

Algemene Voorwaarden ICT-Dienstverlening

Versie: 1.0

Datum: 09-12-2025

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle ICT-diensten en leveringen van JP ICT SERVICE ("Dienstverlener").

1. Definities

- Dienstverlener: JP ICT SERVICE, de partij die ICT-diensten levert.
- Klant: iedere natuurlijke of rechtspersoon die diensten afneemt.
- Diensten: alle ICT-werkzaamheden, waaronder beheer, support, implementatie, installatie, monitoring, advies en levering van hardware en software.
- Systeem: alle ICT-middelen van de klant, inclusief servers, werkstations, netwerken, cloudomgevingen en software.

2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze voorwaarden gelden voor alle aanbiedingen, overeenkomsten en werkzaamheden.
- 2.2. Afwijkingen zijn alleen geldig wanneer schriftelijk overeengekomen.
- 2.3. Algemene voorwaarden van de klant worden niet geaccepteerd.

3. Diensten

- 3.1. Dienstverlener levert diensten op basis van best-effort, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 3.2. Dienstverlener voert werkzaamheden zorgvuldig uit, maar garandeert geen specifieke resultaten of responstijden tenzij vastgelegd in een SLA.
- 3.3. Dienstverlener mag diensten wijzigen om kwaliteit of veiligheid te verbeteren.

4. Verantwoordelijkheden van Klant

- 4.1. Klant zorgt voor juiste en tijdige aanlevering van benodigde informatie.
- 4.2. Klant garandeert dat gebruikte software legaal is en voorzien van geldige licenties.
- 4.3. Klant zorgt voor fysieke beveiliging van apparatuur.

4.4. Klant is verantwoordelijk voor het maken van back-ups, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

4.5. Klant meldt storingen tijdig.

5. Toegang tot systemen

5.1. Klant verleent Dienstverlener toegang tot systemen die nodig zijn voor werkzaamheden.

5.2. Dienstverlener mag remote software en beheertools gebruiken.

5.3. Dienstverlener gaat vertrouwelijk om met toegangsgegevens.

6. Levering van hardware en software

6.1. Eigendom gaat pas over na volledige betaling.

6.2. Garanties op hardware volgen voorwaarden van de fabrikant.

6.3. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor beperkingen of gebreken in software van derden.

6.4. Dienstverlener mag licenties stopzetten indien er geen tijdige betaling is ontvangen.

7. Support en werkzaamheden

7.1. Support wordt geleverd binnen normale werktijden, tenzij anders overeengekomen.

7.2. Spoedwerk buiten werktijden kan tegen meerkosten worden uitgevoerd.

7.3. Werkzaamheden worden ingepland tenzij sprake is van een storing.

8. Beveiliging

8.1. Dienstverlener neemt redelijke beveiligingsmaatregelen maar garandeert geen absolute bescherming.

8.2. Klant blijft verantwoordelijk voor wachtwoordbeheer, gebruikersrechten en lokale beveiliging.

8.3. Dienstverlener is niet verantwoordelijk voor beveiligingsincidenten door klantkeuzes of nalatigheid.

9. Aansprakelijkheid

9.1. Dienstverlener is alleen aansprakelijk voor directe schade door opzet of grove nalatigheid.

9.2. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor:

- indirecte schade zoals winstderving of bedrijfsstilstand;
- dataverlies;
- schade veroorzaakt door derden;
- schade door verkeerde configuraties van klant of derden.

9.3. Aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat klant in de laatste 3 maanden heeft betaald.

10. Privacy en gegevensbescherming

10.1. Dienstverlener verwerkt persoonsgegevens volgens de AVG.

10.2. Een verwerkersovereenkomst kan worden opgesteld indien nodig.

10.3. Dienstverlener verstrekt geen gegevens aan derden zonder wettelijke noodzaak.

11. Tarieven en betaling

11.1. Alle tarieven zijn exclusief btw, tenzij vermeld.

11.2. Facturen moeten binnen 14 dagen worden betaald.

11.3. Bij te late betaling mag Dienstverlener werkzaamheden opschorten.

12. Contractduur en beëindiging

12.1. Overeenkomsten worden aangegaan voor 12 maanden, tenzij anders overeengekomen.

12.2. Opzegging: minimaal 30 dagen voor einddatum.

12.3. Dienstverlener mag per direct beëindigen bij misbruik, wanbetaling of gevaar voor systemen.

12.4. Overeenkomsten worden stilzwijgend verlengd met 12 maanden tenzij schriftelijk opgezegd met inachtneming van de opzegtermijn in artikel 12.2.

13. Overmacht

Onder overmacht vallen o.a. stroomuitval, internetstoringen, datacenterproblemen, cyberaanvallen, stakingen, natuurrampen en pandemieën.

14. Wijzigingen

Dienstverlener mag voorwaarden wijzigen.

15. Toepasselijk recht

Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van Dienstverlener.