekenbare onrechtmatige daad.
2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
    a. redelijke kosten die noodzakelijk zijn om de prestatie van Violet88 alsnog aan de Overeenkomst te laten beantwoorden;
    b. redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade, voor zover deze betrekking hebben op schade waarvoor Violet88 op grond van deze Algemene Voorwaarden aansprakelijk is;
    c. redelijke kosten ter voorkoming of beperking van dergelijke schade; en
    d. redelijke kosten die noodzakelijk zijn ter beperking of het herstel van een aan Violet88 toerekenbaar beveiligingsincident of datalek.
3. Aansprakelijkheid van Violet88 voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt in ieder geval verstaan gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies of verminking van gegevens, verlies van goodwill en schade als gevolg van bedrijfsstagnatie.
4. De totale aansprakelijkheid van Violet88 is per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot het bedrag dat Opdrachtgever op grond van de betreffende Overeenkomst aan Violet88 verschuldigd is:
    a. bij een eenmalig project: de voor het betreffende project overeengekomen vergoeding; en
    b. bij doorlopende Diensten: de vergoedingen die Opdrachtgever gedurende de 12 (twaalf) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis voor de betreffende Diensten aan Violet88 heeft betaald of verschuldigd is geworden,

    met in alle gevallen een maximum van € 25.000 (vijfentwintig duizend euro) exclusief btw.
5. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Violet88.
6. Voor zover nakoming nog mogelijk is, ontstaat aansprakelijkheid van Violet88 wegens een tekortkoming pas nadat Opdrachtgever Violet88 Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, daarbij een redelijke termijn voor herstel heeft gegeven en Violet88 ook binnen die termijn tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een voldoende duidelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten om Violet88 in staat te stellen daarop adequaat te reageren.
7. Violet88 is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:
    a. onjuiste, onvolledige of niet tijdig verstrekte informatie, gegevens, materialen of instructies van of namens Opdrachtgever;
    b. het niet of niet tijdig nakomen door Opdrachtgever van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst;
    c. wijzigingen die door Opdrachtgever of Derden zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Violet88 aan de Diensten of Resultaten zijn aangebracht; of
    d. tekortkomingen in producten, software of diensten van Derden waarop Violet88 redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen.
8. Opdrachtgever vrijwaart Violet88 tegen aanspraken van Derden die voortvloeien uit door of namens Opdrachtgever verstrekte gegevens, materialen, instructies of ander gebruik van de Diensten of

Resultaten dat in strijd is met de Overeenkomst of rechten van Derden, tenzij de betreffende aanspraak het gevolg is van een aan Violet88 toerekenbare tekortkoming.

9. Een aanspraak op schadevergoeding vervalt indien Opdrachtgever de schade niet zo spoedig mogelijk nadat hij deze heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken Schriftelijk bij Violet88 meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt in ieder geval 12 (twaalf) maanden nadat Opdrachtgever met de schade en Violet88 als mogelijk aansprakelijke partij bekend is geworden, tenzij de vordering voordien rechtsgeldig aanhangig is gemaakt.

Artikel 14. Overmacht

1. Violet88 is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting uit de Overeenkomst indien en voor zover nakoming wordt verhinderd of redelijkerwijs niet van haar kan worden verlangd als gevolg van een omstandigheid die niet aan Violet88 kan worden toegerekend.
2. Onder overmacht wordt onder meer verstaan, voor zover de betreffende omstandigheid buiten de redelijke invloedssfeer van Violet88 ligt: storingen of uitval van internet-, telecommunicatie- of elektriciteitsvoorzieningen, storingen bij datacenters, hosting-, cloud- of andere externe dienstverleners, cyberaanvallen waaronder DDoS-aanvallen, netwerkstoringen, brand, natuurrampen, pandemieën, epidemieën, quarantainemaatregelen, stakingen, oorlog of dreiging daarvan, overheidsmaatregelen, uitval van essentiële medewerkers en tekortkomingen van leveranciers of andere Derden waarvan Violet88 voor de uitvoering van de Overeenkomst afhankelijk is.
3. Gedurende de periode van overmacht worden de verplichtingen van Violet88 voor zover daardoor getroffen opgeschort en worden overeengekomen termijnen voor zover nodig verlengd. Violet88 is gedurende die periode niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het niet of niet tijdig nakomen van de getroffen verplichtingen.
4. Violet88 informeert Opdrachtgever zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk over een situatie van overmacht die wezenlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de Overeenkomst en spant zich redelijkerwijs in om de gevolgen daarvan te beperken.
5. Indien een overmachtsituatie langer dan 30 (dertig) dagen voortduurt, kan ieder van Partijen het daardoor getroffen gedeelte van de Overeenkomst Schriftelijk beëindigen. Partijen hebben in dat geval geen recht op schadevergoeding. Diensten die Violet88 vóór de beëindiging heeft verricht en reeds gemaakte of onvermijdelijk aangegane kosten worden naar rato aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

Artikel 15. Intellectuele eigendom

1. Alle intellectuele eigendomsrechten op materialen, software, programmatuur, frameworks, bibliotheken, methoden, technieken, ontwerpen, documentatie, knowhow en andere onderdelen die Violet88 voorafgaand aan of onafhankelijk van de Overeenkomst heeft ontwikkeld of gebruikt, blijven berusten bij Violet88 of haar licentiegevers.
2. Tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen, blijven ook de intellectuele eigendomsrechten op de door Violet88 in het kader van de Overeenkomst ontwikkelde Resultaten bij Violet88. Na volledige betaling van de daarvoor verschuldigde bedragen verkrijgt Opdrachtgever een niet-exclusief, niet-sublicentieerbaar en niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de Resultaten, voor zover noodzakelijk voor het overeengekomen doel.
3. Voor Resultaten die in het kader van een eenmalig project aan Opdrachtgever worden opgeleverd, geldt het gebruiksrecht voor onbepaalde tijd. Voor software, functionaliteiten of andere Diensten die uitsluitend in het kader van een doorlopende Dienst ter beschikking worden gesteld, geldt het gebruiksrecht gedurende de looptijd van de betreffende Dienst.

4. Tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen, heeft Opdrachtgever geen aanspraak op verstrekking van broncode, ontwikkelbestanden, technische documentatie of andere materialen die niet uitdrukkelijk onderdeel vormen van de overeengekomen oplevering.
5. Opdrachtgever is niet gerechtigd de Resultaten buiten het overeengekomen gebruik te verkopen, over te dragen, in sublicentie te geven of anderszins aan Derden ter beschikking te stellen, tenzij Violet88 daarvoor vooraf Schriftelijk toestemming heeft gegeven of dit recht uitdrukkelijk uit de Overeenkomst voortvloeit.
6. Violet88 is gerechtigd bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik te maken van software, open-sourcesoftware, afbeeldingen, bibliotheken en andere onderdelen van Derden. Op dergelijke onderdelen kunnen aanvullende licentievoorwaarden van Derden van toepassing zijn. Opdrachtgever zal deze voorwaarden naleven.
7. Intellectuele eigendomsrechten op materialen, gegevens, content en andere zaken die door of namens Opdrachtgever aan Violet88 worden verstrekt, blijven bij Opdrachtgever of de betreffende rechthebbende. Opdrachtgever verleent Violet88 het recht deze te gebruiken voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst en staat ervoor in dat dit gebruik geen inbreuk maakt op rechten van Derden. Opdrachtgever vrijwaart Violet88 tegen aanspraken van Derden die voortvloeien uit een schending van deze verplichting.
8. Opdrachtgever mag aanduidingen van intellectuele eigendomsrechten niet verwijderen of wijzigen en mag technische beschermingsmaatregelen van Violet88 niet verwijderen of omzeilen, voor zover wettelijk toegestaan.
9. Violet88 is gerechtigd de naam en het logo van Opdrachtgever en een zakelijke omschrijving van de voor Opdrachtgever verrichte Diensten te gebruiken als referentie in haar portfolio, op haar website en in andere commerciële uitingen, tenzij Partijen Schriftelijk anders overeenkomen.
10. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, is Violet88 gerechtigd een gebruikelijke en niet-prominente naamsvermelding in of bij een door haar ontwikkeld Resultaat op te nemen.

Artikel 16. Verwerking van persoonsgegevens

1. Voor zover Violet88 bij de uitvoering van de Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, geldt Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke en Violet88 als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (“AVG”). Dit artikel geldt in dat geval als verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28 AVG, tenzij Partijen een afzonderlijke verwerkersovereenkomst hebben gesloten.
2. Violet88 verwerkt persoonsgegevens uitsluitend:
    a. ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst;
    b. overeenkomstig de Schriftelijke instructies van Opdrachtgever; en
    c. voor zover noodzakelijk gedurende de looptijd van de Overeenkomst,
    tenzij Violet88 op grond van toepasselijke wet- of regelgeving tot een andere verwerking verplicht is.
3. De aard en het doel van de verwerking, de categorieën persoonsgegevens, de categorieën betrokkenen en de duur van de verwerking volgen uit de Overeenkomst, de Diensten en, voor zover van toepassing, de SLA of overige bijlagen.
4. Violet88 treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies, onbevoegde toegang en andere onrechtmatige verwerking, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten en de aard, omvang, context en risico’s van de verwerking.

5. Violet88 waarborgt dat personen die onder haar gezag persoonsgegevens verwerken tot geheimhouding zijn verplicht en uitsluitend toegang hebben tot persoonsgegevens voor zover dat voor de uitvoering van hun werkzaamheden noodzakelijk is.
6. Opdrachtgever geeft Violet88 algemene toestemming om bij de verwerking andere verwerkers in te schakelen. Violet88 legt aan deze subverwerkers ten minste dezelfde verplichtingen ten aanzien van gegevensbescherming op als uit dit artikel voortvloeien. Violet88 informeert Opdrachtgever over wezenlijke wijzigingen in de door haar ingeschakelde subverwerkers en stelt Opdrachtgever in de gelegenheid daartegen op redelijke gronden bezwaar te maken.
7. Violet88 verwerkt persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (“EER”) of, indien persoonsgegevens buiten de EER worden verwerkt, uitsluitend met inachtneming van de daarvoor geldende wettelijke vereisten.
8. Violet88 verleent Opdrachtgever, voor zover redelijkerwijs noodzakelijk en rekening houdend met de aard van de verwerking, medewerking bij:
    a. verzoeken van betrokkenen;
    b. het nakomen van verplichtingen met betrekking tot de beveiliging van persoonsgegevens;
    c. het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen en eventuele voorafgaande raadpleging van een toezichthouder; en
    d. het aantonen van naleving van de verplichtingen uit artikel 28 AVG.
    Violet88 mag de redelijke kosten van dergelijke werkzaamheden aan Opdrachtgever in rekening brengen, tenzij de werkzaamheden noodzakelijk zijn als gevolg van een aan Violet88 toerekenbare tekortkoming.
9. Indien Violet88 kennis krijgt van een inbreuk in verband met persoonsgegevens die zij voor Opdrachtgever verwerkt, stelt zij Opdrachtgever daarvan zonder onredelijke vertraging en, voor zover redelijkerwijs mogelijk, uiterlijk binnen 48 (achtenveertig) uur na ontdekking op de hoogte. Violet88 verstrekt daarbij de informatie waarover zij beschikt en die Opdrachtgever redelijkerwijs nodig heeft om aan zijn wettelijke verplichtingen te voldoen.
10. Violet88 stelt Opdrachtgever desgevraagd informatie ter beschikking die redelijkerwijs noodzakelijk is om de naleving van dit artikel aan te tonen. Opdrachtgever mag, maximaal eenmaal per kalenderjaar en na redelijke voorafgaande aankondiging, een audit laten uitvoeren door een onafhankelijke deskundige die aan geheimhouding is gebonden. Een aanvullende audit is toegestaan indien daarvoor een concrete aanleiding bestaat of een bevoegde toezichthouder dit verlangt. De kosten van de audit komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij daaruit een wezenlijke tekortkoming van Violet88 blijkt.
11. Opdrachtgever staat ervoor in dat de verwerking van persoonsgegevens die hij aan Violet88 opdraagt rechtmatig is en dat zijn instructies in overeenstemming zijn met de toepasselijke privacywetgeving. Opdrachtgever vrijwaart Violet88 tegen aanspraken van Derden die voortvloeien uit een onrechtmatige instructie of verwerking waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk is.
12. Na beëindiging van de betreffende Diensten verwijdert of retourneert Violet88, naar keuze van Opdrachtgever, de persoonsgegevens die zij als verwerker voor Opdrachtgever verwerkt, tenzij toepasselijke wet- of regelgeving Violet88 verplicht deze langer te bewaren.

Artikel 17. Personeel

1. Indien door Violet88 ingezette personen voor de uitvoering van de Overeenkomst werkzaamheden verrichten op een locatie van Opdrachtgever, zorgt Opdrachtgever voor een veilige en geschikte werkomgeving en verleent hij alle medewerking die redelijkerwijs nodig is om de werkzaamheden veilig en behoorlijk te kunnen uitvoeren.

2. Opdrachtgever stelt de door Violet88 ingezette personen tijdig op de hoogte van de op de betreffende locatie geldende veiligheids-, toegangs- en overige relevante voorschriften.
3. Het is Opdrachtgever zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Violet88 niet toegestaan gedurende de looptijd van de Overeenkomst en gedurende 12 (twaalf) maanden daarna personen die door Violet88 bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn ingezet:
    a. direct of indirect in dienst te nemen;
    b. rechtstreeks of via een Derde werkzaamheden voor Opdrachtgever te laten verrichten; of
    c. anderszins rechtstreeks een zakelijke samenwerking met hen aan te gaan buiten Violet88 om.
4. Bij overtreding van lid 3 is Opdrachtgever aan Violet88 een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 10.000 (tienduizend euro) per overtreding, vermeerderd met € 500 (vijfhonderd euro) voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Violet88 om aanvullende schadevergoeding te vorderen voor zover de daadwerkelijk geleden schade de boete overstijgt.

Artikel 18. Geheimhouding

1. Partijen behandelen alle informatie die zij in verband met de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst van of over de andere Partij verkrijgen vertrouwelijk, indien deze informatie als vertrouwelijk is aangeduid of indien zij uit de aard of omstandigheden redelijkerwijs moeten begrijpen dat deze vertrouwelijk is.
2. Vertrouwelijke informatie wordt uitsluitend gebruikt voor de uitvoering van de Overeenkomst en wordt niet aan Derden verstrekt, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst of de ontvangende Partij daartoe op grond van wet- of regelgeving of een rechterlijk bevel verplicht is.
3. Partijen dragen er zorg voor dat hun medewerkers en door hen ingeschakelde Derden die toegang hebben tot vertrouwelijke informatie aan een overeenkomstige geheimhoudingsverplichting zijn gebonden.
4. Violet88 neemt uitsluitend kennis van gegevens en informatie die Opdrachtgever via de Diensten opslaat, verwerkt of toegankelijk maakt voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering, het onderhoud, de beveiliging of de ondersteuning van de Diensten, dan wel indien Violet88 daartoe wettelijk verplicht is.
5. De geheimhoudingsverplichting geldt niet voor informatie waarvan de ontvangende Partij kan aantonen dat deze:
    a. reeds rechtmatig bij haar bekend was zonder geheimhoudingsverplichting;
    b. openbaar is geworden zonder schending van de Overeenkomst;
    c. rechtmatig van een Derde is verkregen zonder geheimhoudingsverplichting; of
    d. zelfstandig is ontwikkeld zonder gebruikmaking van de vertrouwelijke informatie van de andere Partij.
6. De verplichtingen uit dit artikel blijven na beëindiging van de Overeenkomst bestaan zolang de betreffende informatie redelijkerwijs als vertrouwelijk moet worden beschouwd.
7. Bij overtreding van dit artikel is Opdrachtgever aan Violet88 een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 10.000 (tienduizend euro) per overtreding.

Artikel 19. Wijziging of aanvulling

a. Violet88 is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen voor zover deze van toepassing zijn op bestaande doorlopende Diensten. Een wijziging geldt vanaf de in de mededeling genoemde datum, met inachtneming van het bepaalde in dit artikel.
b. Violet88 stelt Opdrachtgever ten minste 30 (dertig) dagen vóór de ingangsdatum Schriftelijk van een wijziging op de hoogte.

c. Wijzigingen van ondergeschikte aard en wijzigingen die noodzakelijk zijn als gevolg van wet- of regelgeving, technische ontwikkelingen of wijzigingen in de dienstverlening kunnen eerder worden doorgevoerd, mits Violet88 Opdrachtgever daarover zo spoedig mogelijk informeert.
d. Indien een wijziging de positie van Opdrachtgever wezenlijk nadelig beïnvloedt, is Opdrachtgever gerechtigd de betreffende doorlopende Dienst Schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt.

Artikel 20. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden en alle daaruit voortvloeiende of daarmee verband houdende rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen zich inspannen om een geschil eerst in onderling overleg op te lossen. Partijen kunnen gezamenlijk besluiten het geschil aan een mediator of andere vorm van alternatieve geschillenbeslechting voor te leggen.
3. Indien Partijen niet tot een oplossing komen, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Midden-Nederland, tenzij op grond van dwingend recht een andere rechter bevoegd is.

Artikel 21. Slotbepalingen

1. Indien een bepaling van de Overeenkomst nietig, vernietigbaar of anderszins niet afdwingbaar blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen de betreffende bepaling vervangen door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.
2. Het niet of niet onmiddellijk uitoefenen van een recht of bevoegdheid uit de Overeenkomst houdt geen afstand van dat recht of die bevoegdheid in.
3. Elektronische administratie, communicatie, registraties en logbestanden van Violet88 kunnen dienen als bewijs van de uitvoering van de Overeenkomst en de daarmee verband houdende communicatie, behoudens tegenbewijs van Opdrachtgever.
4. Opdrachtgever is niet gerechtigd zijn rechten of verplichtingen uit de Overeenkomst zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Violet88 aan een Derde over te dragen.
5. Violet88 is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen in het kader van een overdracht van haar onderneming of het relevante onderdeel daarvan. In andere gevallen is voor overdracht de Schriftelijke toestemming van Opdrachtgever vereist.

Hoofdstuk II – SLA

Artikel 22. Definities

Voor de toepassing van dit Hoofdstuk II wordt, in aanvulling op de definities in Hoofdstuk I, verstaan onder:

1. **Beschikbaarheid**: de mate waarin de Dienst gedurende een bepaalde periode technisch bereikbaar en bruikbaar is;
2. **Helpdesk**: het aanspreekpunt van Violet88 voor het melden van Incidenten en het stellen van vragen over de Dienst;
3. **Incident(en):** een onverwachte onderbreking, storing of vermindering van de overeengekomen werking of beschikbaarheid van de Dienst;
4. **Onderhoud**: werkzaamheden gericht op het in stand houden, beveiligen, actualiseren en waar nodig herstellen van de overeengekomen Dienst;
5. **Ondersteuning**: hulp en advies van Violet88 met betrekking tot het gebruik en de werking van de Dienst;
6. **Reactietijd(en)**: de tijd tussen het correct melden van een Incident of supportvraag en het moment waarop Violet88 de melding inhoudelijk in behandeling neemt;
7. **Hersteltijd(en)**: de tijd tussen het correct melden of constateren van een Incident en het moment waarop het Incident is opgelost of een werkbare tijdelijke oplossing beschikbaar is;
8. **Service Window**: Werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur;
9. **OTAP**: de ontwikkel-, test-, acceptatie- en productieomgevingen die Violet88, indien van toepassing, gebruikt voor het gecontroleerd ontwikkelen, testen en implementeren van wijzigingen.

Artikel 23. Reikwijdte van de SLA

1. Dit Hoofdstuk II is van toepassing op de onderhouds-, ondersteunings-, monitoring- en andere beheeractiviteiten die volgens de Offerte onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.
2. De concrete inhoud en omvang van de dienstverlening worden bepaald door de Offerte, Dit Hoofdstuk II en eventuele aanvullende Schriftelijke afspraken.
3. Violet88 voert de dienstverlening onder Dit Hoofdstuk II uit op basis van een inspanningsverplichting, tenzij voor een specifieke prestatie uitdrukkelijk een concreet servicelevel of resultaat is overeengekomen.
4. Violet88 staat er niet voor in dat de Dienst steeds zonder onderbreking, foutloos of volledig vrij van Incidenten functioneert.
5. Tenzij in de Offerte uitdrukkelijk een ander SLA-pakket of een uitgebreider serviceniveau is overeengekomen, geldt het basisniveau van Dit Hoofdstuk II (“SLA Basic”).

Artikel 24. Helpdesk en melden van Incidenten

1. Incidenten en supportvragen kunnen worden gemeld via:
   E-mail: support@violet88.nl
   Telefoon: 030-2270411
2. De Helpdesk is bereikbaar binnen het Service Window.
3. Incidenten kunnen per e-mail ook buiten het Service Window worden gemeld. Tenzij Schriftelijk een uitgebreidere beschikbaarheid is overeengekomen, vangt de Reactietijd aan bij de start van het eerstvolgende Service Window.
4. Violet88 verleent Ondersteuning in beginsel op afstand.
5. Opdrachtgever zorgt ervoor dat zijn technische en beveiligingsomgeving de daarvoor redelijkerwijs benodigde toegang mogelijk maakt.

6. Indien Ondersteuning op afstand niet mogelijk of niet doelmatig is, kunnen Partijen afspraken maken over werkzaamheden op locatie. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, vallen dergelijke werkzaamheden, reistijd en daarmee verband houdende kosten niet onder de vaste vergoeding van de SLA.

Artikel 25. Melding van Incidenten

1. Opdrachtgever meldt een Incident via de in artikel 24 genoemde kanalen.
2. Opdrachtgever verstrekt daarbij zoveel mogelijk de informatie die Violet88 redelijkerwijs nodig heeft om het Incident te beoordelen en te reproduceren, waaronder:
    i. een duidelijke omschrijving van het Incident;
    ii. waar en onder welke omstandigheden het Incident zich voordoet;
    iii. de stappen waarmee het Incident kan worden gereproduceerd;
    iv. het verwachte resultaat;
    v. het daadwerkelijk optredende resultaat; en
    vi. relevante screenshots, foutmeldingen, loggegevens of andere beschikbare informatie.
3. Violet88 mag Opdrachtgever om aanvullende informatie of medewerking vragen voor zover dit nodig is voor de analyse en afhandeling van het Incident.
4. Indien een melding onvoldoende informatie bevat om het Incident redelijkerwijs te kunnen onderzoeken, vangt de toepasselijke Reactietijd aan zodra Violet88 over de redelijkerwijs benodigde informatie beschikt.
5. Een te late melding van een Incident leidt niet tot een hogere prioriteit of kortere Reactietijd.

Artikel 26. Prioriteiten en Reactietijden

1. Violet88 deelt een gemeld Incident naar redelijkheid in een van de volgende prioriteitsniveaus in:

Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd
P1 – Kritiek	De Dienst is geheel niet beschikbaar of een essentieel onderdeel daarvan kan niet worden gebruikt en er is geen redelijke workaround beschikbaar.	1 uur
P2 – Hoog	Een belangrijk onderdeel van de Dienst functioneert niet of aanzienlijk minder, maar de Dienst kan nog gedeeltelijk worden gebruikt of een workaround is beschikbaar.	8 uur
P3 – Regulier	Een Incident met beperkte gevolgen voor het gebruik van de Dienst, een niet-kritisch Gebrek of een reguliere supportvraag.	24 uur

2. Violet88 bepaalt het toepasselijke prioriteitsniveau aan de hand van de aard, ernst en gevolgen van het Incident.

3. Reactietijden worden uitsluitend berekend binnen het Service Window, tenzij in de Offerte uitdrukkelijk een uitgebreider servicevenster is overeengekomen.
4. Violet88 informeert Opdrachtgever na beoordeling, voor zover redelijkerwijs mogelijk, over het toegekende prioriteitsniveau, de vermoedelijke oorzaak, de te volgen aanpak en eventuele vervolgstappen.
5. Een gegarandeerde Hersteltijd geldt uitsluitend indien deze voor het betreffende prioriteitsniveau uitdrukkelijk in de Offerte of een aanvullende servicelevelafspraak is opgenomen.
6. De in dit artikel genoemde Reactietijden gelden als servicelevels en niet als fatale termijnen. Overschrijding van een Reactietijd leidt niet zonder meer tot verzuim van Violet88.

Artikel 27. Afhandeling en tijdelijke oplossingen

1. Violet88 onderzoekt een Incident en bepaalt naar redelijkheid welke technische aanpak passend is.
2. Violet88 is gerechtigd bij de afhandeling van een Incident een tijdelijke oplossing of workaround toe te passen indien daarmee het gebruik van de Dienst geheel of gedeeltelijk kan worden hersteld.
3. Violet88 is tevens gerechtigd bepaalde functionaliteiten tijdelijk te beperken, uit te schakelen of anders in te richten indien dit naar haar redelijke oordeel noodzakelijk is ter bescherming van de veiligheid, continuïteit of stabiliteit van de Dienst.
4. Indien een tijdelijke oplossing wordt toegepast, spant Violet88 zich in om, voor zover redelijkerwijs noodzakelijk, vervolgens een structurele oplossing te realiseren.

Artikel 28. Escalatie

1. Indien een P1- of ander ernstig Incident niet binnen een redelijke termijn kan worden opgelost, kan Violet88 het Incident intern escaleren.
2. Violet88 kan daarbij gespecialiseerde medewerkers, leveranciers, hostingpartijen of andere Derden inschakelen.
3. Violet88 houdt Opdrachtgever tijdens een escalatie, voor zover redelijkerwijs mogelijk en relevant, op de hoogte van de voortgang en eventuele tijdelijke maatregelen.
4. Indien tijdens de escalatie aanvullende werkzaamheden nodig blijken die buiten de SLA vallen, overlegt Violet88 daarover met Opdrachtgever, behoudens voor zover onmiddellijke uitvoering op grond van de Algemene Voorwaarden is toegestaan ter bescherming van beveiliging, continuïteit of goede werking.

Artikel 29. Beschikbaarheid

1. Violet88 spant zich in om de Beschikbaarheid van de Dienst naar het oordeel van Violet88 op een passend niveau te houden.
2. Indien in de Offerte een concreet beschikbaarheidspercentage is overeengekomen, wordt de Beschikbaarheid beoordeeld over de daarbij genoemde meetperiode.
3. Bij de berekening van de Beschikbaarheid blijven in ieder geval buiten beschouwing:
    a. vooraf aangekondigd gepland onderhoud;
    b. onderhoud of werkzaamheden die op verzoek van Opdrachtgever plaatsvinden;
    c. storingen als gevolg van handelen of nalaten van Opdrachtgever of door hem ingeschakelde Derden;
    d. storingen in systemen, infrastructuur, netwerken, verbindingen of andere Diensten van Derden waarop Violet88 redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen;
    e. uitval als gevolg van wijzigingen die zonder afstemming met Violet88 zijn aangebracht; en
    f. overmacht als bedoeld in de Algemene Voorwaarden.

4. Tenzij in de Offerte een gegarandeerd beschikbaarheidspercentage is overeengekomen, geldt de door Violet88 nagestreefde Beschikbaarheid niet als resultaatsgarantie.

Artikel 30. Monitoring

1. Voor zover monitoring onderdeel uitmaakt van de overeengekomen dienstverlening, bewaakt Violet88 geautomatiseerd of periodiek relevante aspecten van de Dienst.
2. Afhankelijk van de betreffende Dienst kan monitoring onder meer betrekking hebben op:
    a. de bereikbaarheid van de Dienst;
    b. applicatiefouten en foutmeldingen;
    c. de technische werking van de applicatie;
    d. de status van het CMS of andere onderliggende software; en
    e. relevante beveiligings- of updategegevens.
3. Violet88 bepaalt welke monitoringmiddelen daarvoor worden gebruikt en is gerechtigd deze tijdens de looptijd te vervangen door andere geschikte middelen.
4. Een automatisch door Violet88 vastgesteld Incident kan door Violet88 in behandeling worden genomen zonder dat daarvoor eerst een melding van Opdrachtgever noodzakelijk is.
5. Monitoring houdt geen garantie in dat ieder Incident onmiddellijk of automatisch wordt ontdekt.

Artikel 31. Onderhoud, updates en patches

1. Violet88 voert de onderhoudswerkzaamheden uit die volgens de Offerte en Dit Hoofdstuk II onderdeel zijn van de dienstverlening.
2. Onderhoud kan, afhankelijk van de overeengekomen Dienst, onder meer bestaan uit:
    a. correctief onderhoud ter herstel van fouten;
    b. preventief onderhoud;
    c. beveiligingsupdates en patches;
    d. controles van de technische werking; en
    e. noodzakelijke technische wijzigingen om de Dienst veilig en operationeel te houden.
3. Voor zover de betreffende software dit toelaat en de updates beschikbaar en verantwoord zijn, voert Violet88 periodiek relevante beveiligingsupdates en patches uit.
4. Relevante beveiligingsupdates voor het CMS en andere door Violet88 beheerde onderliggende websoftware worden in beginsel ten minste eenmaal per kwartaal beoordeeld en, indien technisch verantwoord, geïnstalleerd.
5. Violet88 bepaalt, rekening houdend met veiligheid, continuïteit, compatibiliteit en stabiele werking, het moment en de wijze waarop updates en patches worden geïnstalleerd.
6. Violet88 mag een update of patch uitstellen of niet installeren indien deze naar haar redelijke oordeel risico's oplevert voor de veiligheid, stabiliteit, compatibiliteit of werking van de Dienst.
7. Violet88 is bij updates en patches mede afhankelijk van leveranciers, softwareontwikkelaars en andere Derden en staat niet in voor het tijdig beschikbaar komen of functioneren daarvan.

Artikel 32. Wijzigingen, verbeteringen en nieuwe functionaliteit

1. Functionele uitbreidingen, nieuwe functionaliteit en structurele wijzigingen vallen niet onder regulier Onderhoud, tenzij in de Offerte anders is overeengekomen.
2. Opdrachtgever kan Violet88 verzoeken dergelijke werkzaamheden uit te voeren.
3. Violet88 is gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren indien de wijziging technisch niet haalbaar is of naar haar redelijke oordeel negatieve gevolgen kan hebben voor de beveiliging, stabiliteit, beschikbaarheid of onderhoudbaarheid van de Dienst.

4. Voor werkzaamheden die buiten het overeengekomen Onderhoud vallen, geldt de meerwerkregeling uit de Algemene Voorwaarden.
5. Indien een update, patch of wijziging gevolgen heeft voor andere systemen, koppelingen, software of onderdelen van Opdrachtgever, zijn de daarmee samenhangende aanvullende werkzaamheden niet inbegrepen, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 33. Wijzigingen door Opdrachtgever of Derden

1. Opdrachtgever brengt geen wijzigingen aan de door Violet88 beheerde onderdelen van de Dienst aan zonder voorafgaande afstemming met Violet88 indien deze wijzigingen invloed kunnen hebben op de werking, beveiliging of onderhoudbaarheid daarvan.
2. Wijzigingen die Opdrachtgever of een Derde zonder voorafgaande afstemming met Violet88 aan de Dienst, Resultaten of technische omgeving aanbrengt, zijn voor rekening en risico van Opdrachtgever.
3. Violet88 is niet gehouden problemen of Incidenten die als gevolg daarvan ontstaan binnen de reguliere SLA-vergoeding te herstellen.
4. Violet88 kan haar onderhouds- of ondersteuningswerkzaamheden opschorten, voor zover en zolang de betreffende wijziging een deugdelijke uitvoering daarvan verhindert. De opschorting duurt voort totdat Opdrachtgever de betreffende wijziging ongedaan heeft gemaakt, de gevolgen daarvan heeft laten herstellen, of Violet88 de gevolgen daarvan als meerwerk heeft hersteld dan wel daarover met Opdrachtgever afspraken heeft gemaakt. Violet88 informeert Opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk. Voor zover en zolang sprake is van een dergelijke opschorting, zijn de in de SLA opgenomen beschikbaarheids-, reactie- en hersteltermijnen niet van toepassing op het door de wijziging geraakte onderdeel van de Dienst.
5. Onderzoek en herstel van de gevolgen van dergelijke wijzigingen kunnen als meerwerk in rekening worden gebracht overeenkomstig de Algemene Voorwaarden.

Artikel 34. Ondersteuning

1. Eerstelijnsondersteuning is onderdeel van de SLA voor zover dit uit de Offerte blijkt.
2. Eerstelijnsondersteuning omvat in ieder geval:
    a. het aannemen en registreren van supportvragen;
    b. hulp bij reguliere vragen over het gebruik en de werking van de Dienst;
    c. eerste analyse van een Incident; en
    d. eenvoudige handelingen die redelijkerwijs binnen reguliere ondersteuning kunnen worden uitgevoerd.
3. Werkzaamheden die specialistisch onderzoek, ontwikkeling, programmering, structurele aanpassing of uitgebreide technische analyse vereisen, gelden als tweedelijns- of aanvullende ondersteuning en zijn niet inbegrepen, tenzij in de Offerte anders is overeengekomen.
4. Aanvullende ondersteuning wordt verricht tegen het overeengekomen tarief of, bij gebreke daarvan, het op dat moment geldende tarief van Violet88.
5. Ondersteuning aan eindgebruikers of klanten van Opdrachtgever is niet inbegrepen, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 35. Back-ups en herstel

1. Voor zover hosting en back-updienstverlening onderdeel uitmaken van de Overeenkomst, zorgt Violet88 of de door haar ingeschakelde hostingprovider voor periodieke back-ups van de overeengekomen Dienst.
2. Van de Dienst wordt dagelijks een back-up gemaakt.

3. Back-ups worden gescheiden van de productieomgeving opgeslagen, waaronder waar van toepassing in een ander beveiligd datacentrum of andere daarvoor geschikte back-upomgeving.
4. Violet88 controleert periodiek of het back-upproces technisch functioneert.
5. Violet88 voert ten minste eenmaal per 6 (zes) maanden een controle uit op de correcte werking van het back-upproces.
6. Op verzoek van Opdrachtgever kan Violet88 een beschikbare back-up terugplaatsen.
7. Violet88 kan niet garanderen dat iedere back-up onder alle omstandigheden volledig, foutloos of herstelbaar is.
8. Werkzaamheden in verband met het terugplaatsen of herstellen van gegevens vanuit een back-up kunnen afzonderlijk in rekening worden gebracht, tenzij deze volgens de Offerte zijn inbegrepen.

Artikel 36. OTAP en implementatie van wijzigingen

1. Voor zover een OTAP-omgeving onderdeel uitmaakt van de overeengekomen dienstverlening, gebruikt Violet88 deze voor het gecontroleerd ontwikkelen, testen en implementeren van wijzigingen.
2. De OTAP-werkwijze kan bestaan uit:
    a. een ontwikkelomgeving;
    b. een test- en/of acceptatieomgeving; en
    c. een productieomgeving.
3. Violet88 kan wijzigingen vóór implementatie in de productieomgeving eerst testen in een daarvoor geschikte test- of acceptatieomgeving.
4. Violet88 bepaalt, rekening houdend met de aard en urgentie van de wijziging, welke stappen van de OTAP-werkwijze redelijkerwijs worden doorlopen.
5. In geval van een urgent beveiligings- of continuïteitsprobleem kan Violet88 van de gebruikelijke OTAP-procedure afwijken indien dit noodzakelijk is om adequaat te kunnen handelen.
6. Indien technisch mogelijk kan Violet88 bij problemen na een implementatie gebruikmaken van een rollback of andere herstelmaatregel.

Artikel 37. Verplichtingen van Opdrachtgever

1. Opdrachtgever:
    a. meldt Incidenten overeenkomstig Dit Hoofdstuk II ;
    b. zorgt ervoor dat zijn contactgegevens actueel zijn en geeft wijzigingen tijdig door;
    c. verstrekt tijdig alle informatie die Violet88 nodig heeft;
    d. verleent Violet88 de benodigde toegang tot systemen, Accounts en omgevingen;
    e. staat remote toegang of monitoring toe voor zover dit noodzakelijk en Schriftelijk overeengekomen is;
    f. zorgt ervoor dat zijn eigen netwerk, hardware, software en beveiligingsomgeving geschikt zijn voor de overeengekomen dienstverlening;
    g. zorgt ervoor dat een bevoegde contactpersoon beschikbaar is indien diens medewerking nodig is; en
    h. informeert Violet88 zo spoedig mogelijk over Incidenten en relevante wijzigingen in zijn technische omgeving.
2. Indien werkzaamheden op locatie noodzakelijk zijn, zorgt Opdrachtgever ervoor dat Violet88 tijdig toegang krijgt tot de relevante locatie, apparatuur en systemen. Indien Violet88 dit voorafgaand aan de werkzaamheden redelijkerwijs noodzakelijk acht en aan Opdrachtgever heeft meegedeeld, zorgt Opdrachtgever ervoor dat gedurende de uitvoering een contactpersoon van Opdrachtgever beschikbaar is.

3. Indien Violet88 een Incident niet of niet tijdig kan onderzoeken of herstellen doordat Opdrachtgever niet de benodigde informatie, toegang of medewerking verleent, worden de toepasselijke Reactie- en Hersteltijden opgeschort zolang die situatie voortduurt.
4. Vertraging als gevolg van het niet bereikbaar zijn van Opdrachtgever of een noodzakelijke contactpersoon komt niet voor rekening van Violet88.

Artikel 38. Niet inbegrepen werkzaamheden

1. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de vaste SLA-vergoeding niet inbegrepen:
    a. ontwikkeling van nieuwe functionaliteit;
    b. omvangrijke wijzigingen van bestaande functionaliteit;
    c. herstel van problemen die zijn veroorzaakt door Opdrachtgever of Derden;
    d. herstel van problemen in systemen, apparatuur of infrastructuur die niet door Violet88 worden beheerd;
    e. werkzaamheden als gevolg van wijzigingen in software, API's, koppelingen, browsers, platforms of andere diensten van Derden;
    f. ondersteuning aan eindgebruikers van Opdrachtgever;
    g. ondersteuning op locatie;
    h. herstel vanuit back-up voor zover dit niet expliciet is inbegrepen;
    i. tweedelijns- of specialistische ondersteuning voor zover deze niet in de Offerte is inbegrepen; en
    j. overige werkzaamheden die buiten het overeengekomen Onderhoud en de Ondersteuning vallen.
2. Werkzaamheden zoals bedoeld in lid 1 kunnen als meerwerk worden uitgevoerd overeenkomstig de Algemene Voorwaarden.

Artikel 39. Vergoeding, facturering en duur

1. De vergoeding voor de SLA en de eventueel gekozen servicevariant volgt uit de Offerte.
2. Indien aanvullende werkzaamheden op basis van nacalculatie worden verricht, gelden de in de Offerte afgesproken tarieven of, bij gebreke daarvan, de op dat moment geldende tarieven van Violet88.
3. Op facturering, betaling en prijswijzigingen zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing.
4. De duur en opzegging van de betreffende doorlopende Dienst, en daarmee de toepassing van dit Hoofdstuk II op die Dienst, volgen uit de Offerte en Hoofdstuk I.
5. De toepassing van dit Hoofdstuk II op een Dienst eindigt in ieder geval wanneer de betreffende Dienst eindigt.