

# DE 8 JURIDISCHE TOPICS VAN 2020

*Van Privacy Shield tot NLdigital  
Voorwaarden*



## INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE .....	2
INLEIDING JAAROVERZICHT 2020 .....	3
TOPIC 1: DE JURIDISCHE GEVOLGEN VAN HET CORONAVIRUS.....	4
TOPIC 2: PRIVACY SHIELD PER DIRECT ONGELDIG.....	6
TOPIC 3: NIEUWE NLDIGITAL VOORWAARDEN VOOR ICT-BRANCHE.....	8
TOPIC 4: EUROPESE WETGEVING VOOR ONLINE PLATFORMS.....	11
TOPIC 5: EXIT-PLAN VOOR BEËINDIGING IT-CONTRACT .....	13
TOPIC 6: AFGIFTE BRONCODE VAN SOFTWARE .....	15
TOPIC 7: WIJZIGINGSBEDING IN ALGEMENE VOORWAARDEN .....	16
TOPIC 8: FAQ SERVICE LEVEL AGREEMENT .....	17
OVER LEGALZ .....	20

### Colofon

Copyright © 2020 Advocatenkantoor Legalz B.V.  
Kantoorgebouw Minervahuis III  
Rodezand 34  
3011 AN Rotterdam

[www.legalz.nl](http://www.legalz.nl)  
[contact@legalz.nl](mailto:contact@legalz.nl)  
010 2290 646

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, geluidsband, elektronisch of op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke toestemming van Advocatenkantoor Legalz B.V.

## INLEIDING JAAROVERZICHT 2020

2020 was een veelbewogen jaar. De wereld stond letterlijk op zijn kop. Met als belangrijkste reden het Coronavirus. Ook zakelijk bracht dit onvoorziene omstandigheden met zich mee. Mét juridische impact. Hieraan hebben we meerdere blogs gewijd, waarvan we de hoofdpunten in dit jaaroverzicht opnemen.

Een andere grote gebeurtenis – hoewel van een heel andere orde – was de nietigverklaring van het Privacy Shield deze zomer. Het uitwisselen van persoonsgegevens met de Verenigde Staten stond in één klap op losse schroeven. Nog altijd is er geen goede opvolger of waterdichte oplossing gevonden. Wij kwamen wel met een actieplan, zodat u juridisch gezien zo goed mogelijk gedekt bent.

2020 was ook het jaar van de nieuwe Nldigital Voorwaarden. De ICT-branchevereniging kreeg een nieuwe naam en dus was het enkel wachten op de nieuwe algemene voorwaarden. Hoewel redelijk hetzelfde als zijn voorganger, zijn er toch een paar interessante wijzigingen. We gingen er uitgebreid op in en delen hier de belangrijkste punten nog eens met u.

Nieuwe Europese wet- en regelgeving stond ook op het programma. Zo werd de P2B-Verordening van kracht. Deze wetgeving is bedoeld voor online platforms en moet zorgen voor een beter ondernemingsklimaat met een eerlijk en gelijk speelveld in Europa. Een korte terugblik op deze wetgeving en direct een blik vooruit naar de Digital Services Act die momenteel in de maak is.

Naast alle actualiteiten bespraken we ook een aantal contractuele topics die vele van onze klanten aan het hart gaan. Dit zagen wij terug in de lezersaantallen van onze blogs. De top 4 van best gelezen onderwerpen hebben we ook in dit jaaroverzicht opgenomen. We bespreken kort het exit-plan, de afgifte van broncode, het wijzigingsbeding en tot slot onze FAQ over Service Level Agreements.

Met dit jaaroverzicht hebben we de belangrijkste juridische ontwikkelingen en onderwerpen van 2020 bij elkaar gezet. In één oogopslag ziet u wat u wellicht gemist heeft of nog extra aandacht zou willen geven.

Mocht u na het lezen van dit jaaroverzicht nog vragen hebben, bel of [mail](#) ons dan. Geheel vrijblijvend, want wij helpen u graag verder. Ook in 2021.

Op een succesvol, maar vooral gezond nieuw jaar!

Mr. Robert Grandia  
Oprichter en eigenaar ICT-advocatenkantoor Legalz



## TOPIC 1: DE JURIDISCHE GEVOLGEN VAN HET CORONAVIRUS

Door de Coronacrisis gingen steeds meer klanten hun opdrachten uitstellen of annuleren. Een contract opschorten of ontbinden mag natuurlijk niet zomaar. De vraag is echter of uw klanten zich kunnen beroepen op overmacht of op onvoorziene omstandigheden.

### 1.1 Overmacht in tijden van Corona

De wet spreekt van overmacht als een partij zijn verplichtingen niet kan nakomen door omstandigheden die niet aan hem zijn toe te rekenen. Beroept uw klant zich op overmacht? Dan kan hij het contract (tijdelijk) opschorten, zonder de daardoor ontstane schade te hoeven betalen. Overmacht kan een tijdelijke situatie zijn.

Nu vraagt u zich natuurlijk af of er sprake is van overmacht door de Coronacrisis. In zoverre wel, dat de getroffen overheidsmaatregelen ervoor kunnen zorgen dat een partij de overeenkomst niet zelf (op tijd) kan uitvoeren. Denk aan evenementen die niet doorgaan, horeca-restricties en export- en importverboden.

Die situaties kunnen inderdaad tot overmacht leiden.

Bij de afname van bijvoorbeeld IT leiden de overheidsmaatregelen veelal niet tot overmacht. Het feit dat het voor uw klant veel lastiger is of inmiddels te duur is om zijn deel van de overeenkomst uit te voeren, geldt niet als overmacht. Ook niet als het halve medewerkersbestand van uw klant ziek is of als het economisch minder goed gaat.

Een beroep op overmacht op grond van de wet is dus niet zo eenvoudig. U heeft echter ook een contract en algemene voorwaarden afgesloten met uw klant. Daarbij kunt u zijn afgeweken van de wettelijke regeling.

We adviseren u om uw eigen overmachtsclausules nader onder de loep te nemen, zodat u niet voor verrassingen komt te staan als uw klant een beroep doet op overmacht. Voor de toekomst is het verstandig om rekening te houden met de drastische gevolgen van een pandemie. Dek u zo goed mogelijk in.



## 1.2 Herzien van contracten door Coronacrisis als ‘onvoorziene omstandigheden’

Een wereld die in lockdown gaat vanwege een virus kon niemand tot voor kort voorzien en is dus hoogstwaarschijnlijk niet door partijen meegenomen in huidige IT-contracten. Als het contract inderdaad niets vermeldt in de strekking van de huidige crisis, dan mogen we spreken van onvoorziene omstandigheden. In dat geval hebben beide contractuele partijen het recht om de rechter te vragen de overeenkomst te wijzigen of deze gedeeltelijk of geheel te ontbinden.

De aanleiding voor het wijzigen/ontbinden van het contract moet (net als bij overmacht) komen van de coronacrisis en de daarbij getroffen (wereldwijde) overheidsmaatregelen zelf. Bijvoorbeeld als de nakoming van het contract zinloos is geworden door de huidige Coronacrisis of als de waarde van de afgesproken prestatie zeer sterk is gedaald.

In die gevallen kan uw klant een gang naar de rechter maken om zich te beroepen op onvoorziene omstandigheden. De lat in deze zaken ligt echter heel hoog. De rechter zal kijken naar ‘redelijkheid en billijkheid’ en in hoeverre het inderdaad onmogelijk is om het contract in ongewijzigde vorm te laten bestaan.

Als we kijken naar de rechtspraak, dan worden er niet veel zaken gewonnen op onvoorziene omstandigheden.



### Samen heronderhandelen

Vormt Corona inderdaad een belemmering voor de uitvoering van de overeenkomst? Dan adviseren wij u om met uw klant in gesprek te gaan. Zeker om de goede relatie met uw klant voor nu en de toekomst te behouden.

Overleg samen wat de mogelijkheden zijn om het contract in alle redelijkheid te herzien. Beide partijen hebben geen schuld aan de ontstane situatie. Daarom is een gelijke verdeling van de tegenvaller over beide partijen op dit moment de norm. Tenzij u in de algemene voorwaarden of het contract afspraken hierover heeft opgenomen.

Let op!

Zijn er eventuele overheidscompensaties waar één van de partijen van profiteert? Neem die dan mee in de verrekening van de tegenvaller over beide partijen.

## 1.3 Gerelateerd bericht: privacy videobel-apps

Ook veel gelezen in deze Coronacrisis is onze [blog over de privacy van videobel-apps](#).

## TOPIC 2: PRIVACY SHIELD PER DIRECT ONGELDIG

Het Europese Hof heeft het Privacy Shield ongeldig verklaard. Het doorgeven en opslaan van persoonsgegevens in de Verenigde Staten is niet langer onder dit verdrag mogelijk. De uitspraak in de zaak Schrems II zet de internationale doorgifte van persoonsgegevens op losse schroeven. Wat zijn de consequenties voor u?

### 2.1 Onvoldoende bescherming persoonsgegevens in de Verenigde Staten

In de zaak Schrems II heeft het Europese Hof van Justitie op 16 juli uitspraak gedaan. Het Hof concludeert dat het Privacy Shield onvoldoende bescherming garandeert. Met name, omdat de Amerikaanse inlichtingen- en veiligheidsdiensten rechten hebben om gegevens van EU-burgers in te zien en te gebruiken. Dit betreft niet alleen de strikt noodzakelijke gegevens, zoals in de EU. De veiligheidsdiensten hebben toegang tot alle gegevens en mogen deze naar eigen inzicht verwerken.

Ander issue: het ombudsman-mechanisme biedt onvoldoende bescherming aan EU-burgers met een klacht over de verwerking van hun persoonsgegevens in de VS. Betrokkenen hebben ook geen voor de rechter afdwingbare rechten tegenover de Amerikaanse autoriteiten. Het Privacy Shield kan dan ook niet zorgen voor een beschermingsniveau dat in grote lijnen overeenkomt met het beschermingsniveau dat binnen de EU wordt gewaarborgd.



Kortom, het Privacy Shield is sinds deze zomer niet langer geldig.

### 2.2 Actieplan na ongeldig verklaring Privacy Shield

Vrijwel ieder bedrijf wordt geraakt door de uitspraak in de zaak Schrems II. Denk aan een veelgebruikte tool als Google Analytics: volledig onder de vlag van het Privacy Shield. Uiteraard gaan grote partijen als Google en Microsoft nu aan de slag met een (hopelijk) werkbaar alternatief. De vraag is echter of dat voldoende is voor de toezichthouder. Ook de Europese Commissie zal zich gaan bezinnen op een alternatief voor het Privacy Shield. Tot die tijd ligt de bal bij u.

Wat u kunt doen?

#### 1. Check uw verwerkingen

Kennis is macht. Zeker in dit geval. Zorg dat u precies weet wie de ontvangers zijn van uw data én waar die data wordt verwerkt/opgeslagen. Dit alles zou u moeten kunnen terugvinden in het verwerkingsregister. De AVG verplicht immers het vermelden van doorgifte van persoonsgegevens buiten de EU en de bijbehorende waarborgen in dit register.

Controleer ook of Europese partijen hun gegevens niet toch buiten de EU brengen. Bijvoorbeeld via cloudopslag of (sub)verwerkers. Deze informatie vindt u als het goed is in de verwerkersovereenkomst die u met de betreffende partij gesloten heeft.

Bent u niet verplicht om een verwerkingsregister bij te houden?

Dan brengt u de diverse partijen waar u persoonsgegevens mee uitwisselt in kaart. Opvallende partijen om in de gaten te houden, zijn verstrekkers van clouddiensten, webhosting, e-maildiensten, social media, CRM, cookietools en videobelapplicaties. Denk aan onder meer Google, Microsoft, Amazon, Facebook en Apple.

Tref waar mogelijk passende waarborgen voor doorgifte van persoonsgegevens aan de VS, schort de doorgifte anders op of beëindig deze. Is dit allemaal niet mogelijk, dan moet u de doorgifte melden aan de AP. Passende waarborgen kunnen bijvoorbeeld ook bestaan uit hantering van de EU-Modelclauses.

## 2. Verwerk gegevens zoveel mogelijk binnen de EU



Heeft u de mogelijkheid om gegevens enkel te laten verwerken en op te slaan in de EU? Kies dan voor deze optie. Veel dienstverleners van buiten de EU hebben die mogelijkheid inmiddels beschikbaar. Zorg ook dat uw (sub)verwerkers hun gegevens enkel binnen de EU opslaan én verwerken.

Let op!

Alleen gegevensopslag binnen de EU is onvoldoende. Vanuit Amerika mag er ook geen sprake zijn van enige verwerking van de data. Dus geen enkele mogelijkheid tot inzage, wijzigingen, administratie etc.

## 3. Informeer betrokkenen

Waarschijnlijk is het voor u ook nog niet helder wat de impact van de uitspraak in de zaak Schrems II op uw organisatie is. Toch is het zaak om betrokkenen te informeren. Bijvoorbeeld in uw privacy statement of in een nieuwsbericht.

Laat weten dat u bekend bent met de uitspraak en werkt aan een passende oplossing. Bij vragen kunnen betrokkenen uiteraard bij u terecht. Zodra u een passende oplossing hebt, brengt u een nieuwe versie van uw privacy statement uit.

## 4. Houd de toezichthouder(s) in de gaten

De European Data Protection Board en de Autoriteit Persoonsgegevens komen nog met extra informatie over maatregelen die u kunt treffen en over de wijze van handhaving.

Nu een groot deel van de organisaties in overtreding is, moeten de toezichthouders wel. We verwachten dan ook dat zij binnenkort duidelijk zullen maken op welke manier gegevensuitwisseling met de VS wél mogelijk is.

## 2.3 Gerelateerd bericht: regels over het doorgeven van persoonsgegevens buiten de EU

Meer weten? Lees dan onze blog waarin de [regels staan over het doorgeven van persoonsgegevens buiten de EU](#).

## TOPIC 3: NIEUWE NLDIGITAL VOORWAARDEN VOOR ICT-BRANCHE

De Nederland ICT Voorwaarden hebben een opvolger gekregen; de NLDigital Voorwaarden. De brancheorganisatie heeft namelijk weer een nieuwe naam. De voorwaarden zelf zijn ook geüpdatet, maar in de basis nog hetzelfde. De belangrijkste aanpassing is te vinden in de toevoeging van AVG-gerelateerde clausules. In diverse blogs namen we de belangrijkste wijzigingen door en namen we een aantal bepalingen nog eens goed onder de loep. Hieronder een overzicht.

### 3.1 Up-to-date met de AVG

Tijdens de invoering van de vorige branchevoorwaarden was de AVG nog niet van kracht. Tijd dus om de nieuwe voorwaarden in lijn te brengen met de huidige wetgeving. In hoofdstuk 2 van de NLDigital Voorwaarden zijn standaardclausules voor verwerkingen opgenomen.

Deze standaardclausules voor verwerkingen vormen samen met praktische afspraken over verwerkingen in de overeenkomst of een separate bijlage (bijvoorbeeld een Data Pro Statement) een verwerkersovereenkomst.

Ook is er – mede in het kader van de AVG - meer aandacht voor beveiliging in de NLDigital Voorwaarden. Opvallend is wel dat er qua beveiliging meestal meer van de klant wordt verwacht dan van de leverancier.

### 3.2 Uitbreiding SaaS-artikelen

In de NLDigital Voorwaarden zijn de clausules over SaaS-diensten uitgebreid en up-to-date gebracht. Bijvoorbeeld nieuw is artikel 32 over de aanvang van de dienst. Zo moet de SaaS-dienst binnen een redelijke termijn na het sluiten van het contract van start gaan.

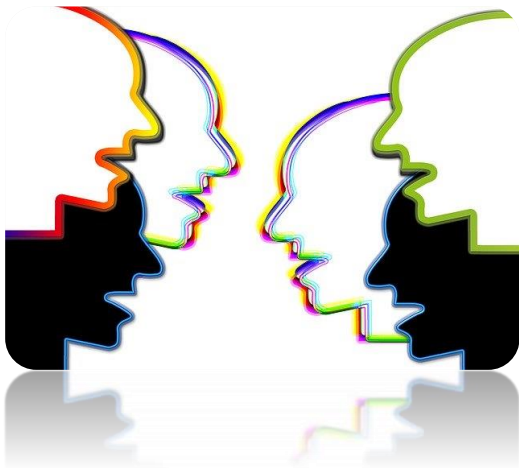
Ook nieuw is artikel 30.6: “Bij gebreke van nadere afspraken hieromtrent zal klant de SaaS-dienst zelf nader inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden en, indien nodig, de gebruikte apparatuur en gebruikersomgeving aanpassen.”

### 3.3 Mediation: verplicht of niet?

Het is niet verplicht om tot mediation over te gaan als de NLDigital Voorwaarden van toepassing zijn op uw ICT-contract. Zowel de leverancier als de klant kan ervoor kiezen om het geschil direct aan de rechter of in arbitrage voor te leggen. U kunt de mediationregeling in de NLDigital voorwaarden dus terzijde schuiven.







De voorwaarden geven wel de verplichting dat áls een van de partijen voor mediation kiest, de wederpartij actief móet meewerken. Leverancier en klant moeten in dat geval tenminste bij één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen aanwezig zijn om zo de mediation een kans te geven. Deze verplichting is zelfs afdwingbaar bij de rechter.

Indien de wederpartij niet meewerkt en/of niet komt opdagen, dan kan het geschil bij de rechter of in arbitrage worden voorgelegd. Het is dan niet ondenkbaar dat de partij die niet heeft meegewerkt aan de mediation, daarmee niet voldaan heeft aan zijn schadebeperkingsplicht uit het Burgerlijk Wetboek. Door de mediation geen kans te geven is er immers alsnog, en wellicht onnodig, een dure rechtszaak of arbitrageprocedure van start gegaan.

Na deze ene bespreking staat het partijen vervolgens weer vrij om op elk moment de procedure van ICT-mediation te beëindigen.

### 3.4 Arbitrage en niet de rechter

In de NLDigital Voorwaarden is opgenomen dat geschillen over uw IT-overeenkomst worden beslecht door arbitrage. Dit gebeurt volgens het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA). Dit betekent ook dat u in principe niet naar de rechter kunt stappen. Arbitrage is dus dé weg bij geschillen, als de NLDigital Voorwaarden van toepassing zijn op uw overeenkomst.

Groot voordeel?

Arbiters zijn gespecialiseerd in het vakgebied waarin u werkzaam bent. Daarnaast hanteren ze korte termijnen aan, waardoor zaken veel sneller behandeld worden.

Groot nadeel?

Arbitrage is een stuk kostbaarder dan een procedure bij de rechtbank. Ook is er alleen hoger beroep mogelijk indien partijen dit vooraf hebben afgesproken. In de NLDigital Voorwaarden is dit niet overeengekomen.

Er zijn uitzonderingssituaties waarin u wel naar de rechter kunt stappen als de NLDigital Voorwaarden van toepassing zijn, die vindt u in [onze uitgebreide blog over dit onderwerp](#).

### 3.5 De aansprakelijkheidsbepaling

De NLDigital Voorwaarden kennen een goed uitgedachte en uitgebreide regeling tot beperking van de aansprakelijkheid van de leverancier. De regeling is echter niet wederkerig. De aansprakelijkheid van de klant is niet geregeld. Daarvoor geldt dus geenszins een beperking, zodat hiervoor de wettelijke regeling overeind blijft. De klant is dan ook “onbeperkt” aansprakelijk.

Bijvoorbeeld bij tekortschieten in de verplichtingen tot nakoming van geheimhoudingsverplichtingen of schending van intellectuele eigendomsrechten van de leverancier. Daarnaast worden de verplichtingen van de klant nog verzaaid door diverse garantieverplichtingen en vrijwaringsverplichtingen.

Meer over de [aansprakelijkheidsbepaling](#) leest u in deze blog.

### 3.6 Gebruik van logo als referentie

Nieuw in de NLdigital Voorwaarden is de bepaling dat leverancier gerechtigd is om het beeldmerk, logo of naam van de klant te gebruiken in zijn externe communicatie. Als de NLdigital Voorwaarden van toepassing zijn, mag je als leverancier dus het logo van de klant op de website gebruiken als referentie of voor marketingdoeleinden.

Niet elke klant zit hier natuurlijk op te wachten. Zolang er echter geen verdere afspraken zijn gemaakt, mag dit op grond van de NLdigital Voorwaarden wel.



## TOPIC 4: EUROPESE WETGEVING VOOR ONLINE PLATFORMS

Op 12 juli werd de P2B-Verordening van kracht. P2B staat voor Platform-to-Business. Deze Europese Verordening moet zorgen voor een beter ondernemingsklimaat met een eerlijk en gelijk speelveld in Europa. Daarnaast heeft Europa de Digital Services Act aangekondigd. De Digital Services Act vormt een modern wettelijk kader om de veiligheid van gebruikers online te waarborgen en om innovatieve digitale bedrijven te laten groeien.

### 4.1 P2B-Verordening

De P2B-Verordening legt online platforms regels op over de wijze waarop ze producten en diensten van andere ondernemers aanbieden aan consumenten. Online platforms worden immers steeds vaker ingezet. Zowel door consumenten als door ondernemers. Ze hebben een groot bereik en daarmee macht, die niet altijd ten goede wordt gebruikt.

De nieuwe Verordening heeft vooral impact op de algemene voorwaarden van online platforms en over de wijze waarop ze omgaan met klachten en geschillen.



#### Strenge regels voor algemene voorwaarden

De algemene voorwaarden van online platforms moesten vanaf 12 juli aan strenge eisen voldoen. Het betrof hier de voorwaarden voor de zakelijke gebruikers.

Ze moeten onder meer in duidelijke taal geschreven zijn, niet zomaar gewijzigd worden en moet helder zijn aan onder welke omstandigheden een ondernemer geschorst of verwijderd kan worden. Tot slot werd veel aandacht besteed aan het transparant ranken van producten en diensten via platforms.

Nieuwsgierig naar alle regels? [Die vindt u hier](#).

#### Afhandeling van klachten en geschillen

Ondernemers moeten sinds deze zomer bij u terecht kunnen als ze een klacht hebben over het platform. Bijvoorbeeld bij schorsing of verwijdering van het platform. Daarom dienen online platforms over een intern klachtenafhandelingssysteem te beschikken. Deze regels gelden overigens niet voor kleine platforms.

Zijn er geschillen tussen u en een ondernemer waar u zelf niet uitkomt? Dan is bemiddeling de (nieuwe) oplossing. De Verordening stelt dat platforms in hun algemene voorwaarden 2 of meer bemiddelaars moeten aanwijzen.

Meer weten? Lees alles over het [afhandelen van klachten en geschillen](#) in onze blog.

## 4.2 Digital Services Act

In 2000 werden de Europese regels voor digitale diensten van kracht (de e-commerce richtlijn). Die gelden nog steeds. De online wereld is echter volledig veranderd. Grote platforms hebben steeds meer macht gekregen. Op illegale handel is onvoldoende toezicht. Tijd voor nieuwe regels dus.

### Wat houdt de Digital Services Act in?

De richtlijn is nog in de maak, waardoor over de exacte inhoud van de uiteindelijke regels nog niet veel gezegd kan worden. Wel lijkt duidelijk dat de nieuwe Digital Services Act bestaande wetgeving op in ieder geval twee hoofdpunten zal moderniseren.



#### 1. Aanpak van illegale handel

In de huidige wetgeving hebben tussenpersonen - zoals een platform, marktplaats of een hosting provider - een beperkte aansprakelijkheid. Niet handig, want juist via hen worden illegale goederen en activiteiten aangeboden

De Digital Services Act moet regels bevatten die de verantwoordelijkheden van digitale dienstverleners omschrijven omtrent het verkleinen van risico's voor hun gebruikers en het beschermen van hun rechten. Toezicht en handhaving op dit gebied moeten ook verbeteren.

#### 2. Eerlijke concurrentie

De Digital Services Act zal spelregels bevatten over de omgang van grote platforms met hun (nieuwe) concurrenten. Op die manier worden concurrentie en een eerlijke marktwerking bevorderd, zodat consumenten een ruime(re) keuze hebben en houden.

## TOPIC 5: EXIT-PLAN VOOR BEËINDIGING IT-CONTRACT

Er komt een tijd dat u het IT-contract wilt beëindigen. U krijgt een betere aanbieding, wilt een innovatievere partij of het contract loopt af. Wat de reden ook mag zijn: uw huidige leverancier zit er niet op te wachten. Zeker niet bij een groot outsourcingcontract. Een exit-plan kan veel problemen voorkomen. Wij vertellen u hoe én delen welke punten u in een exit-plan zet voor een vloeiende transitie.

### 5.1 Contractbeëindiging volgens de wet

De wet kent helaas geen specifieke bepalingen die gaan over het einde en de afwikkeling van een overeenkomst. Beide partijen zijn wel verplicht om zich redelijk en billijk te gedragen, zoals beschreven in het Burgerlijk Wetboek.

Komt een geschil over de beëindiging van een contract voor de rechter? Dan zal met name gekeken worden naar de principes redelijkheid en billijkheid. Niet erg concreet dus.

Daarom adviseren wij het heft in eigen hand te nemen door bij het opstellen van het contract al na te denken over de exit. Een exit-plan speelt daarin een grote rol. Absoluut onmisbaar bij langdurige overeenkomsten en IT-outsourcingtrajecten.

### 5.2 De belangrijkste punten in het exit-plan

Een contract met exit-plan is uw meest krachtige wapen tijdens de beëindigingsfase. Het is slim om deze op te stellen als de leverancier hier nog voor open staat, namelijk in de contractfase.

U kunt uiteraard proberen om een exit-plan gedurende de looptijd van het contract op te stellen, maar de vraag is of de leverancier er dan nog (volledig) aan mee wil werken.

Gaat u een exit-plan opstellen?

Dan wilt u natuurlijk weten wat erin moet komen te staan. Hieronder delen we de 3 belangrijkste punten die u in ieder geval op moeten nemen voor een vloeiende transitie.

#### 1. Medewerking & continuïteit

Ook tijdens de exit is het van groot belang dat u de volledige medewerking krijgt van uw leverancier. Dat niet alleen: u wilt niet dat de dienstverlening in die fase gaat haperen, verslechtert of helemaal uitblijft. Daarom is het belangrijk om hier vooraf heldere afspraken over te maken.

Dwing in een exit-plan af dat de leverancier rechtstreeks overlegt en samenwerkt met uw nieuwe dienstverlener, zodat u ook daar geen moeilijkheden over krijgt. Maak ook afspraken over het actueel houden en bijwerken van het exit-plan en over de uitvoering van het exit-project.



## 2. Data & intellectueel eigendom

Niets zo vervelend als niet kunnen beschikken over uw data of intellectueel eigendom. Zeker bij de outsourcing van IT legt u veel van uw assets neer bij een andere partij. Dat vraagt om heldere afspraken, zodat de beëindiging van de overeenkomst niet eindigt in een drama voor uw bedrijfsvoering.

In het exit-plan beschermt u uzelf door overdracht en beschikbaarheid van rechten en data goed te regelen.



## 3. Kennis & personeel

Kennis zit vaak in de hoofden van mensen. Mensen die bij de leverancier werken en plotseling elders ingezet worden als de exit-fase nadert. Dat kan voor behoorlijk wat vertraging zorgen in het transitieproces.

Daarom neemt u ook de overdracht van kennis en personeel op in uw exit-plan.

Lees hier alles over [de belangrijkste punten uit het exit-plan](#).

## TOPIC 6: AFGIFTE BRONCODE VAN SOFTWARE

Zowel afnemers als leveranciers lopen ertegenaan: de broncode in handen krijgen. Bijvoorbeeld bij een overstap naar een andere partij of als u de software in eigen beheer wilt nemen. Vaak is er contractueel weinig tot niets geregeld. Toch zijn er ook dan mogelijkheden om de afgifte van de broncode te vorderen.

### 6.1 Hoe is de afgifte van broncode geregeld?

Wettelijke auteursrechtelijke bescherming bestaat onder meer op de broncode van software, omdat die de mogelijkheid biedt de software te produceren of reproduceren. De maker van de software is niet verplicht de broncode af te staan of te verstrekken aan afnemers. Ook niet als de broncode nodig is om problemen te verhelpen.

De wettelijke bescherming ligt dus in principe bij de maker. Het kan wel zijn dat u de afgifte contractueel geregeld heeft. Bijvoorbeeld met een passage in uw contract, waarin vermeld wordt dat er overdracht plaatsvindt van de intellectuele eigendomsrechten aan uw organisatie. Of een artikel waarin de licentierechten het toelaten om software te laten door ontwikkelen door u of een andere partij.



### 6.2 Contractueel niets geregeld? Dan zijn dit uw 5 mogelijkheden

Het vorderen van de afgifte van broncode zonder contractuele afspraken gebeurt in de praktijk vaak door het aanspannen van een kortgeding. Hoewel de maker het recht aan zijn kant heeft, bent u zeker niet kansloos. De rechter kijkt mede naar redelijkheid en billijkheid van en het belang bij de vordering.

Hieronder schetsen we 5 mogelijke invalshoeken die u kunt gebruiken om de afgifte van de broncode alsnog te vorderen.

1. Belang van de software: voor kernapplicaties wordt de afgifte belangrijker gevonden, dan voor andere software.
2. Ernst van het probleem: bij ernstige problemen in de software is uw verzoek 'redelijker', dan bij kleine bugs.
3. Hoogte van de kosten: heeft u veel kosten voor de software gemaakt, dan is het waarschijnlijk dat u recht heeft op de broncode.
4. Capaciteitsgebrek: heeft de maker van de software capaciteitsgebrek, waardoor hij fouten niet kan oplossen? Dan heeft u meer kans op toewijzing van de broncode.
5. Maatwerk of standaard: is de software speciaal voor u ontwikkeld? Dan is logischer dat u aanspraak maakt op de broncode.

## TOPIC 7: WIJZIGINGSBEDING IN ALGEMENE VOORWAARDEN

Algemene voorwaarden zijn niet onveranderlijk. Simpelweg omdat de wereld niet stilstaat. Nieuwe wet- en regelgeving, veranderende licentiemodellen of gewijzigde bedrijfsactiviteiten vragen om nieuwe of gewijzigde algemene voorwaarden. Maar ja, u wilt niet steeds toestemming nodig hebben van uw klanten. Gelukkig bestaat er een oplossing: het wijzigingsbeding.

### 7.1 Eenzijdig wijzigingsbeding

Een eenzijdig wijzigingsbeding geeft u n het recht om de algemene voorwaarden tijdens de looptijd van contracten te wijzigen door het invoeren van een nieuwe set algemene voorwaarden, zonder toestemming.

Voor consumenten en kleine wederpartijen als ZZP'ers gelden andere regels. Dit type klanten moet het recht hebben om de overeenkomst te ontbinden indien de wijziging onredelijk bezwarend is.

In een eenzijdig wijzigingsbeding neemt u bij voorkeur de volgende elementen op:

- Hoe u uw klanten op de hoogte stelt van de wijziging (kennisgeving).
- Eventueel een beperking op het aantal keren of een bepaald moment waarop een wijziging kan worden doorgevoerd.
- Na welke periode de wijziging intreedt, bijvoorbeeld een maand na kennisgeving.
- Eventueel een recht om (schriftelijk) bezwaar te maken en een regeling van de consequenties indien bezwaar is gemaakt (zoals een recht van beëindiging indien de bezwaren zwaarwegend blijken).

### 7.2 Communiceren over een voorgenomen wijziging

Heeft u een eenzijdig wijzigingsbeding én gaat u de algemene voorwaarden wijzigen? Dan wilt u uw klanten op de juiste manier informeren. Wijziging vindt immers plaats door middel van kennisgeving in plaats van door instemming of toestemming. Ons advies is om het wijzigen van de algemene voorwaarden via verschillende kanalen onder de aandacht te brengen bij uw klanten. Denk aan het sturen van een e-mail met de nieuwe algemene voorwaarden, een bericht op uw klantenportal en publicatie op uw website.





## TOPIC 8: FAQ SERVICE LEVEL AGREEMENT

Een Service Level Agreement (SLA) is dé standaard bij IT-dienstverleningscontracten. Hoe anders kun je kwaliteit garanderen en waarborgen? Het is dan ook een belangrijk onderwerp bij de inkoop van met name grote en langdurige IT-projecten. Zeker bij IT-outsourcing is een SLA essentieel.

### 8.1 SLA: antwoord op de 9 vragen die iedereen stelt

Op zoek naar de belangrijkste feiten over SLA's? Zoek dan niet verder. In onderstaande FAQ vindt u de antwoorden op de 9 meest gestelde vragen over Service Level Agreements.

#### Q1: Wat is een Service Level Agreement?

Het lijkt misschien een simpele vraag, maar vergis u niet! Een SLA is voor meerdere interpretaties vatbaar. Zo worden ze zowel intern als extern gebruikt. Voor alle duidelijkheid: de SLA's waar wij het over hebben gaan tussen een leverancier en een afnemer. Niet tussen interne partijen.

Ook een belangrijk aandachtspunt: een Service Level Agreement is geen vervanging van een ICT-contract. Het maakt er deel van uit en bevindt zich onder de 'bovenliggende' overeenkomst. Een SLA is een verdere uitwerking van het contract voor wat betreft de kwaliteit van de diensten die een leverancier levert aan zijn klant.



De kwaliteitsnormen in een SLA zijn specifiek en goed meetbaar. Bijvoorbeeld uitgedrukt in een percentage (98,7% beschikbaarheidsgarantie). Ze beslaan onder meer de beschikbaarheid, betrouwbaarheid en continuïteit van de afgenomen diensten. Vooral bij langdurige overeenkomsten en bij outsourcingcontracten worden SLA's opgesteld.

#### Q2: Wat is de functie van een SLA?

Idealiter wordt de SLA ingezet als communicatietool. Het is namelijk de ideale leidraad voor gesprekken over behoeften, prioriteiten, zorgen en verwachtingen. Goede Service Level Agreements managen de verwachtingen. Zowel die van de afnemer als van de leverancier. Een goed opgestelde en nageleefde SLA draagt bij aan de tevredenheid van zowel klant als leverancier over de relatie en dienstverlening.

#### Q3: Wat staat er in een Service Level Agreement?

Hoewel een goede SLA altijd maatwerk is, zijn er wel hoofdlijnen te schetsen. Een korte opsomming van onderwerpen die in de meeste Service Level Agreements zijn geregeld:

- omschrijving (scope) van de diensten die onder een SLA vallen;
- de service levels die behaald moeten worden;
- de wijze waarop het behalen van de service levels wordt gemeten;
- de wijze van overleg en communicatie;
- de wijze van escalatie en evaluatie.

#### Q4: Wanneer sluit ik een SLA?

Bij voorkeur tegelijk met het bovenliggende contract. Dan heeft u als afnemer immers de beste onderhandelingspositie. In de praktijk zien we echter dat SLA's ook gaandeweg worden opgesteld. Om een goede SLA te maken, is grondige kennis van de dienstverlening nodig. Die kennis ontbreekt vaak nog bij aanvang van het contract.



Het is ook mogelijk om SLA's later op te stellen of deze in een later stadium verder aan te vullen. Doe dit bij voorkeur op een moment dat een leverancier hier ook baat bij heeft. Bijvoorbeeld bij een contractverlenging of uitbouw van de scope van de dienstverlening.

#### Q5: Wie neemt de regie over het opstellen van een SLA?

Kortgezegd: wie de regie neemt, is beter af. Door zelf de bewoordingen te kiezen, kunt u de betekenis en reikwijdte van een SLA eenvoudiger doorgronden. Als u geconfronteerd wordt met tekst opgesteld door een andere partij ziet u soms de valkuilen niet. Daarmee loopt u meer risico.

#### Q6: Neem ik wel of juist geen boetes op?

Om de kwaliteit van diensten te waarborgen en te verbeteren, is het raadzaam om incentives en/of boetes op te nemen. Deze zogenaamde contractuele boetes, moeten wel zodanig geformuleerd zijn dat ze leiden tot positieve veranderingen. Het moet geen dreigmechanisme zijn, want dit komt niet ten goede aan de onderlinge relatie.

Er zijn ook andere opties om de kwaliteit van de diensten te waarborgen. Denk aan terugkerend overleg, evaluatie en bijstelling van afspraken. Allemaal mogelijkheden om de prestaties te behalen, zonder opgelegde boetes.

#### Q7: Kan ik een SLA zelf opstellen?

U kunt een SLA zelf opstellen, maar daar heeft u wel de nodige juridische kennis voor nodig. Een Service Level Agreement is maatwerk en er zitten nogal wat haken en ogen aan. U wilt bijvoorbeeld niet dat boetes in SLA's een beperking vormen om daadwerkelijke schade te verhalen bij tekortschieten.

Houd er ook rekening mee dat een SLA niet op zichzelf staat. In de praktijk zien we geregeld dat een Service Level Agreement de bovenliggende overeenkomst verslechtert. Houd alle betrokken overeenkomsten dus scherp in het oog bij het opstellen van een SLA.

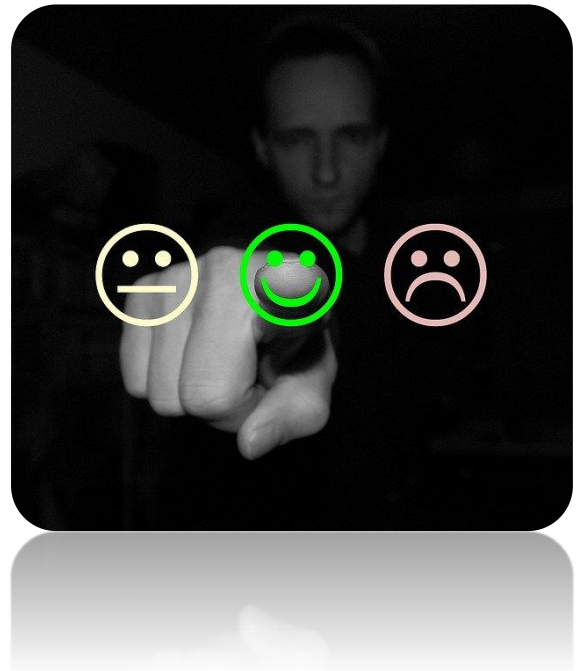
Q8: Wat is het verschil tussen een SLA en een XLA?

Tegenwoordig zien we geregeld de Xperience Level Agreement (XLA) verschijnen. SLA's draaien om KPI's en service levels. Een XLA draait enkel en alleen om de ervaring en tevredenheid van eindgebruikers. De eindgebruiker centraal dus.

Dat de beschikbaarheidsgarantie 99,8% is, zegt bijvoorbeeld niets als die 0,2% precies valt in een voor de organisatie kritisch moment. Vandaar dus de XLA, die ervoor moet zorgen dat de leverancier redeneert vanuit de eindgebruiker van de klant. In de praktijk wordt de XLA wel omarmd, maar vaak uitgewerkt in een mengvorm. Hierbij is de klassieke SLA ook nog herkenbaar. Het loslaten van de controle is voor veel organisaties nog net een stap te ver.

Q9: SLA gesloten: zit ik nu safe?!

Gedeeltelijk. Een SLA is namelijk niet statisch, maar een proces. U heeft de gewenste service levels vastgesteld, maar deze moeten ook bewaakt worden. Geregelde evaluaties en rapportagemomenten zijn essentieel. Een duidelijke overlegstructuur tussen leverancier en afnemer vormt de basis om de onderlinge afspraken te bewaken en te actualiseren. Waak ervoor dat dit vervolproces ook binnen uw organisatie wordt ingericht.



## 8.2 Gerelateerde berichten: topics en implementatie SLA

Meer weten? Lees dan onze blogs:

- [Welke topics mogen absoluut niet ontbreken in een SLA?](#)
- [Dé 5 stappen om een Service Level Agreement succesvol te implementeren](#)

## OVER LEGALZ

ICT-advocatenkantoor Legalz in Rotterdam is gespecialiseerd in de juridische zaken rond de ontwikkeling, levering en exploitatie van ICT-producten en -diensten. Zo helpen wij al jarenlang ontwikkelaars, leveranciers en afnemers van apps, platforms en software bij de totstandbrenging van de contracten en het oplossen van geschillen. Ook staan wij opdrachtgevers bij die over dezelfde kennis en ervaring willen beschikken bij het sluiten van contracten of oplossen van geschillen met leveranciers.

ICT-advocatenkantoor Legalz werd in 2011 opgericht door ICT-advocaat Robert Grandia. Hij en zijn team werken vanuit de filosofie dat zaken op het terrein van ICT-recht expertise vergen van een ICT-advocaat of ICT-jurist die over kennis van beide domeinen beschikt.

Wilt u meer weten over de juridische aspecten van het inkopen van IT? Kijk dan eens op onze [website](#) of neem contact met ons op via [contact@legalz.nl](mailto:contact@legalz.nl) of door te bellen naar 010 2290 646.

