Missing Piece

Algemene voorwaarden

11/2026 – Versie 5.0

Missing Piece B.V.
Regulierenring 18
3981 LB Bunnik

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave **2**
Definities **3**
Algemene Voorwaarden *3*
Apparatuur *3*
Bijlagen *3*
Cloud(computing) *3*
Cliënt *3*
Derden *3*
Dienstverlening *4*
Hybride Cloud *4*
Legacy-Applicaties *4*
Missing Piece *4*
Onderaannemer *4*
Overeenkomst *4*
Partij(en) *4*
Private Cloud *4*
Public Cloud *5*
Tenant *5*
Users *5*
1. Overeenkomst **6**
2. Duur, wijziging en (tussentijdse) beëindiging de Overeenkomst **6**
3. Prijs en betaling **8**
4. Dienstverlening **10**
5. Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding **11**
6. Voorbehoud van eigendom, rechten en derdenbeding **11**
7. Rechten van intellectuele of industriële eigendom **12**
8. Medewerking door Partijen **15**
9. Leveringstermijnen en risico **16**
10. Aansprakelijkheid en vrijwaring **17**
11. Overmacht **19**
12. Meerwerk **20**
13. Controle (onderzoeksrecht) en auditing **20**
14. Veranderingen Dienstverlening en wijzigingen Algemene Voorwaarden **21**
15. Gebruik Derden en Onderaannemers **22**
16. Exitplan **23**
17. Slotbepalingen **24**

Definities

Alle in deze Algemene Voorwaarden met een hoofdletter geschreven begrippen kunnen zowel in enkel- als meervoud gehanteerd worden.

Algemene Voorwaarden

Deze algemene voorwaarden van Missing Piece, die van toepassing zijn op een door Missing Piece aan de Cliënt uitgebrachte offerte, de tussen Missing Piece en Cliënt gesloten Overeenkomst, alsmede alle nog tussen Partijen te sluiten overeenkomsten en overige contractuele relaties.

Apparatuur

Alle hardware en bijbehorende onderdelen die door Missing Piece tegen vergoeding (huur) aan Cliënt ter beschikking worden gesteld, waarbij Missing Piece te allen tijde eigenaar blijft. Hieronder vallen onder andere firewalls, switches en wifi-accesspoints.

Bijlagen

Alle documenten die onlosmakelijk onderdeel zijn van de Overeenkomst. Waar wordt gesproken over de inhoud van de Overeenkomst wordt hiermee ook bedoeld dat het in een bijlage ervan staat.

Cloud(computing)

Cloudcomputing is het leveren van computingservices, inclusief servers, opslag, databases, netwerkfuncties, software, analysefuncties en intelligentie, via internet ('de cloud'), aangeboden vanuit één of meerdere datacenters over de hele wereld, die flexibele resources en schaalvoordelen mogelijk maakt. Cloudcomputing is een som van drie typen services: IaaS (infrastructuur als service), PaaS (platformen als services) en SaaS (softwaretoepassingen als service).

Cliënt

De wederpartij van Missing Piece.

Derden

Bedrijven of personen niet onder de verantwoordelijkheid van Missing Piece, waar Cliënt diensten en/of applicaties direct afneemt, die kunnen worden ontsloten in de dienst van Missing Piece. Deze derden vallen te allen tijde onder de verantwoordelijkheid van Cliënt.

Dienstverlening

Alle diensten van Missing Piece zoals overeengekomen in de Overeenkomst. De dienstverlening wordt verricht op basis van een overeengekomen diensten- en productencatalogus en servicecatalogus die als Bijlagen onlosmakelijk onderdeel zijn van de Overeenkomst.

Hybride Cloud

Een Hybride Cloud is een omgeving waarin Public en Private Cloud samengaan en deze zijn verbonden via technologie die het mogelijk maakt dat gegevens en toepassingen tussen de Clouds kunnen worden gedeeld.

Legacy-Applicaties

Cliënt-server softwareapplicaties die binnen een besloten netwerk draaien op servers en daarmee afhankelijk zijn van IaaS dienstverlening.

Missing Piece

Missing Piece B.V. en iedere dochteronderneming en iedere andere gelieerde onderneming, die voor zichzelf aan de andere Partij deze Algemene Voorwaarden van toepassing heeft verklaard.

Onderaannemer

Bedrijven of personen niet zijnde Missing Piece, die Missing Piece inschakelt als onderdeel van de Overeenkomst, van wie Cliënt diensten en applicaties gebruikt. Missing Piece staat in voor deze onderaannemers onder de Overeenkomst.

Overeenkomst

De tussen Partijen overeengekomen offerte of de door Partijen overeengekomen overeenkomst (waaronder begrepen diens Bijlagen) waarop in beide gevallen de Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

Partij(en)

Missing Piece en de Cliënt gezamenlijk en elk afzonderlijk.

Private Cloud

De Private Cloud heeft betrekking op bronnen voor Cloud computing die uitsluitend door Cliënt worden gebruikt. De Private Cloud bevindt zich in het datacenter van Your.Cloud/TSH of een aan Your.Cloud/TSH gelieerde onderneming. Een Private Cloud is een cloud waarvoor de services en de

infrastructuur op een besloten netwerk worden onderhouden.

Public Cloud

Bij een Public Cloud omgeving wordt gebruik gemaakt van een gedeelde infrastructuur die voor iedereen toegankelijk is. Public Clouds zijn het eigendom van en worden beheerd door externe cloud serviceproviders, die de computerbronnen, zoals servers en opslag, via internet leveren. Microsoft Azure is een voorbeeld van een openbare cloud. Bij een openbare cloud is alle hardware, software en andere ondersteunende infrastructuur het eigendom van de cloud serviceprovider en voert deze partij ook het onderhoud ervan uit. De toegang tot services en het beheer van een account verloopt veelal via abonnementen. Missing Piece maakt gebruik van deze Public Cloud door middel van: Microsoft Azure, Microsoft 365 met Microsoft Teams en eventueel met Microsoft Teams Telefonie.

Tenant

De omgeving van Cliënt binnen Microsoft Azure voor het gebruik van de online services voor de Users met daarin alle aan Cliënt toebehorende data, licenties, contracten en abonnementen.

Users

De gebruikers van Cliënt.

1. Overeenkomst

1.1. Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.

1.2. Alle aanbiedingen van Missing Piece zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.

1.3. Voor de huur van Apparatuur sluiten Partijen een afzonderlijke Overeenkomst huur apparatuur, waarin onder meer de looptijd, vergoeding en eventuele specifieke voorwaarden voor de betreffende Apparatuur worden vastgelegd, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

1.4. Toepasselijkheid van eventuele inkoop en/of andere voorwaarden van Cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Ondertekening of (stilzwijgende) acceptatie door Missing Piece van documenten van Cliënt waarop (bijvoorbeeld voorgedrukt op briefpapier) zulke algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard, geldt nimmer als aanvaarding daarvan.

1.5. In geval van strijdigheid tussen een bepaling in de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden, prevaleert het bepaalde in de Overeenkomst.

2. Duur, wijziging en (tussentijdse) beëindiging de Overeenkomst

2.1. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen in de Overeenkomst, heeft de Overeenkomst een initiële looptijd van zesendertig (36) maanden vanaf de startdatum in de Overeenkomst. De Overeenkomst Dienstverlening wordt vervolgens telkens stilzwijgend verlengd met een periode van 12 maanden. Ook indien de Overeenkomst later dan de startdatum wordt getekend, handelen Partijen overeenkomstig de inhoud en strekking van de Overeenkomst.

2.2. In het geval van huurapparatuur is de initiële looptijd zestig (60) maanden vanaf de installatie van de apparatuur op locatie van de Cliënt, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen in de Offerte. De overeenkomst huur apparatuur wordt telkens stilzwijgend met een periode van 3 maanden verlengd tot opzegging van één van de partijen.

2.3. Partijen kunnen de Overeenkomst en Overeenkomst Huur apparatuur opzeggen tegen het einde van de overeengekomen looptijd, met inachtneming van een opzegtermijn van 12 maanden, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen in de Overeenkomst. Opzegging dient schriftelijk en aangetekend te geschieden en gericht te zijn aan de directie van de andere Partij.

2.4. Indien Cliënt kort na ondertekening en/of kort na de startdatum de Overeenkomst toch annuleert, heeft Missing Piece het recht een redelijke som, zijnde 20% van de jaarbetaling, in rekening te brengen aan Cliënt, naast de reeds gemaakte kosten.

2.5. Wanneer de Overeenkomst huur apparatuur vroegtijdig wordt verbroken is Missing Piece gerechtigd de resterende contractperiode ineens aan Cliënt te factureren met een opslag van vijf procent (5%). Dit bedrag is onmiddellijk opeisbaar. Missing Piece blijft eigenaar van de apparatuur. De Apparatuur dient direct na beëindiging aan Missing Piece te worden geretourneerd.

2.6. De werking van art. 7:408 BW is uitdrukkelijk uitgesloten. Gedurende de gehele duur van de Overeenkomst kan Cliënt de overeengekomen dienstverlening verminderen tot een maximale vermindering in aantallen van 20% ten opzichte van de aantallen bij startdatum Overeenkomst, gebaseerd op de grondslag die behoort bij het door Cliënt afgenomen product of de door Cliënt afgenomen dienst. Het is Cliënt onder meer niet toegestaan om gedurende de looptijd van de Overeenkomst de dienstverlening welke onderwerp is van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk tussentijds op te zeggen dan wel door een ander dan (onder beheer van) Missing Piece te laten uitvoeren dan wel de aantallen verder te verminderen dan toegestaan in dit hoofdstuk. Indien Cliënt zich op enige wijze niet houdt aan het hiervoor bepaalde, is Cliënt aan Missing Piece een direct opeisbare boete verschuldigd, gelijk aan het gemiddelde maandelijkse bedrag dat Missing Piece aan Cliënt onder de Overeenkomst in de twaalf (12) maanden direct voorafgaande aan de tekortkoming in rekening heeft gebracht (respectievelijk zou brengen indien de Overeenkomst nog geen twaalf (12) maanden heeft geduurd), vermenigvuldigd met de resterende maanden dat de Overeenkomst voortduurt, een en ander onverminderd de overige rechten van Missing Piece, waaronder diens recht op aanvullende schadevergoeding, voor zover de schade de voorgaande te betalen boete zou overtreffen.

2.7. Rechten en plichten uit de Overeenkomst tussen Cliënt en Missing Piece, die naar hun aard en inhoud bestemd zijn om voort te duren, waaronder begrepen intellectueel eigendom, controle, onderzoeksrecht en auditing, aansprakelijkheid, privacy en beveiliging, geheimhouding, overmacht en geschillenbeslechting, blijven onverminderd van kracht na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst.

2.8. Aan elk der Partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst slechts toe indien de andere Partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de Overeenkomst.

2.9. Indien Cliënt op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan maken zijn, tenzij Missing Piece ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Missing Piece vóór de ontbinding heeft

gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

2.10. Apparatuur waarvan Missing Piece eigenaar blijft, dient bij beëindiging van de Overeenkomst of de Overeenkomst huur apparatuur door Cliënt onverwijld, in goede staat en met alle daarbij behorende onderdelen, bekabeling en accessoires aan Missing Piece te worden geretourneerd. De kosten en het risico van retourzending, verwijdering of retourname komen voor rekening van Cliënt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Indien Cliënt de apparatuur niet tijdig of niet volledig retourneert, is Missing Piece gerechtigd de vervangingswaarde en eventuele bijkomende kosten bij Cliënt in rekening te brengen.

2.11. Cliënt behoudt het recht de Apparatuur gedurende de looptijd van de Overeenkomst huur apparatuur van Missing Piece te kopen. De afkoop geschiedt onder de voorwaarden van art. 2.5, tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst huur apparatuur.

3. Prijs en betaling

3.1 Missing Piece verstuurt maandelijks een factuur voor de dienstverlening en/of apparatuur.

3.2. Alle facturen worden in euro's (€) opgesteld, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

3.3. Tarieven worden gebaseerd op het prijspeil van een lopend kalenderjaar. Alle tarieven zijn in euro's en exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Indien tarieven door een kennelijke verschrijving foutief staan vermeld in enige Overeenkomst of diens Bijlagen van Missing Piece, is Missing Piece niet gehouden de Dienstverlening uit te voeren tegen het foutief weergegeven tarief.

3.4. Missing Piece heeft het recht de tarieven jaarlijks aan te passen in lijn met de CPI.

3.5. De fysieke apparatuur binnen de Overeenkomst huur apparatuur is uitgesloten van jaarlijkse indexatie, tenzij nadrukkelijk anders vermeld op de Overeenkomst huur apparatuur. Missing Piece is gerechtigd prijsverhogingen van leveranciers, licentiegevers of andere derden die verband houden met de gehuurde apparatuur of bijbehorende licenties aan Cliënt door te belasten.

3.6. Onverminderd het bepaalde in het voorgaande artikel heeft Missing Piece het recht in redelijkheid haar tarieven aan te passen als gevolg van kostenverhogende omstandigheden die niet door Missing Piece worden veroorzaakt. Hierbij valt te denken aan kostenverhogende omstandigheden die buiten de invloed van Missing Piece liggen waaronder, maar niet beperkt tot wijzigingen in wet- en regelgeving, bovenmatig datagebruik door Cliënt, of wanneer de tarieven van de door Missing Piece ingeschakelde Onderaannemers (zoals Microsoft) of Derden voor de dienstverlening aan Cliënt worden aangepast.

3.7. Alle facturen zullen door Cliënt worden betaald in overeenstemming met de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal Cliënt binnen dertig dagen na factuurdatum betalen. Cliënt is niet gerechtigd tot enige korting, opschorting of verrekening.

3.8. Indien Cliënt de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Cliënt, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien Cliënt na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven. In welk geval Cliënt naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale factuurbedrag.

3.9. Indien Cliënt enige verplichting uit hoofde van de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, is Missing Piece gerechtigd haar verplichtingen geheel of gedeeltelijk op te schorten, nadat Cliënt hiervan schriftelijk in kennis is gesteld. Missing Piece is eveneens gerechtigd haar verplichtingen geheel of gedeeltelijk op te schorten indien één of meer van de volgende omstandigheden zich voordoen, ongeacht of de betreffende vorderingen aan een derde zijn overgedragen:

3.9.1. Cliënt enige op haar rustende verplichting aan Missing Piece niet, of niet tijdig of niet juist nakomt.
3.9.2. Cliënt dan wel een aan cliënt gerelateerde dochter- of zustervennootschap in staat van faillissement verklaard wordt, of een verzoek daartoe is ingediend, of in surseance van betaling verkeert
3.9.3. Cliënt, in het geval van een natuurlijke persoon, krachtens rechterlijk vonnis handelingsonbekwaam is geworden of gedetineerd is geraakt.
3.9.4. Cliënt is ontbonden of tegen Cliënt een vordering tot ontbinding is ingesteld dan wel indien door Cliënt een ontbindingsbesluit is genomen.
3.9.5. Cliënt overgaat tot staking van de onderneming of daartoe is overgegaan dan wel tot overdracht is overgegaan en verplichtingen aan Missing Piece niet zijn voldaan.

Dit recht heeft Missing Piece door enkel het plaatsvinden van één van bovengenoemde omstandigheden, zonder dat enige waarschuwing of ingebrekestelling of rechtelijke tussenkomst vereist zal zijn. Indien Cliënt, na schriftelijke ingebrekestelling en na verloop van een redelijke termijn voor herstel, alsnog tekortschiet in de nakoming van een wezenlijke verplichting, is Missing Piece gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd haar overige rechten, waaronder het recht op schadevergoeding en volledige betaling van openstaande bedragen

4. Dienstverlening

4.1. Missing Piece spant zich te allen tijde in te voldoen aan de in de branche van Missing Piece gebruikelijke eisen en normen, waarbij Missing Piece ook beschikt over de noodzakelijke kwaliteiten en capaciteiten ten aanzien van opleiding, deskundigheid en ervaring voor het leveren van de Dienstverlening, in het bijzonder kennis van informatiebeveiliging en cybersecurity.

4.2. Missing Piece spant zich te allen tijde in te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving, inclusief bestuursrechtelijke voorschriften, waaraan Cliënt in het kader van de Dienstverlening moet voldoen. Indien zulks tot verzwaring en/of meerwerk zou leiden van de op Missing Piece rustende verplichtingen dan zullen Partijen daarover nadere (financiële) afspraken maken. Partijen informeren elkaar over en weer over gewijzigde of nieuwe wet- en regelgeving.

4.3. Indien mogelijk volgt Missing Piece de aanwijzingen van Cliënt op en leeft de door haar verstrekte instructies na. Indien opvolging van aanwijzingen en instructies als hiervoor bedoeld, tot verzwaring en/of meerwerk zou leiden van de reeds bestaande op Missing Piece rustende verplichtingen en/of wijziging van de Dienstverlening dan zullen Partijen daarover nadere (financiële) afspraken maken.

4.4. Missing Piece beschikt over een informatiebeveiligingsbeleid en certificeringen. Missing Piece zal Cliënt op verzoek jaarlijks een bewijs sturen dat deze certificering(en) zijn verlengd.

4.5. Partijen zullen de naam en reputatie van de (onderdelen van) Cliënt en Missing Piece op geen enkele wijze schaden.

4.6. De Dienstverlening is, indien van toepassing op Cliënt, een uitbesteding in de zin van het Uitbestedingsbeleid Cliënt en de Good Practice Uitbesteding van Verzekeraars van De Nederlandsche Bank (DNB). Deze uitbesteding moet gemeld worden aan De Nederlandsche Bank (DNB). Indien DNB na melding dan wel tijdens de duur van de Overeenkomst aanwijzingen voor de uitbesteding geeft, is Missing Piece verplicht deze aanwijzingen op te volgen, ook als deze aanwijzingen de kritieke of belangrijke Onderaannemers betreft. Partijen zullen met elkaar in goed overleg nadere (financiële) afspraken maken. Mochten kritieke of belangrijke Onderaannemers niet kunnen voldoen aan de aanwijzingen, dan gaan Partijen in overleg over te nemen maatregelen.

4.7. Missing Piece is geen fabrikant van hardware, maar treedt op als leverancier of reseller van hardware. Wanneer sprake is van een service- of garantieclaim, dient Cliënt Missing Piece in te schakelen. De fabrikant van de hardware is primair verantwoordelijk voor het beoordelen en vastleggen van het garantieverzoek. Missing Piece kan niet aansprakelijk worden gesteld voor garanties en reparaties die niet vallen binnen de voorwaarden van de Leverancier. Missing Piece zal bij de uitvoering van de Overeenkomst jegens Cliënt naar redelijkheid handelen.

5. Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding

5.1. Partijen staan ervoor in dat alle van de andere Partij ontvangen informatie en rechten van vertrouwelijke aard geheim zal blijven (geheimhoudingsplicht). Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der Partijen als zodanig is aangeduid en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden, tenzij bekendmaking is toegestaan of de wet of een rechter tot bekendmaking dwingt.

5.2. Partijen staan ervoor in dat alle personen die door hen direct of indirect worden ingeschakeld de in dit hoofdstuk genoemde verplichtingen nakomen.

5.3. Tenzij er sprake is van wederzijdse instemming, is het elk der Partijen gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals één jaar na beëindiging daarvan niet toegestaan medewerkers van de andere Partij, die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst, in dienst te nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich te laten werken, tenzij de wet dit verbod niet toelaat. Partijen kunnen voorwaarden verbinden aan haar instemming.

5.4. Zowel Cliënt als Missing Piece zal zonder voorafgaande schriftelijke toestemming de handelsnamen, logo's, handelsmerken etc. van Partijen niet gebruiken noch op enigerlei wijze in de publiciteit brengen.

6. Voorbehoud van eigendom, rechten en derdenbeding

6.1. Indien er sprake is van eigendomsoverdracht, zal eigendom slechts overgaan nadat alle bedragen die Cliënt verschuldigd is voor de krachtens de Overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichtte of te verrichten werkzaamheden, evenals de bedragen zoals maar niet beperkt tot de rente en kosten van invordering, volledig aan Missing Piece zijn voldaan.

6.2. Rechten worden aan Cliënt steeds verleend of, in het voorkomend geval, overgedragen onder de voorwaarde dat Cliënt de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

6.3. Cliënt verklaart ermee bekend te zijn en voor zover nodig er mee in te stemmen dat de eigendom van de programmatuur, apparatuur en materialen bij een derde kan (komen te) berusten of dat de programmatuur, apparatuur en materialen kan zijn (of worden) verpand aan een derde, tot zekerheid van de betaling van al hetgeen deze derde van Missing Piece te vorderen heeft of mocht hebben.

6.4. Niettegenstaande het bestaan van de Overeenkomst zal Cliënt de programmatuur, apparatuur en materialen op eerste verzoek aan de derde afgeven, zonder dat Cliënt zich daarbij op enig retentierecht kan beroepen, indien en zodra de derde afgifte van de programmatuur, apparatuur en materialen zal vorderen op grond van niet nakoming van de verplichtingen van Missing Piece jegens de derde. Als gevolg van deze opeising wordt de onderhavige Overeenkomst van rechtswege met onmiddellijke ingang ontbonden. Afgifte als voornoemd dient te geschieden ten kantore van de derde of op een door die derde aangewezen locatie in Nederland.

6.5. Indien de situatie zoals genoemd in het voorgaande artikel zich voordoet en de derde het gebruik van de programmatuur, apparatuur en materialen door Cliënt zou willen continueren, is Cliënt verplicht om op eerste verzoek van de derde een overeenkomst met de derde te sluiten voor de restant looptijd van de onderhavige Overeenkomst en onder gelijkluidende condities.

6.6. Partijen sluiten de toepasselijkheid van de artikelen 7:226 en 7:227 Burgerlijk Wetboek geheel uit.

6.7. Het hierboven opgenomen derdenbeding kan noch door Cliënt, noch door Missing Piece worden herroepen.

6.8. Door Missing Piece aan Cliënt ter beschikking gestelde en niet door Cliënt gekochte Apparatuur blijft te allen tijde eigendom van Missing Piece. Missing Piece behoudt zich het recht voor dergelijke Apparatuur terug te halen en te vervangen.

6.9. Cliënt is niet gerechtigd apparatuur zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Missing Piece te verplaatsen naar een andere locatie, over te dragen, te verpanden, te verhuren of aan derden in gebruik te geven.

7. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

7.1. Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom waaronder begrepen auteursrechten, merkenrechten, octrooirechten en handelsnaamrechten, op alle krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, Tenant, server(s), apparatuur of andere al dan niet elektronische materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Missing Piece of diens licentiegevers van wie Missing Piece het recht heeft verkregen het werk aan Cliënt ter beschikking te stellen. Cliënt verkrijgt uitsluitend de niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet-sublicentieerbare gebruiksrecht gebruiksrechten en bevoegdheden die

bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de intellectuele eigendomsrechten, programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen.

7.2. Intellectuele eigendomsrechten van een Partij die op de datum van de Overeenkomst al bestaan worden niet aan de andere Partij overgedragen.

7.3. Cliënt is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur en andere materialen onder de Overeenkomst vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Missing Piece of diens licentiegevers bevatten. Cliënt verbindt zich, deze programmatuur, apparatuur en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van Cliënt die niet noodzakelijkerwijs de programmatuur, apparatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.

7.4. Het is Cliënt niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de programmatuur.

7.5. Het is Missing Piece of diens licentiegevers toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien Missing Piece door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het Cliënt niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Cliënt niet in staat is een reservekopie van de programmatuur te maken, zal indien dit wordt overeengekomen Missing Piece of diens licentiegever op verzoek van Cliënt een reservekopie van de programmatuur aan Cliënt ter beschikking stellen.

7.6. Behoudens het geval dat Missing Piece een reservekopie van de programmatuur aan Cliënt ter beschikking stelt, heeft Cliënt indien dit is overeengekomen het recht één reservekopie van de programmatuur aan te houden. Onder reservekopie wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan: een stoffelijk voorwerp waarop de programmatuur is vastgelegd, uitsluitend ter vervanging van het oorspronkelijke exemplaar van de programmatuur in geval van onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. De reservekopie dient een identieke kopie te zijn en steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke exemplaar.

7.7. Indien Cliënt programmatuur ontwikkelt of een Derde voor hem programmatuur ontwikkelt dan wel als Cliënt het voornemen heeft dit te doen en hij in verband met de interoperabiliteit van de te ontwikkelen programmatuur en de aan hem door Missing Piece ter beschikking gestelde programmatuur informatie nodig heeft om deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, zal Cliënt Missing Piece schriftelijk en gespecificeerd verzoeken om de benodigde informatie. Missing Piece zal alsdan binnen redelijke termijn mededelen of Cliënt de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en op welke voorwaarden, waaronder mede begrepen financiële

voorwaarden en voorwaarden betreffende de door Cliënt eventueel in te schakelen Derden. Onder interoperabiliteit wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan: het vermogen van programmatuur om informatie met andere componenten van een computersysteem en/of programmatuur uit te wisselen en door middel van deze informatie te communiceren.

7.8. Cliënt is niet gerechtigd tot verbetering van fouten in de hem ter beschikking gestelde programmatuur tenzij dit nadrukkelijk met Missing Piece is overeengekomen. Waar in de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden sprake is van rechten of verplichtingen met betrekking tot fouten, wordt onder fouten verstaan het niet voldoen aan de door Missing Piece schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en ingeval van het ontwikkelen van maatwerkprogrammatuur, aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan Missing Piece te maken.

7.9. Missing Piece zal Cliënt vrijwaren tegen elke rechtsvordering welke gebaseerd is op de bewering dat door Missing Piece zelf ontwikkelde c.q. geleverde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Cliënt Missing Piece onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Missing Piece. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Missing Piece verlenen om zich, zo nodig in naam van Cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren.

7.10. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Cliënt in de programmatuur, apparatuur of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.

7.11. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Missing Piece zelf ontwikkelde c.q. geleverde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Missing Piece een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Missing Piece het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen, of zorgdragen dat de Cliënt dezelfde programmatuur of gelijkwaardige andere programmatuur, apparatuur of materialen, ongestoord kan blijven gebruiken.

7.12. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Missing Piece wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van Missing Piece voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde apparatuur, programmatuur en/of materialen in een niet door Missing Piece gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door Missing Piece geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur en/of materialen is ontwikkeld

of bestemd.

7.13. Cliënt staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Missing Piece van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van gebruik of bewerking en Cliënt zal Missing Piece vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

8. Medewerking door Partijen

8.1. Partijen zullen elkaar steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Cliënt staat ervoor in dat de door haar aangeleverde informatie juist en volledig is.

8.2. Indien is overeengekomen dat Cliënt programmatuur, materialen of gegevens op een informatiedrager ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijk schriftelijk vastgestelde specificaties. Deze specificaties worden door Partijen vastgesteld in de Overeenkomst.

8.3. Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Missing Piece of Cliënt staan, of als één der Partijen op een andere wijze niet aan haar verplichtingen kan voldoen, heeft de andere Partij in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten in rekening te brengen.

8.4. In geval medewerkers van Missing Piece op de locatie van Cliënt werkzaamheden verrichten, zal Cliënt kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals - indien van toepassing - een werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten etc. zorgdragen. Cliënt zal Missing Piece vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van Missing Piece daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie.

8.5. Cliënt dient als een goed huisvader te zorgen voor al wat Missing Piece ter beschikking stelt. Indien Cliënt deze zorgplicht verzaakt heeft Missing Piece onder voorbehoud van de overige rechten in ieder geval het recht eventuele vervangings- dan wel reparatiekosten bij Cliënt in rekening te brengen.

8.6. Cliënt draagt zorg voor een adequate verzekering van apparatuur die eigendom is van Missing Piece tegen verlies, diefstal en beschadiging. Adequate dekking betreft minimaal de vervangingswaarde, inclusief eventueel eigen risico van de apparatuur.

8.7. Partijen dienen elkaar tijdig te informeren over onder meer noodzakelijke updates en relevante gegevens. In geval van uitval als gevolg van diensten van Derden kan Missing Piece niet aansprakelijk worden gesteld.

8.8. Partijen houden elkaar op de hoogte van ontwikkelingen en (voorgenomen) veranderingen (bijvoorbeeld in wet- en regelgeving) die van belang (kunnen) zijn voor de uitvoering van de Dienstverlening. Als Missing Piece reden heeft om aan te nemen dat zij de Dienstverlening niet zoals overeengekomen kan uitvoeren, bijvoorbeeld vanwege een voorgenomen verandering of doordat Cliënt haar verplichtingen niet vlot of goed genoeg nakomt, zal zij Cliënt daar meteen over informeren, zulks onverlet de eigen verplichtingen die op Cliënt rusten als (goed) opdrachtgever.

8.9. Missing Piece zal Cliënt te allen tijde die informatie verstrekken, indien van toepassing op Cliënt, die nodig is om haar in staat te stellen een risicoanalyse met betrekking tot de uitbesteding van werkzaamheden voor de melding bij DNB te vervaardigen. Missing Piece zal deze informatie op eerste verzoek van Cliënt aan haar verstrekken, tenzij een eigen wettelijke plicht van Missing Piece zulks verhindert.

8.10. Missing Piece is verantwoordelijk voor het monitoren, signaleren en tijdig informeren over verminderde beschikbaarheid van de door Cliënt afgenomen Dienstverlening die onder de verantwoordelijkheid van Missing Piece valt niet zijnde diensten van Derden of eigen aangeschafte apparatuur.

9. Leveringstermijnen en risico

9.1. Alle door Missing Piece genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan Missing Piece bekend waren en zij zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen; de enkele overschrijding van een genoemde (leverings)termijn brengt Missing Piece niet in verzuim. Fatale termijnen dienen tussen Partijen expliciet te worden overeengekomen. In alle gevallen, derhalve ook indien Partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, is Missing Piece pas in verzuim nadat zij door Cliënt op deugdelijke wijze, gedetailleerd en schriftelijk in gebreke is gesteld en Missing Piece na verstrijken redelijke termijn die in die ingebrekestelling is gegeven, alsnog niet deugdelijk nakomt. Missing Piece is niet gebonden aan (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Missing Piece en Cliënt zo spoedig mogelijk in overleg treden. Het geeft Cliënt geen recht tot directe ontbinding.

9.2. Het risico van verlies of beschadiging van de producten die voorwerp van de Overeenkomst zijn, gaat op Cliënt over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Cliënt of van een door Cliënt gebruikte hulppersoon zijn gebracht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

9.3. Missing Piece maakt voor uitvoering van de Overeenkomst huur apparatuur en afname hiervan gebruik van Derden.

9.4. Wanneer nodig zal Missing Piece Cliënt verzoeken om relevante gegevens te delen en kenbaar te maken aan de Derde om de Overeenkomst te kunnen uitvoeren.

9.5. Indien Cliënt de gevraagde informatie in art 9.4 niet tijdig levert, kan dit leiden tot vertraging en additionele kosten, welke aan Cliënt worden doorbelast.

9.6. Indien van toepassing worden de in art. 9.4 gevraagde gegevens in lijn met de AVG verwerkt.

9.7. De termijnen voor nakoming en levering, waaronder levertermijnen, worden door Missing Piece slechts bij benadering opgegeven, en gelden derhalve niet als fatale termijnen.

9.8. Missing Piece is voor levering afhankelijk van beschikbaarheid van goederen en leveringen door Leveranciers en/of andere Derden

9.9. Levering na de door Missing Piece indicatief opgegeven leverdatum leidt niet tot het recht van annulering, noch tot compensatie voor Cliënt.

10. Aansprakelijkheid en vrijwaring

10.1. Missing Piece aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit hoofdstuk blijkt.

10.2. De totale aansprakelijkheid van Missing Piece wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, waaronder de schending van vrijwarings- of garantieverplichtingen, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan €250.000,00. (tweehonderdvijftigduizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

a) De redelijke kosten die Cliënt zou moeten maken om de niet geleverde Dienstverlening van Missing Piece zelf uit te voeren of door een derde te laten uitvoeren.
b) De kosten die Cliënt heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Missing Piece niet tijdig heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering.

c) Redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden.
d) Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Cliënt aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

10.3. De totale aansprakelijkheid van Missing Piece voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan €1.000.000,00 (één miljoen Euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

10.4. Aansprakelijkheid van Missing Piece voor indirecte schade is uitge, daaronder begrepen winstderving, verlies van gegevens, (schade-)vorderingen van derden, boetes of naheffingen, gemiste opbrengsten of besparingen, reputatie- of imagoschade of andere indirecte schade of gevolgschade welke voortvloeit uit of in verband staat met het niet nakomen van enige verplichting van Missing Piece, dan wel enig onrechtmatig handelen.

10.5. Buiten de in dit hoofdstuk genoemde gevallen rust op Missing Piece geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in dit hoofdstuk genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Missing Piece.

10.6. De aansprakelijkheid van Missing Piece wegens toereken¬bare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat slechts indien Cliënt Missing Piece onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en Missing Piece ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Missing Piece in staat is adequaat te reageren.

10.7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Cliënt de schade zo spoedig mogelijk, binnen 48 uur na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Missing Piece meldt.

10.8. Cliënt vrijwaart Missing Piece voor eventuele claims van personeel van Cliënt die verband houden met de dienstverlening van Missing Piece ten behoeve van Cliënt. Cliënt vrijwaart Missing Piece daarnaast voor alle aanspraken van Derden wegens product- aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Cliënt aan een Derde is geleverd en dat mede bestond uit door Missing Piece geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

10.9. Missing Piece is in geen geval aansprakelijk voor schade die voortkomt uit door Missing Piece opgevolgde aanwijzingen, richtlijnen en werkinstructies van Cliënt, tenzij deze niet correct zijn opgevolgd.

10.10. Cliënt erkent en stemt ermee in dat Missing Piece onderdeel is van een holdingstructuur waarin meerdere 'Managed Service Provider-bedrijven' (MSP's) opereren. In het geval van eventuele claims, schadevergoedingen of aansprakelijkheid die voortvloeien uit de dienstverlening van andere MSP's binnen die holding, wordt de aansprakelijkheid van Missing Piece beperkt tot uitsluitend de Dienstverlening die zij zelf leveren aan de Cliënt. Missing Piece is niet aansprakelijk voor enige schade, verliezen, claims of verplichtingen die voortkomen uit de diensten van andere MSP's binnen die holding. Andere MSP's binnen die holding zijn niet aansprakelijk voor enige schade, verliezen, claims of verplichtingen die voortkomen uit de dienstverlening van Missing Piece.

10.11. Missing Piece is niet verantwoordelijk voor schade, verlies of aansprakelijkheid die voortvloeit uit het gebruik van de gedeelde infrastructuur, zoals maar niet uitsluitend gegevensverlies, downtime, prestatieverliezen en beveiligingsbreuken, tenzij er sprake is van grove nalatigheid of opzettelijk wangedrag van de Missing Piece relatief tot gedefinieerde verantwoordelijkheden.

11. Overmacht

11.1. Geen van Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.

11.2. Onder overmacht aan de zijde van Missing Piece wordt in ieder geval verstaan: (i) overmacht van Onderaannemers, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van Derden waar Missing Piece afhankelijk van is in de correcte uitvoering van de Overeenkomst, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Cliënt aan Missing Piece is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) (cyber-)crime, (cyber-)vandalisme, oorlog of terrorisme en (viii) algemene vervoersproblemen.

11.3. Wanneer de overmachtssituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben Partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding zal ontstaan. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst is gepresteerd, wordt dan naar verhouding afgerekend.

12. Meerwerk

12.1. Onder meerwerk worden de werkzaamheden verstaan die buiten de inhoud of omvang van de schriftelijk overeengekomen werkzaamheden vallen. Indien Missing Piece op verzoek of met voorafgaande instemming van Cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Cliënt worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Missing Piece. Missing Piece is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

12.2. Indien Missing Piece meent dat van meerwerk sprake zal zijn, zal Missing Piece Cliënt hiervan zo spoedig mogelijk melding maken.

12.3. Missing Piece zal, voordat met meerwerk wordt aangevangen, op verzoek van Cliënt een schriftelijke offerte uitbrengen met betrekking tot de omvang van het door Missing Piece te verwachten meerwerk en de daaraan verbonden kosten.

12.4. Missing Piece zal niet met meerwerk aanvangen alvorens een schriftelijke bevestiging van Cliënt is verkregen.

12.5. Missing Piece behoudt zich het recht om meerwerk onder vier uur zonder schriftelijke bevestiging van Cliënt aan te vangen en te factureren op werkelijke bestede uren.

12.6. De tarieven voor meerwerk zijn vastgesteld in de Overeenkomst. Voor werkzaamheden buiten de Overeenkomst kunnen toeslagen in rekening worden gebracht. Op maandag t/m vrijdag van 19:00 tot 24:00 en op zaterdag van 05.00 tot 24.00 uur geldt een tarief van 150%. Maandag t/m vrijdag van 24.00 tot 05.00 uur en op zon- en feestdagen van 00.00 tot 24.00 uur geldt een tarief van 200%.

13. Controle (onderzoeksrecht) en auditing

13.1. Cliënt heeft het recht om een onafhankelijke externe auditor of haar interne auditafdeling een onderzoek te laten doen naar de naleving van de Overeenkomst. Een audit wordt vooraf aangekondigd waarbij een redelijke termijn wordt gehanteerd.

13.2. Missing Piece en indien van toepassing haar Onderaannemers die een kritieke of belangrijke bijdrage leveren aan de uitbestedingsketen zullen meewerken aan rechtmatige onderzoeken door of namens de toezichthouders van Cliënt. Missing Piece verstrekt Cliënt, als de wet dit toestaat, een kopie van de gegevens die zij de toezichthouder heeft gegeven. Kritieke of

belangrijke Onderaannemers zijn benoemd in het informatiebeveiligingsbeleid van Missing Piece.

13.3. Missing Piece zal meewerken aan een audit of onderzoek en voldoen aan de redelijke (informatie)verzoeken van de auditor en/of toezichthouder. Dit houdt ook in dat, indien dat wordt verzocht, toegang wordt gegeven tot de locaties, de organisatie en informatie van Missing Piece en/of haar kritieke of belangrijke Onderaannemers voor zover deze betrekking hebben op de Overeenkomst. Missing Piece zal voorts ervoor zorgdragen dat de auditor/toezichthouder effectief toegang heeft tot alle informatie over uitbestede functies en werkzaamheden uitgevoerd namens Missing Piece door haar Onderaannemers die een kritieke of belangrijke bijdrage leveren aan de uitbestedingsketen.

13.4. Een toezichthoudende autoriteit kan indien het voor toezichtdoeleinden passend en noodzakelijk is, rechtstreeks aan Missing Piece en/of een Onderaannemer die een kritieke of belangrijke bijdrage levert aan de uitbestedingsketen vragen stellen, waarop Missing Piece en/of een Onderaannemer binnen redelijke termijn gehouden is te antwoorden.

14. Veranderingen Dienstverlening en wijzigingen Algemene Voorwaarden

14.1. Wanneer de Dienstverlening van Missing Piece wijzigt of wanneer er nieuwe diensten voor Cliënt ter beschikking komen zal Missing Piece Cliënt hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte brengen. Missing Piece kan gehouden zijn de Algemene Voorwaarden en Overeenkomst hiertoe te wijzigen indien dit noodzakelijk is vanwege, maar niet beperkt tot:

a) het toepasselijk recht, met inbegrip van, maar niet beperkt tot wettelijke wijzigingen;
b) ontwikkeling van onze Dienstverlening;
c) technische redenen;
d) operationele wijzigingen;

14.2. Missing Piece behoudt zich het recht om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Alle wijzigingen en/of aanvullingen zullen met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking aan Cliënt van kracht worden. Wijzigingen op deze manier geïmplementeerd zullen altijd conform de op dat moment geldende wetgeving zijn.

14.3. Missing Piece werkt voortdurend aan verbetering van haar Dienstverlening en kan op elk moment onderdelen van de Dienstverlening wijzigen, functies ervan verwijderen, of stoppen met het aanbieden ervan, bijvoorbeeld wanneer het voor Missing Piece niet meer haalbaar is een onderdeel te leveren, indien de technologie zich verder heeft ontwikkeld, of indien feedback van Cliënten aangeeft dat een wijziging noodzakelijk is. Missing Piece zal Cliënt te

allen tijde vooraf op de hoogte stellen wanneer een wijziging in Dienstverlening zal plaatsvinden.

14.4. Missing Piece is enkel gehouden wijzigingen van de Dienstverlening door of op verzoek van Cliënt uit te voeren of de instructies aan te passen indien en voor zover Missing Piece vooraf uitdrukkelijk met deze wijziging heeft ingestemd. Missing Piece mag aanvullende voorwaarden of tarieven aan haar instemming verbinden.

15. Gebruik Derden en Onderaannemers

15.1. Indien Cliënt rechtstreeks met een Derde een eindgebruikers licentie- en /of (onderhouds-) overeenkomst of andere overeenkomst aangaat in verband met (de uitvoering van) een Overeenkomst, is Missing Piece geen partij bij die overeenkomst(en) en op die overeenkomst(en) zijn de voorwaarden van de betreffende Derde(n) van toepassing. Missing Piece draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor het juiste functioneren van die producten, diensten, programmatuur van die Derden noch voor de tijdige beschikbaarstelling daarvan. Cliënt aanvaardt alle risico's en aansprakelijkheid voortvloeiend uit gebruik van Derden, waaronder begrepen maar niet beperkt tot uitvallen of storingen.

15.2. Indien Missing Piece ten behoeve van haar Dienstverlening Derden moet inschakelen van Cliënt voor ondersteuning, komen de hieraan gerelateerde kosten, voor rekening van Cliënt. Missing Piece zal voor inschakeling van deze Derden de Cliënt informeren wie wordt ingeschakeld en welke kosten daarmee gepaard gaan. Kosten voor de werkzaamheden van die Derden worden doorberekend aan Cliënt, met eventuele opslag zoals overeengekomen in de Overeenkomst. De inschakeling geschiedt volledig voor risico en rekening van Cliënt. Missing Piece aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de uitvoering van de prestatie door deze Derde en Cliënt vrijwaart Missing Piece voor alle aanspraken die voortvloeien uit de prestatie van deze Derde. Cliënt blijft gehouden tot betaling van de kosten aan Missing Piece van de door de Derde geleverde diensten, ongeacht eventuele tekortkomingen of gebreken in de uitvoering van die diensten.

15.3. Updates en overige veranderingen die beschikbaar gesteld zijn door Derden worden door Cliënt aan Missing Piece kenbaar gemaakt.

15.4. Het is Missing Piece toegestaan Onderaannemers bij de uitvoering van haar verplichtingen in te zetten. De werking van art. 7:404 BW is daarbij uitdrukkelijk uitgesloten. Het kan zijn dat er specifieke bepalingen in de voorwaarden van deze Onderaannemers staan die ook van toepassing zijn voor Cliënt voor zover deze betrekking hebben op de door deze Onderaannemer te leveren prestaties onder de Overeenkomst. Indien vereist zal Missing Piece Cliënt informeren over de relevante voorwaarden en een kopie daarvan verstrekken. Cliënt erkent dat voornoemde voorwaarden van Onderaannemers van toepassing kunnen zijn en aanvaardt deze voorwaarden, voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Missing Piece is niet aansprakelijk voor enige schade of gevolgen die voortvloeien uit de naleving van voornoemde voorwaarden van Onderaannemers, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Missing Piece.

15.5. Door Missing Piece ingeschakelde Onderaannemers voor de Dienstverlening dienen te voldoen aan de eisen die zijn vastgelegd in het Informatiebeveiligingsbeleid van Missing Piece. Voor kritieke of belangrijke Onderaannemers in de uitbestedingsketen heeft Missing Piece ook het hoofdstuk over “controle (onderzoeksrecht) en auditing” zoals beschreven in deze Algemene Voorwaarden doorgecontracteerd.

16. Exitplan

16.1. Ongeacht de reden van beëindiging van de Overeenkomst zal Missing Piece meewerken aan een soepele overgang voor de Cliënt of een andere door haar aangewezen partij. Partijen zullen redelijke exit-afspraken overeenkomen met het oogmerk van volledige continuïteit en voorkomen dat er enige impact is voor Cliënten van Cliënt. Missing Piece is verplicht de Dienstverlening te blijven leveren tot de overgang is voltooid, onder de voorwaarde dat Cliënt aan haar verplichtingen blijft voldoen. De Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst blijven in die periode van toepassing.

16.2. Missing Piece spreekt met Cliënt een exitplan af dat als Bijlage onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst waarin de wederzijdse verplichtingen uiteen worden gezet hoe Partijen op een correcte en zorgvuldige wijze de samenwerking kunnen afronden en/of hoe een geruisloze overgang terug naar Cliënt of een alternatieve dienstverlener gefaciliteerd dient te worden. Onderdeel van het exitplan is ook het vernietigen van de gegevens van Cliënt en een bevestiging dat de gegevens op een beveiligde manier zijn vernietigd.

16.3. Het exitplan wordt periodiek door Partijen aangepast aan de dan geldende situatie en inzichten.

16.4. Missing Piece is gerechtigd haar werkzaamheden, die zijn beschreven in dit hoofdstuk, aan Cliënt in rekening te brengen tegen in redelijkheid vooraf overeen te komen tarieven dan wel een fixed price. Missing Piece zal op voorhand een begroting opstellen en aan Cliënt voor akkoord voorleggen van de redelijke en noodzakelijke kosten gemoeid met de te verrichten werkzaamheden.

17. Slotbepalingen

Gebruik handelsnaam:

17.1. Het is Partijen niet toegestaan gebruik te maken van elkaars handelsnamen dan wel namens of ten behoeve van de andere partij op te treden, voor zover dit niet uitdrukkelijk en schriftelijk door de desbetreffende Partij wordt toegestaan of uitdrukkelijk uit de uitvoering van de Overeenkomst voortvloeit.

17.2. Privacy en beveiliging:

a) Partijen staan ervoor in dat zij bij het uitvoeren van de Overeenkomst in overeenstemming met alle toepasselijke privacy wet- en regelgeving handelen. Op verzoek van Cliënt maakt Missing Piece aan Cliënt inzichtelijk hoe zij hieraan invulling geeft.
b) Missing Piece zal voortdurend passende technische en organisatorische maatregelen nemen om de data van Cliënt te beveiligen en te beschermen tegen onbevoegde of onrechtmatige verwerking en onbedoeld(e) verlies, vernietiging of beschadiging. Daarnaast zal Missing Piece alle data van Cliënt gescheiden houden van gegevens van andere Cliënten. De beveiliging vindt plaats conform de afspraken die zijn vastgelegd in het Informatiebeveiligingsbeleid van Missing Piece.
c) Cliënt heeft ingestemd met de locatie waar Missing Piece de data van Cliënt zal opslaan. Deze locatie mag niet worden gewijzigd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Cliënt. De locatie is binnen EU/EER.
d) Missing Piece zal continuïteit beschermende maatregelen nemen tegen redelijkerwijs voorzienbare incidenten die de Dienstverlening en toegang kunnen bedreigen. Missing Piece zal deze continuïteit beschermende maatregelen documenteren en op verzoek van Cliënt hierin inzage verschaffen.
e) Voor zover Missing Piece in het kader van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt voor Cliënt, sluiten Cliënt en Missing Piece een Verwerkersovereenkomst die als Bijlage deel uitmaakt van de Overeenkomst.

17.3. Fraudepreventie:

a) Partijen voeren een actief fraudebeheersingsbeleid ter voorkoming van fraude door werknemers en overige belanghebbenden.
b) Partijen informeren elkaar onmiddellijk, indien een redelijk vermoeden bestaat van fraude met betrekking tot de gegevens van Cliënt.

Overdraagbaarheid:

17.4. Behoudens uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van de andere Partij kan de onderhavige Overeenkomst, een verplichting uit hoofde van de Overeenkomst of de daaruit voortvloeiende vorderingen niet door één van de Partijen worden overgedragen aan een derde. Partijen zullen

hun goedkeuring uitsluitend op redelijke gronden wegens zwaarwichtige reden aan een dergelijke overdracht onthouden.

Belangenverstrengeling:

17.5. Partijen zullen redelijkerwijs zorgvuldig handelen om handelingen of situaties te voorkomen die zouden kunnen leiden tot belangenverstrengeling. Als een Partij van mening is dat een belangenverstrengeling is ontstaan of dreigt te ontstaan, zal die Partij de andere Partij daarvan schriftelijk op de hoogte stellen.

Export:

17.6. Bij export van apparatuur, onderdelen of programmatuur door Cliënt zijn, indien aanwezig, de relevante exportbepalingen van toepassing. Cliënt zal Missing Piece vrijwaren voor alle aanspraken van derden die verband houden met aan Cliënt toe te rekenen overtredingen van de van toepassing zijnde exportbepalingen.

Geschillenbeslechting:

17.7. Op de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst en tussen Partijen gevoerde en te voeren onderhandelingen is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst en Algemene Voorwaarden– ook die slechts door een der Partijen als zodanig worden beschouwd – zullen ter beslechting worden voorgelegd aan een daartoe bevoegde rechter van de rechtbank Midden-Nederland.

Vernietiging:

17.8. Indien een artikel van de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden in strijd is met de wet, vernietigbaar dan wel nietig is, blijven de andere artikelen van de Overeenkomst en Algemene Voorwaarden volledig van kracht. Partijen zullen alsdan een nieuw artikel opnemen dat de strekking van het artikel, dat in strijd met de wet vernietigbaar dan wel nietig is, zoveel mogelijk benadert.