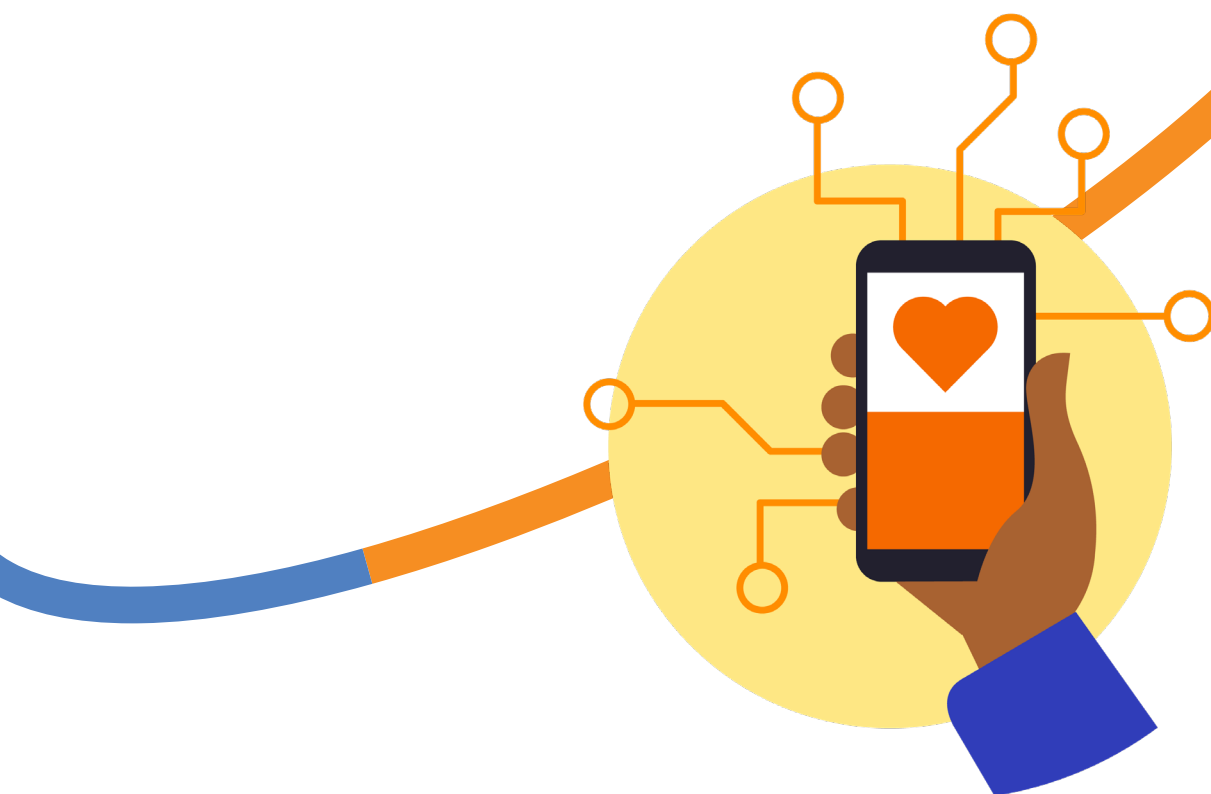


Welkom!

Dit zijn onze inkoopvoorwaarden voor het leveren van ICT-diensten en producten.



PostNL wordt in deze Voorwaarden aangeduid als wij, ons of PostNL. De Leverancier duiden we aan als jij, je of jou. Het kan zijn dat we andere schriftelijke afspraken met je hebben gemaakt over het leveren van ICT-Diensten en Producten, bijvoorbeeld in een inkoopovereenkomst. Die schriftelijke afspraken gaan dan altijd vóór de afspraken in deze Voorwaarden.

In deze Voorwaarden

Hoofdstuk 1

Over onze
samenwerking

Hoofdstuk 2

Levering van
ICT-diensten

Hoofdstuk 3

Eisen aan jouw
ICT-diensten

Hoofdstuk 4

Prijs en
betaling

Hoofdstuk 5

Juridische
finesse

+ [Bijlage 1](#): definities die gebruikt worden in deze Voorwaarden

Over onze samenwerking

In dit hoofdstuk

- Hoe de overeenkomst tussen ons tot stand komt
- Deze voorwaarden zijn altijd van toepassing
- Waar jouw offertes aan moeten voldoen
- Het plaatsen van bestellingen via elektronische weg
- De vertrouwelijkheid van en binnen onze samenwerking
- We houden ons beiden aan de PostNL Gedragscode

Artikel 1

Hoe de overeenkomst tussen ons tot stand komt

1. De Overeenkomst tussen PostNL en jou kan op een van de volgende manieren tot stand komen:
 - Wij accepteren schriftelijk jouw Offerte;
 - Als er geen Offerte is uitgebracht: wij plaatsen een schriftelijke bestelling of opdracht en wij Krijgen binnen 10 werkdagen een schriftelijke bevestiging van jou; of
 - wij accepteren mondeling een Offerte of plaatsen een mondelinge bestelling of opdracht. Je kunt hier alleen een beroep op doen als wij binnen 3 werkdagen een schriftelijke bevestiging hebben ontvangen en wij deze niet hebben betwist.
2. Met schriftelijk bedoelen we: een bericht dat is verstuurd door de gemachtigde vertegenwoordigers van de betreffende partij per post, e-mail of via de wijze die we hebben afgesproken voor het plaatsen van elektronische bestellingen.

Artikel 2

Deze voorwaarden zijn altijd van toepassing, tenzij we daar schriftelijk andere afspraken over hebben gemaakt.

Deze voorwaarden zijn altijd van toepassing

1. Onze Voorwaarden zijn van toepassing op onze samenwerking met jou, inclusief jouw Offertes en Overeenkomsten die wij met jou sluiten. Jouw algemene voorwaarden gelden niet. Ook al heb je die misschien wel vermeld, bijvoorbeeld in je Offerte.

Als afspraken nietig zijn of vernietigd worden

2. Als één of meerdere afspraken in onze Voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de andere afspraken gelden. We spannen ons dan beiden in om de nietige of vernietigde afspraken te vervangen door een afspraak die zo veel mogelijk aansluit bij de bedoeling van de oorspronkelijke afspraak.

Artikel 3

Waar jouw offertes aan moeten voldoen

1. Jouw Offertes bevatten in ieder geval:
 - jouw (bedrijfs)naam en vestigingsplaats of woonplaats;
 - een beschrijving van de Producten en Diensten die je aanbiedt en de volledige prijs;

- de periode waarin de Offerte geldig is; en
- de locatie en het tijdstip van levering.

Lever je ook Producten? Dan vermeld je ook eventuele afleveringskosten.

2. Je brengt geen kosten in rekening voor Offertes. Tenzij we daar schriftelijk andere afspraken over hebben gemaakt.
3. Jouw prijs is inclusief alle kosten. Dit omvat ook alle leveringskosten, heffingen of kosten van derde partijen.

Artikel 4

Het plaatsen van bestellingen via elektronische weg

1. Je zorgt ervoor dat wij bestellingen kunnen plaatsen via een elektronische weg. Heeft dit gevolgen voor de reeds afgesproken voorwaarden of prijs? Laat dit weten, dan gaan we samen in overleg.
2. Worden we het niet eens over de voorwaarden van elektronische bestellingen? Dan kunnen wij de Overeenkomst beëindigen. Dat doen wij schriftelijk en met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.

Artikel 5

De vertrouwelijkheid van en binnen onze samenwerking

Dit artikel in het kort



Je bewaart vertrouwelijke informatie veilig



Je bewaart vertrouwelijke informatie niet langer dan nodig



Je verspreidt de informatie alleen binnen jouw organisatie als dat nodig is voor de levering van de producten of diensten



Je deelt de vertrouwelijke informatie niet met derden en legt jouw medewerkers ook geheimhouding op

Onze samenwerking zelf is vertrouwelijk

1. Je mag niet zonder schriftelijke toestemming van onze afdeling Communicatie iets over deze samenwerking of onderlinge relatie naar buiten brengen. Ook mag je de naam, het logo of de huisstijl van PostNL niet gebruiken voor reclame of andere uitingen zonder die toestemming.

Je gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie

2. Je zorgt ervoor dat vertrouwelijke informatie vertrouwelijk blijft.
 - ① Vertrouwelijke informatie is alle informatie waarvan je weet, of redelijkerwijs kan vermoeden, dat die niet voor derden is bestemd.
3. Je behandelt alle vertrouwelijke informatie als vertrouwelijk. Je doet daarnaast al het volgende:
 - Je treft redelijke maatregelen om de vertrouwelijke informatie te beveiligen en veilig te bewaren;
 - Je verspreidt de vertrouwelijke informatie alleen binnen jouw organisatie als dat nodig is om

Hoofdstuk 1

Over onze samenwerking

Hoofdstuk 2

Levering van ICT-diensten

Hoofdstuk 3

Eisen aan jouw ICT-diensten

Hoofdstuk 4

Prijs en betaling

Hoofdstuk 5

Juridische finesse

de (ICT)Diensten te verrichten of Producten te leveren; en

- je bewaart vertrouwelijke informatie niet langer dan nodig. Dat is in ieder geval niet langer dan de looptijd van de Overeenkomst of tot volledige nakoming daarvan. Daarna geef je de informatie aan ons terug. Of verwijder je de informatie als wij daar toestemming voor hebben gegeven. Wij kunnen vragen om bewijs van vernietiging.

Wanneer geheimhouding niet geldt

4. De geheimhoudingsverplichting geldt niet:

- als de informatie al openbaar is gemaakt (zonder de geheimhoudingsplicht te schenden);
- voor informatie waarvan wij expliciet hebben bevestigd dat deze niet onder de geheimhoudingsverplichting valt; of
- als de informatie openbaar is gemaakt vanwege een wettelijke verplichting of gebod van een toezichthouder of rechter.

Artikel 6

We houden ons beiden aan de PostNL Gedragscode

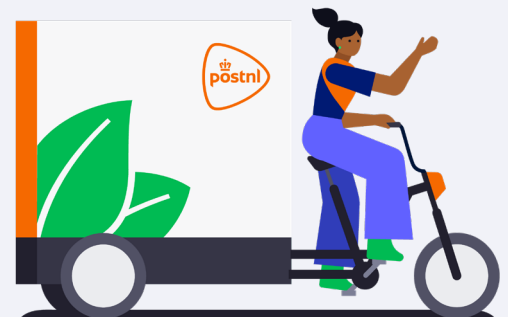
In de Gedragscode staat wat wij van iedereen die met en voor PostNL werkt verwachten, en wat zij van ons mogen verwachten.

Belangrijke principes die gelden voor onze samenwerking

Eerlijke handel



Betrouwbaar



Respect en diversiteit



Maatschappelijk verantwoord



Bekijk [hier](#) onze Gedragscode

Levering van ICT-diensten

In dit hoofdstuk

- Het uitvoeren van diensten
- De levering van software
- De levering van hardware
- De levering van documentatie
- De acceptatie van jouw ICT diensten
- Je zorgt voor correcte implementatie
- Je voert de (online) dienst tijdig en zorgvuldig uit
- Als je te laat levert
- Als je niet kunt leveren door overmacht
- Uitbesteding van diensten aan derden
- Continuïteit van de diensten tijdens exit-fase
- Escrow

Artikel 7

Het uitvoeren van diensten

Hoe voer je de diensten uit?

1. Je voert de Diensten uit de opdracht of Offerte zelf uit of laat deze uitvoeren door personen die bij je in dienst zijn.
2. Je voert de Diensten uit volgens de afspraken en de eisen van goed vakmanschap. Je staat ervoor in dat de door jou ingezette Medewerkers de vereiste kwalificaties, opleidingen en deskundigheid hebben om de Diensten uit te voeren.
3. Verricht je de Diensten op een locatie van ons? Dan doe je dat op voor ons gebruikelijke werkdagen en binnen onze kantooruren (08:00 - 18:00 uur op een werkdag).

Het delen van persoonsgegevens van Medewerkers of Vervangers

4. Je deelt op ons verzoek schriftelijk de persoonsgegevens en kwalificaties van de Medewerkers of Vervangers.

Het gebruik van onze middelen of inzetten van onze werknemers

5. Maak je voor het leveren van jouw Diensten gebruik van onze middelen of krijg je hulp van onze werknemers? Dan kunnen wij daarvoor een vergoeding in rekening brengen.

Artikel 8

De levering van software

1. Voor alle geleverde Standaard Software, inclusief de nieuwe versies, releases, patches en updates daarvan, gelden de afspraken over Intellectueel Eigendom uit Artikel 38.
2. Je implementeert geen wachtwoorden of andere beveiligingsmaatregelen die het gebruik van de Software kunnen beperken. Als wij zo'n beveiligingsmaatregel opmerken, mogen wij deze op jouw kosten verwijderen. Je geeft daarnaast onmiddellijk gehoor aan ons verzoek om mee te werken aan het verwijderen van zo'n beveiligingsmaatregel. Je kunt geen voorwaarden verbinden aan deze medewerking.
3. Wij kunnen de Software en (Online) Dienst door een aan ons gelieerde onderneming of derde partij laten gebruiken.

Artikel 9

De levering van hardware

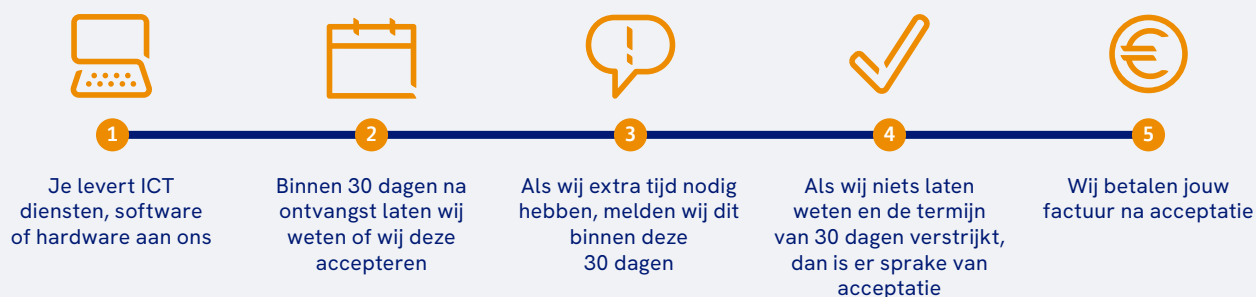
1. Je geeft ons schriftelijke installatievoorwaarden en eventuele instructies voor het gereedmaken van de ruimte waar de Hardware wordt geïnstalleerd. Dit doe je minstens 30 dagen voor de levering van de Hardware. Wij kunnen voorwaarden verbinden aan jouw toegang tot onze ruimtes en systemen.
2. Wij kunnen (onderdelen van) de Hardware uitbreiden of combineren met andere Hardware en Software van derden. Je verleent daaraan direct jouw medewerking als wij daar om vragen. Je kunt geen voorwaarden verbinden aan deze medewerking.
3. Als de fabrikant van de Hardware meldt dat er een aanpassing of aanvulling nodig is, stel je ons daarvan schriftelijk op de hoogte. Je zult op ons verzoek jouw medewerking verlenen om deze aanpassing of aanvulling uit te voeren. De kosten hiervan zijn voor jouw rekening.

Artikel 10

De levering van documentatie

1. Je geeft ons alle benodigde Documentatie zodat wij de (Online) Dienst, Software of Hardware kunnen (laten) gebruiken, beheren en onderhouden volgens de specificaties en beloftes die je hebt gedaan. Zodat wij ervoor kunnen zorgen dat alles goed werkt en wij het kunnen gebruiken zoals bedoeld.
2. Wij mogen de Documentatie aanpassen, vermenigvuldigen, delen en verspreiden binnen onze organisatie (en aan ons gelieerde bedrijven) en ook met partijen die wij inhuren, zonder extra te betalen.

Artikel 11

De acceptatie van jouw ICT diensten**Dit artikel in het kort**

1. Als je (onderdelen van) de (Online) Dienst, Software of Hardware aan ons levert, laten wij binnen 30 dagen na ontvangst weten of wij tot Acceptatie overgaan. Als dat niet lukt binnen deze termijn, stellen we je voor het verstrijken van de termijn op de hoogte van de extra tijd die wij nodig hebben.
2. Gaan wij niet binnen 30 dagen tot Acceptatie over en laten wij niet weten extra tijd nodig te hebben? Dan is er automatisch sprake van Acceptatie.
3. Wij hoeven niet te betalen tot het moment van Acceptatie. Betalen wij wel alvast (een deel)? Dan

is deze betaling alleen verschuldigd onder de opschortende voorwaarde dat wij later alsnog tot Acceptatie overgaan. Dat betekent dat jij ons terug moet betalen als wij jouw levering niet accepteren.

4. Je stelt een acceptatieprocedure op en legt deze aan ons voor. Dit doe je direct na het sluiten van de Overeenkomst. Dit hoeft niet als de acceptatieprocedure al duidelijk blijkt uit de Overeenkomst

Is er geen goedgekeurde acceptatieprocedure? Dan geldt deze procedure:

- a. Na iedere levering van de (Online) Dienst, Software of Hardware worden deze gezamenlijk getest op problemen. Wij bepalen de testmethodiek. De testresultaten worden vastgelegd in een testverslag dat we beiden ondertekenen.
- b. Als er problemen zijn gevonden, verhelp je deze binnen een redelijke termijn en stel je ons hiervan op de hoogte.
- c. Nadat de problemen zijn verholpen, leg je de (Online) Dienst, Software of Hardware opnieuw ter Acceptatie aan ons voor.
- d. Worden er weer problemen vastgesteld? Dan kunnen wij de Overeenkomst zonder voorafgaande melding schriftelijk beëindigen. Wij zijn jou dan geen schadevergoeding verschuldigd.

Artikel 12

Je zorgt voor correcte implementatie

1. Je zorgt ervoor dat de Software, (Online) Dienst en Hardware bij ons worden geïmplementeerd zodat wij deze kunnen (laten) gebruiken zoals bedoeld en volgens de specificaties en toezeggingen die jij hebt gedaan. Je zorgt onder andere voor het maken van koppelingen met andere Software of (Online) Diensten die door ons worden gebruikt, het uitvoeren van (data)conversies en het migreren van gegevens.
2. Je voert de implementatie uit tegen de tarieven die in de Overeenkomst staan. Zijn geen tarieven overeengekomen? Dan wordt de vergoeding geacht te zijn inbegrepen in de vergoeding uit de Overeenkomst.
3. Je maakt meteen na het sluiten van de Overeenkomst een plan voor uitvoering. Dit plan leg je schriftelijk aan ons voor, zodat wij het kunnen goedkeuren. Het plan bevat onder andere:
 - een beschrijving van de Software en Online Dienst, met functionaliteiten;
 - een gedetailleerde planning, inclusief milestones;
 - de projectorganisatie, wie waarvoor verantwoordelijk is en hoe we het gaan aanpakken;
 - wat je van ons en eventueel van andere partijen nodig hebt, inclusief gewenste beschikbaarheid; en
 - de acceptatieprocedure, zowel bij tussentijdse momenten als bij het uiteindelijke resultaat, met tests en testcases.

Wij kunnen je ook vragen om andere dingen uit te werken.

4. De afgesproken deadlines gelden als fatale termijnen. Dat geldt ook voor de milestones.

Artikel 13

Je voert de (online) dienst tijdig en zorgvuldig uit

1. Je voert de (Online) Dienst tijdig en zorgvuldig uit, en volgens de normen die gelden voor een vergelijkbare (Online) Dienst.
2. Je mag de levering of beschikbaarstelling van de (Online) Dienst niet op eigen initiatief opschorten, stopzetten of beperken.

3. Je levert alle benodigde informatie, zoals inloggegevens, die nodig is voor het gebruik van de (Online) Dienst en Software. Je verleent ook alle medewerking die daarvoor nodig is. Dit doe je direct na het sluiten van de Overeenkomst of op ons verzoek. Je voert deze werkzaamheden uit tegen de tarieven die in de Overeenkomst staan. Zijn er geen tarieven afgesproken? Dan zijn deze werkzaamheden inbegrepen in de vergoeding die in de Overeenkomst staat.
4. Ben je van plan om wijzigingen, beperkingen, updates of andere aanpassingen aan te brengen in de (Online) Dienst of Software? Dan stel je ons daarvan schriftelijk op de hoogte. Je voert deze wijzigingen niet door zonder onze schriftelijke toestemming. Wij kunnen eisen stellen aan hoe je de wijzigingen doorvoert. Geven wij geen toestemming voor de wijziging? Dan blijf je de (Online) Dienst in de oorspronkelijke vorm ondersteunen, beheren en onderhouden. Artikel 23 over Onderhoud blijft gelden. Je hebt hiervoor een gedocumenteerd change management proces, en alle veranderingen aan de Software of (Online) Dienst die je levert gaan door dit proces. Bij elke verandering houd je rekening met de impact op cybersecurity.
5. Als je vermoedt of aanwijzingen hebt dat het beheer of de verwerking van Data of andere gegevens met behulp van de (Online) Dienst onrechtmatig (kan) zijn jegens derden, informeer je ons direct schriftelijk. Je verwijdert de betreffende Data of andere gegevens niet zonder onze schriftelijke toestemming. Tenzij de Data of andere gegevens onmiskenbaar onrechtmatig zijn en onze toestemming niet kan worden afgewacht. Je zult ons volledig schadeloos stellen en vrijwaren tegen aanspraken van derden.
6. Je informeert ons ook direct schriftelijk in een van de volgende situaties:
 - a. Je hebt een verzoek, vordering of bevel ontvangen van een toezichthoudende autoriteit met betrekking tot de (Online) Dienst of Software.
 - b. Je bent van plan om informatie over de (Online) Dienst of Software, bijvoorbeeld data of andere gegevens die worden beheerd of verwerkt met behulp van (Online) Dienst, te verstrekken aan een toezichthoudende autoriteit.

Artikel 14

Als je te laat levert

Als je te laat levert

1. Als je de leveringstermijn overschrijdt, ben je in verzuim. Dit geldt niet als jij je op overmacht kan beroepen. Wij kunnen bij verzuim nakoming én schadevergoeding vorderen. Wij kunnen je ook een schadebeding opleggen van 0,5% van de afgesproken prijs per werkdag dat de leveringstermijn wordt overschreden. Het totale schadebeding is maximaal 25% van de afgesproken prijs.
2. Bij deellieferingen wordt de boete berekend aan de hand van de prijs van de deellieferingen, tenzij de geleverde Producten of Diensten niet meer gebruikt kunnen worden waarvoor ze bedoeld waren door de late aflevering. Dan berekenen wij de boete over de gehele afgesproken prijs.
3. In afwijking van artikelen 6:92 en 6:93 van het Burgerlijk Wetboek gelden de volgende afspraken:
 - Wij kunnen betaling van het schadebeding vorderen én nakoming van de afspraken in de Overeenkomst;
 - Je bent verplicht om alle schade te vergoeden die hoger is dan het boetebedrag;
 - Wij kunnen het schadebeding ook vorderen als de schending/overtreding niet aan je kan worden toegerekend; en
 - Je bent de boete direct verschuldigd nadat wij je op de hoogte hebben gebracht van de schending. Zonder dat daar een aanmaning of andere voorafgaande verklaring voor nodig is. Dat geldt ook als er wel een aanmaning of verklaring nodig is volgens de wet.

Licht ons in bij vertraging

4. Zodra je weet of verwacht dat je niet op het overeengekomen tijdstip kunt leveren, laat je dit meteen schriftelijk aan ons weten. Je vermeldt hierbij:

- de oorzaak van de vertraging;
- de door jou getroffen of te treffen maatregelen; en
- de duur van de vertraging.

Wij laten je weten of het tijdstip van de levering kan worden uitgesteld. In het geval van uitstel zullen we een nieuwe leveringsdatum of -periode overeenkomen. Als wij besluiten dat het tijdstip van levering niet kan worden uitgesteld, kunnen wij de Overeenkomst ontbinden op de manier die in artikel 44 is omschreven.

Artikel 15

Als je niet kunt leveren door overmacht

1. Het kan gebeuren dat er aan jouw kant sprake is van overmacht waardoor je niet kunt leveren. In dit geval kunnen wij de nakoming van onze rechten en plichten opschorten voor de duur van de overmacht of de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden. Ontbinding doen wij schriftelijk en heeft direct effect. Wij hoeven de schade die jij lijdt niet te vergoeden.
2. Als een derde zijn verplichtingen tegenover jou niet nakomt en je daarom niet aan jouw verplichtingen aan ons kan voldoen, dan geldt dit niet als overmacht.
3. Is er sprake van overmacht? Dan laat je dit zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen 3 werkdagen, schriftelijk aan ons weten. Na deze 3 werkdagen kun jij je niet meer beroepen op overmacht.

Artikel 16

Uitbesteding van diensten aan derden

Je schakelt alleen derden in na onze schriftelijke toestemming. Wij kunnen voorwaarden verbinden aan deze toestemming. Je blijft altijd volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de Diensten. Je zorgt ervoor dat de derde partij zich houdt aan alle afspraken die wij met je hebben gemaakt. Dit leg je schriftelijk op aan de derde partij.

Artikel 17

Continuïteit van de diensten tijdens exit-fase

1. Als de Overeenkomst om welke reden dan ook eindigt, zorg je ervoor dat wij op dezelfde manier gebruik kunnen maken van de Software, (Online) Dienst en Data. Volgens de afspraken uit de Overeenkomst. Dit doe je totdat wij:
 - de Software en (Online) Dienst hebben vervangen;
 - de Data is overgedragen aan ons of aan een door ons aangewezen derde; en
 - de (Online) Dienst is overgegaan naar ons op een door ons aangewezen derde.

Dit noemen wij de “**Exit-fase**”. Je zorgt ervoor dat onze bedrijfsvoering niet in gevaar komt tijdens de Exit-fase en dat de benodigde vervanging en overdracht in de Exit-fase zonder problemen en onderbreking plaatsvindt.

2. Tijdens de Exit-fase verleen je alle mogelijke medewerking aan ons en aan door ons aangewezen leveranciers. Hier valt onder andere onder:
 - Het uitvoeren van handelingen die nodig zijn voor het vervangen van de Software en de overdracht naar een aangewezen Leverancier;
 - Medewerking bij de overdracht (o.a. migratie en conversie) van Data naar PostNL of een aangewezen Leverancier; en

- Het verstrekken van adequate informatie, zoals informatie over interfaces en andere technische informatie.

Je zorgt er ook voor dat door jou ingeschakelde derden hun volledige medewerking aan ons verlenen.

3. Op ons verzoek stel je binnen 10 werkdagen een schriftelijk exit-plan op en legt deze ter goedkeuring aan ons voor. Het exit-plan beschrijft in ieder geval hoe je zult voldoen aan de verplichtingen in dit artikel.
4. Jij betaalt de kosten (inclusief onze kosten) van de Exit-fase in een van de volgende gevallen:
 - Als de Overeenkomst wordt beëindigd vanwege een tekortkoming van jou; of
 - Als er na een Benchmark geen overeenstemming wordt bereikt over aanpassing van de vergoedingen en wij besluiten om de (Online) Dienst, Software of Hardware over te (laten) nemen.

In andere gevallen betalen wij de kosten van de Exit-fase. De werkzaamheden die door jou worden uitgevoerd, worden vergoed tegen de tarieven die zijn overeengekomen in de Overeenkomst. Als er geen tarieven zijn overeengekomen, worden jouw reguliere tarieven gehanteerd.

5. Zodra je alle verplichtingen uit dit artikel bent nagekomen, stel je ons daarvan direct schriftelijk op de hoogte.
6. Alle Data en domeinen die ons eigendom zijn moeten na de exit fase volledig en veilig verwijderd worden.

Artikel 18

Escrow

1. Wij kunnen verlangen dat je een Escrow regelt voor de (Online) Dienst, Software of Data. Ook als dit eerder niet was afgesproken. Je verleent hieraan onmiddellijk medewerking, zonder daar voorwaarden aan te verbinden.
2. De Escrow bevat alle informatie, inclusief de broncode, die wij redelijkerwijs nodig hebben om eventuele fouten te herstellen, onderhoud uit te voeren en de (Online) Dienst, Software of Data te beheren. Zodat wij (of een ingeschakelde derde) deze volgens de afgesproken specificaties zelfstandig en zonder problemen kunnen blijven gebruiken. De Escrow moet voldoen aan de gebruikelijke standaarden die op dat moment gelden op de Belgische markt.
3. Als de Escrow onderdeel is van de Overeenkomst, lever je op verzoek schriftelijk bewijs dat de Escrow voldoet aan de eisen zoals afgesproken in de Overeenkomst.

Eisen aan jouw ICT-diensten

In dit hoofdstuk

- Jouw producten of diensten zijn veilig
- De garanties die jij biedt
- Wij kunnen jouw producten of diensten keuren
- De service levels die je garandeert (SLA)
- Je verzorgt het onderhoud van de dienst, software of hardware
- Over beveiligingsbeleid, continuïteit en back-ups
- Eisen aan jouw medewerker of vervanger
- Je houdt je aan onze huis- en beveiligingsregels
- Onze gezamenlijke sociale en ethische verantwoordelijkheid
- De benodigde certificaten & risicobeoordeling
- Je laat op ons verzoek je duurzaamheidsprestaties beoordelen
- Je neemt informatiebeveiligingsmaatregelen
- Meldplicht security incidenten
- Je levert betrouwbare Artificial Intelligence (IA)
- Je houdt je aan de Wet Arbeid Vreemdelingen
- Prestatieladder Socialer Ondernemen

Artikel 19

Jouw producten of diensten zijn veilig

1. Je garandeert dat:
 - voor de Producten of Diensten geen materialen en producten zijn gebruikt die schadelijk kunnen zijn;
 - de Producten en productiemiddelen voldoen aan de Europese regelgeving inzake productveiligheid; en
 - voor het transport en verpakking van de geleverde Producten de toepasselijke wet-, regelgeving en brancheafspraken zijn nageleefd.
2. Op ons verzoek lever je ons testrapporten of certificaten van keuringen.
3. Je voert verpakkingsmaterialen op ons verzoek kosteloos af.
4. Je laat het ons weten als er in het productieproces producten worden gebruikt waarvan je weet, of zou moeten weten, dat het gebruik daarvan leidt tot afvalstoffen waar voor de verwerking wettelijke maatregelen gelden. Die melding doe je schriftelijk en vóór de eerste bestelling. Wij kunnen de bestelling dan kosteloos annuleren.
5. Je stelt je proactief en innovatief op om de milieubelasting van de geleverde Producten te verminderen. Met name om energiegebruik en transportbewegingen te verminderen.
6. Je stelt op ons eerste verzoek alle relevante informatie over de milieubelasting van de Producten ter beschikking.
7. Je staat ervoor in dat de verstrekte informatie juist en volledig is.

Artikel 20

De garanties die jij biedt**Dit artikel in het kort**

1

Wij constateren
binnen 24 maanden
na levering een
gebrek



2

Het gebrek is niet het
resultaat van normale
slijtage of ondeskundig
gebruik



3

Wij melden dit aan jou



4

Binnen 10
werkdagen zorg jij
voor vervanging
of herstel



5

Doe je dit niet? Dan
regelen wij vervanging
of herstel op jouw
kosten

1. Je staat in voor de deugdelijkheid van de geleverde Producten en verrichte Diensten. Je garandeert dat:
 - de door jou verstrekte specificaties juist zijn;
 - de geleverde Producten of verrichte Diensten voldoen aan de wettelijke voorschriften en de afgesproken specificaties;
 - de geleverde Producten of verrichte Diensten niet onrechtmatig zijn voor derden;
 - de Diensten met zorg worden uitgevoerd door voldoende geschoold en ervaren personeel; en
 - je bevoegd en bekwaam bent om de Overeenkomst aan te gaan en aan jouw verplichtingen kunt voldoen.
2. Op ons verzoek lever je ons testrapporten of certificaten van keuringen.
3. Constateren wij binnen 24 maanden na levering een gebrek in de geleverde Producten, dat niet het gevolg is van normale slijtage of ondeskundig gebruik? Dan vervang of herstel je de gebrekkige Producten, of zorg je op een andere manier dat het gebrek wordt opgeheven. Dit doe je binnen 10 werkdagen nadat wij het gebrek hebben gemeld
 De termijn van 24 maanden kan ook langer zijn als dit in jouw branche gebruikelijk is. Eenzelfde verplichting geldt voor gebrekkige (Online) Diensten.
4. Heb je het gebrek niet afdoende opgelost of opgeheven? Dan kunnen wij op jouw kosten, na de termijn van 10 werkdagen, zelf herstel of vervanging regelen.
5. Je garandeert dat de Software, (Online) Dienst en Hardware:
 - geen belangrijke problemen hebben met hun functies en werking;
 - voldoen aan de relevante Documentatie;
 - de afgesproken functies en kenmerken hebben;
 - op de beloofde manier zullen functioneren.
 Je voert regelmatig code-reviews en beveiligingstests (waaronder penetratietests) uit om dit te waarborgen.
6. Je garandeert dat:
 - je gangbare beveiligingsmaatregelen hebt genomen om te zorgen dat de Software, (Online) Dienst of Hardware vrij zijn van gebreken en geen Malware bevatten;
 - dat de Software en andere systemen die door jou of namens jou worden geleverd geen Malware bevatten en je dit hebt gecontroleerd.

- de Data die je aanlevert voor de Software of (Online) Dienst die door jou of namens jou wordt geleverd alleen de afgesproken Data is en geen Malware bevat, en dat je dit gecontroleerd hebt
- de (Online) Dienst, Software en Hardware die je levert of ter beschikking stelt, voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving en in overeenstemming zijn met de afgesproken Service Levels, procedures en andere afspraken;
- alle Hardware en eventuele vervangende onderdelen die je levert (zo goed als) nieuw zijn; en
- er geen beperkingen, beslagen of eigendomsvoorbeholden zijn die door jou of iemand anders zijn geplaatst en dat Software en Hardware vrij zijn van andere beperkingen of lasten.

Artikel 21

Wij kunnen jouw producten of diensten keuren

Dit artikel in het kort



Keuring door ons

1. Wij kunnen beoordelen of jouw Producten en (Online) Diensten voldoen aan de afspraken. Dat kunnen wij ook voorafgaand aan de levering doen. We kijken dan ook of de Producten of (Online) Diensten aan de wet voldoen. Je werkt op ons verzoek mee aan deze keuring en stelt kosteloos de benodigde middelen en personele ondersteuning ter beschikking.

Keuring door een onafhankelijk instituut

2. Wij kunnen jouw (deels) geleverde Producten en (Online) Diensten laten keuren door een testinstituut. Worden deze afgekeurd? Dan zijn de kosten van het testinstituut voor jouw rekening.
Wij laten je binnen 30 dagen na aflevering schriftelijk weten of jouw Producten of (Online) Diensten zijn afgekeurd.

Wat te doen bij afkeuring?

3. Zijn er Producten of (Online) Diensten afgekeurd? Dan kunnen wij een termijn geven waarbinnen je de afgekeurde Producten moet vervangen of de Diensten opnieuw moet uitvoeren. Doe je dit niet binnen de gestelde termijn? Dan ben je automatisch in verzuim en moet je het bedrag dat wij hebben betaald, terugbetalen binnen 14 dagen. Hiervoor is geen aanmaning nodig. De afspraken die wij maken over aansprakelijkheid, vrijwaring en verzekering blijven van kracht (zie artikel 43).
4. Lever je de Producten of (Online) Diensten in gedeeltes? Dan keuren wij iedere levering afzonderlijk

goed. Bij een afkeuring van een deel kan jij je niet beroepen op goedkeuring van een vorig deel.

5. Zijn de Producten of (Online) Diensten afgekeurd? Dan worden het risico en de eigendom geacht nooit te zijn overgegaan op PostNL.
6. Afgekeurde Producten stellen wij weer aan je ter beschikking. Dit doen wij tussen de 3e en de 11e werkdag nadat wij je hebben gemeld dat de Producten zijn afgekeurd. Na de 11e dag hebben wij het recht om de Producten voor jouw rekening en risico terug te sturen of op te slaan.
7. Wij mogen de afgekeurde Producten die niet zijn opgehaald of teruggenomen openbaar verkopen. Dit kan 2 maanden nadat wij dit aan je hebben gemeld. Je ontvangt de verkoopopbrengst, met aftrek van de verkoopkosten en eventueel het bedrag dat je verschuldigd bent.

Artikel 22

De service levels die je garandeert (SLA)

1. Als dat nog niet is geregeld in de Overeenkomst, sluiten we een service level agreement (SLA) af. Ons model SLA is daarbij leidend.
2. Hebben we geen SLA afgesloten en daarover ook niets geregeld in de Overeenkomst? Dan geldt dit artikel als SLA.

Wij hanteren de volgende Service Levels. Wij bepalen welk Service Level van toepassing is.

Service Level 1

Hoge urgentie

Wat is er aan de hand?

Een (onderdeel van de) (Online) Dienst, de Software of de Hardware is niet beschikbaar of kan niet gebruikt worden, of het gebruik leidt tot een onaanvaardbaar risico voor onze bedrijfsprocessen.

Wat wij van jou verwachten

- Jij bevestigt binnen 15 minuten na de eerste melding van ons de ontvangst van de melding. Dit doe je schriftelijk.
- Je gaat over tot herstel van het Gebrek.
- Je verhelpt het Gebrek binnen 4 uur na de eerste melding. Lukt dit niet? Dan laat je dit weten en zorg je voor een tijdelijke oplossing of Work-around.
- Je neemt alle maatregelen om het Gebrek zo snel mogelijk te herstellen.

Service Level 2

Medium urgentie

Wat is er aan de hand?

Er is een regelmatig terugkomende storing, fout of onderbreking of een merkbaar verlies van prestaties met betrekking tot (een onderdeel van) de (Online) Dienst, de Software en/ of de Hardware.

Wat wij van jou verwachten

- Jij bevestigt binnen 4 uur na de eerste melding van ons de ontvangst van de melding. Dit doe je schriftelijk.
- Je gaat over tot herstel van het Gebrek.
- Je verhelpt het Gebrek binnen 1 werkdag na de eerste melding. Lukt dit niet? Dan laat je dit weten en zorg je voor een tijdelijke oplossing of Work-around.
- Je neemt alle maatregelen om het Gebrek zo snel mogelijk te herstellen.

Service Level 3

Lage urgentie

Wat is er aan de hand?

Er is een Gebrek, maar dit heeft niet direct invloed op het correct functioneren van (een onderdeel van) de (Online) Dienst, de Software en/ of de Hardware of onze bedrijfsprocessen.

Wat wij van jou verwachten

- Jij bevestigt binnen 1 werkdag na de eerste melding van ons de ontvangst van de melding. Dit doe je schriftelijk.
- Je gaat over tot herstel van het Gebrek.
- Je verhelpt het Gebrek binnen 5 werkdagen na de eerste melding. Lukt dit niet? Dan laat je dit weten en zorg je voor een tijdelijke oplossing of Work-around.
- Je neemt alle maatregelen om het Gebrek zo snel mogelijk te herstellen.

3. Als wij met jou geen aparte afspraken hebben gemaakt in een SLA of in de Overeenkomst, zorg je ervoor dat de (Online) Dienst, Software of Hardware altijd beschikbaar en veilig is. Wij houden de tijd bij dat deze niet beschikbaar zijn, niet gebruikt kunnen worden of als het gebruik ervan te gevaarlijk is voor ons bedrijf. Wij berekenen op basis hiervan het behaalde

beschikbaarheidsniveau.

4. Zijn er problemen met (een onderdeel van) de (Online) Dienst, de Software of Hardware? Dan laat je dit ons schriftelijk weten. Dit geldt ook als er andere problemen zijn die belangrijk zijn voor onze bedrijfsprocessen, zoals informatiebeveiligingsincidenten.
5. Je geeft ons toegang tot een online database voor probleemoplossing met betrekking tot de (Online) Dienst, de Software of Hardware.
6. Je geeft ons elke maand een schriftelijk verslag over de prestaties van de afgelopen maand. In dit verslag staat informatie over de beschikbaarheid van de (Online) Dienst of Software, de reactietijd en hoelang het duurde om problemen op te lossen. Het verslag bevat ook een overzicht van de problemen die zijn opgetreden en de oplossingen die je hebt toegepast.

Artikel 23

Je verzorgt het onderhoud van de dienst, software of hardware

1. Je verricht Onderhoud van de (Online) Dienst, Software of Hardware tegen de tarieven zoals afgesproken in de Overeenkomst. Hebben we geen aparte tarieven voor Onderhoud afgesproken? Dan gaan wij ervan uit dat dit is inbegrepen in de vergoeding uit de Overeenkomst. Het Onderhoud gaat in op het moment van Acceptatie van (onderdelen van) de Software en Hardware.
2. Je zorgt ervoor dat er 24 uur per dag en 7 dagen per week Onderhoud beschikbaar is. Je bent tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar voor onderhoudsverzoeken.
3. Onderhoud omvat in ieder geval de volgende activiteiten (al dan niet op afstand):
 - Je spoort Gebreken op en herstelt deze;
 - Je stelt nieuwe versies, releases, patches en updates van Software beschikbaar;
 - Je treft maatregelen om Gebreken en andere technische problemen te voorkomen; en
 - Je verleent Ondersteuning.
 - Je zoekt actief naar kwetsbaarheden op gebied van informatiebeveiliging en lost deze zo snel mogelijk op.
4. Je ondersteunt, beheert en onderhoudt iedere nieuwe release of versie tenminste 3 jaar. Je levert security updates tot het einde van het contract.
5. Voor de werkzaamheden die voortvloeien uit dit artikel dragen we beiden onze eigen kosten.

Artikel 24

Over beveiligingsbeleid, continuïteit en back-ups

1. Je hebt gedocumenteerd beleid en passende procedures op het gebied van informatiebeveiliging en handhaaft deze. Dit doe je op alle locaties waar een (Online) Dienst, Software, Data of Hardware gebruikt worden. De procedures zorgen voor voldoende technische, procesmatige en organisatorische maatregelen om de (Online) Dienst, Software, Data of Hardware te beschermen. Je beoordeelt het beleid en de procedures jaarlijks en past deze waar nodig aan.
2. Je zorgt voor passende procedures om de continuïteit, integriteit, veerkracht en beschikbaarheid van de (Online) Dienst, Software, Data of Hardware te waarborgen. Deze procedures omvatten onder andere het omgaan met storingen of onderbrekingen van de (Online) Dienst, Software, Data of Hardware. Je zorgt ook voor handhaving van de procedures.
3. Je zorgt voor passende procedures met betrekking tot de back-up en het herstel van Data. Je handhaaft deze procedures ook. Back-ups moeten beveiligd en geïsoleerd opgeslagen worden en periodiek getest.

4. Je stelt een disaster recovery plan op in overleg met ons. Je test deze jaarlijks.
5. Je informeert ons op verzoek over de (back-up) locatie van de Data en de datacenters die je gebruikt voor de Online Dienst en Software die je levert. Dit doe je zo snel mogelijk.
6. Je informeert ons over de procedures die je hebt getroffen zoals bedoeld in dit artikel. Dit doe je op ons verzoek en zo snel mogelijk. Je kunt hier geen voorwaarden aan verbinden.
7. Je voldoet aan ieder redelijk verzoek van ons om de procedures aan te passen.

Artikel 25

Eisen aan jouw medewerker of vervanger

Beschikbaarheid en kwalificatie

1. Je stelt de Medewerker ter beschikking die is genoemd in de Overeenkomst, voor de afgesproken periode. De Medewerker werkt het afgesproken aantal uren per week.
2. Wil de Medewerker op andere tijden werken? Overleg dat met ons. Wij moeten daar schriftelijk toestemming voor geven.
3. Heeft een Medewerker inwerktijd nodig? Dan komt die tijd voor jouw rekening. We stellen samen de benodigde inwerktijd vast.
4. Je zorgt ervoor dat de Medewerker zich aan onze werkinstructies en aanwijzingen houdt.
5. Jij of de Medewerker mogen zich niet voordoen als vertegenwoordiger of afgevaardigde van ons.
6. Je Medewerkers moeten zich bewust zijn van mogelijke cybersecurity dreigingen en hun rol in het voorkomen van security incidenten. Er is hiervoor een cybersecurity awareness programma met onder andere onboarding voor nieuwe Medewerkers, periodieke awareness trainingen of events voor alle Medewerkers. Voor Medewerkers die omgaan met gevoelige of vertrouwelijke Data worden extra trainingen gegeven.

Vervanging van de Medewerker

7. Je mag de Medewerker vervangen als wij daar schriftelijk toestemming voor hebben gegeven. Wij zullen die toestemming niet op onredelijke gronden weigeren. Maar als wij niet akkoord gaan met de Vervanger, zijn wij niet verplicht om de Medewerker door iemand van jouw bedrijf te laten vervangen.
8. Als de Medewerker ziek, arbeidsongeschikt, ontslagen of afwezig is, laat je dit ons meteen weten. Wij overleggen met je of er een Vervanger moet worden aangewezen. We bespreken ook wanneer de Vervanger begint.
9. De afspraken in de Overeenkomst en deze Voorwaarden gelden ook voor de Vervanger.

Je houdt de uren bij

10. De gewerkte uren worden vastgesteld door middel van een urenverantwoordingsstaat, een loonstaat of een ander controlemiddel. Wij bepalen welk controlemiddel dit is en je geeft ons op verzoek inzicht.

Betrouwbaarheid

11. Op ons verzoek verleen je volledige medewerking aan onderzoek (pre-employment screening/ antecedentenonderzoek) van de Medewerker en ingeschakelde derden.
12. Je zorgt ervoor dat alle Medewerkers en ingeschakelde derden, betrouwbaar zijn en hun werk goed doen.
13. Je zorgt ervoor dat de Medewerkers of ingeschakelde derden een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) hebben die relevant is voor hun werkzaamheden. De kosten van deze verklaring zijn voor jouw rekening. Als de VOG ontbreekt, kan die persoon geen Diensten uitvoeren voor ons.

Overige eisen

14. Op ons verzoek zorg je ervoor dat de Medewerker of ingeschakelde derden, gedurende 1 jaar na het einde van de Overeenkomst niet voor onze concurrenten gaat werken.
15. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst en 1 jaar daarna neem je geen PostNL-medewerkers in dienst die betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst. Tenzij wij hier toestemming voor hebben gegeven.

Artikel 26

Je houdt je aan onze huis- en beveiligingsregels

1. Als je de Diensten in ons gebouw uitvoert, houd jij je aan onze huis- en beveiligingsregels. Je neemt maatregelen om ervoor te zorgen dat de Medewerker of ingeschakelde derde zich ook aan onze regels houdt.
2. Als de Medewerker of ingeschakelde derde zich misdraagt, zetten wij de samenwerking met deze persoon per direct stop. Deze persoon zal hierna niet meer voor ons kunnen werken.

Met misdragen bedoelen wij in ieder geval diefstal, verduistering, oplichting, pesten, agressie, vernieling, discriminatie, ongewenste intimiteiten en drank- en drugsmisbruik.
3. Als wij de opdracht stoppen vanwege een misdraging, kunnen wij diegene die zich heeft misdragen opnemen in ons Informatiesysteem Norm Overtreding Register (NOR) en het Waarschuwingsregister Logistieke Sector (WLS). Hiervoor geef je op ons verzoek de volgende gegevens over de persoon die zich misdragen heeft:
 - Voorletters en achternaam;
 - geboortedatum en -plaats; en
 - huidig woonadres.

Artikel 27

Onze gezamenlijke sociale en ethische verantwoordelijkheid

1. Je handelt volgens de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden, welzijn en veiligheid van werknemers.
2. Je neemt ketenverantwoordelijkheid. Dit betekent dat je erop toeziet dat de producten en diensten die je inkoopt niet zijn geproduceerd op een manier die strijdig is met wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden, welzijn en veiligheid van werknemers.
3. Je stelt je proactief en innovatief op om de sociale en ethische aspecten van de producten en diensten die je in- en verkoopt te verbeteren.
4. Je verstrekt op ons verzoek kosteloos alle relevante informatie over de behaalde resultaten op het gebied van arbeidsomstandigheden, welzijn en veiligheid van de werknemers en maatschappelijke verantwoordelijkheid.
5. Je verstrekt op verzoek en kosteloos bewijs van certificering (zoals ISO, IIP, OHSAS, ISAE 3402, SOC2 e.d.).
6. Je staat ervoor in dat de verstrekte informatie juist en volledig is.

Artikel 28

De benodigde certificaten & risicobeoordeling

1. Als je een (Online) Dienst of Software levert, ga je akkoord met het uitvoeren van een risicobeoordeling, zodat wij het risicoprofiel van jou en de Dienst of Software kunnen bepalen. Wij stellen de procedure van de risicobeoordeling op jouw verzoek ter beschikking.
2. Wij bepalen jouw risicoprofiel. Wij hanteren 3 risicoprofielen:

1. Laag

Bij een laag risicoprofiel toetsen wij of de (Online) Dienst of Software voldoet aan onze eisen. Je verhelpt eventuele tekortkomingen die wij vaststellen voordat de dienstverlening begint.

2. Medium

Bij een medium risicoprofiel toetsen wij of de (Online) Dienst of Software voldoet aan onze eisen. Je verhelpt eventuele tekortkomingen die wij vaststellen voordat de dienstverlening begint. Je hebt daarnaast een geldig ISO 27001 (of gelijkwaardig) certificaat, zolang je de Diensten uitvoert. Je deelt een kopie van dat certificaat met ons. Het certificaat moet zien op alle processen die relevant zijn voor de (Online) Dienst.

3. Hoog

Bij een hoog risicoprofiel toetsen wij of de (Online) Dienst of Software voldoet aan onze eisen. Je verhelpt eventuele tekortkomingen die wij vaststellen voordat de dienstverlening begint.

Je hebt daarnaast geldige ISO 27001 en ISAE 3402/SOC2 type 2 (of gelijkwaardige) certificaten, zolang je de (Online) Dienst voor ons uitvoert. Je deelt een kopie van deze certificaten met ons. De certificaten moeten zien op alle processen die relevant zijn voor de (Online) Dienst.

3. Je gaat ermee akkoord dat wij regelmatig een risicobeoordeling uitvoeren op de (Online) Dienst of Software. Je geeft ons ook inzage in de manier waarop je eventuele tekortkomingen uit de vorige risicobeoordelingen hebt aangepakt.
 4. Belangrijke toeleveranciers die door jou worden ingeschakeld, waaronder het datacenter, moeten voldoen aan dezelfde assurance en certificering. Je verstrekt of geeft ons inzage in deze certificaten en assurance. Je geeft ons ook inzage in de controles die je hebt uitgevoerd op de compliance en certificering van jouw belangrijke leveranciers.
 5. Gebruik je creditcardgegevens om de Dienst te leveren? Dan voldoe je aan de relevante onderdelen van de Payment Card Industry (PCI) Data Security Standard (DSS). Je voert jaarlijks een PCI DSS assessment uit en geeft ons inzage in de verbeteringen die je hebt doorgevoerd na het vorige assessment.
 6. Heb je toegang nodig tot ons netwerk of data? Dan zorgen we er samen voor dat dit veilig gebeurt. Wij controleren of je de (Online) Dienst goed uitvoert en wij kunnen de toegang ontfeggen als wij vermoeden dat er iets mis is. Wij verwachten dat je de meest recente software en beveiligingsmaatregelen gebruikt die voldoen aan de ISO 27001 (of gelijkwaardige) normen.
- Voordat je toegang krijgt, moet je succesvol onze veiligheidsbeoordeling doorlopen. Als je niet voldoet aan onze eisen en verzoeken en je hebt geen aanvaardbare oplossing binnen een redelijke termijn, kunnen wij de Overeenkomst ontbinden zonder dat wij schadevergoeding moeten betalen. Dit geldt ook als we het niet eens kunnen worden over hoe je de problemen moet aanpakken. Dit geldt ook als we het niet eens kunnen worden over hoe je de problemen moet aanpakken.

Artikel 29

Je laat op ons verzoek je duurzaamheidsprestaties beoordelen

1. Wij vragen jou om jouw duurzaamheidsprestaties te laten beoordelen. Je meldt je dan binnen 6 weken na ondertekening van de Overeenkomst aan bij FIRA Sustainability voor het uitvoeren van een Transparantie, Impact en Management (TIM)-meting (of een duurzaamheidsbeoordeling van een vergelijkbare instantie).
2. Je deelt jouw scores met ons, uiterlijk 6 maanden na beoordeling. Scoor je op bepaalde punten onvoldoende? Dan overleggen we samen hoe je de scores kunt verbeteren.
3. We kunnen je vragen om gegevens voor onze (duurzaamheids)rapportages en certificeringen aan te leveren (zoals voor onze ISO-certificeringen, PSO, CDP, S&P DJSI, Ecovadis, CSRD, CSDD, e.d.). Indien nodig kunnen we je ook vragen om je medewerking te verlenen aan het bepalen van de CO2-uitstoot van onze ingekochte goederen en diensten.

Artikel 30

Je neemt informatiebeveiligingsmaatregelen

1. Jij houdt je aan de door PostNL gestelde beleidskaders en standaarden op het gebied van informatiebeveiliging, privacy, compliance en duurzaamheid.
2. PostNL behoudt het recht om deze beleidskaders en standaarden minimaal jaarlijks aan te passen. Wij zullen jou daarover informeren.
3. Jij past vervolgens jouw dienstverlening hierop aan zodat deze voldoet aan het aangepaste beleid.
4. Je zorgt ervoor dat ook door jou ingeschakelde derden zich houden aan deze beleidskaders en standaarden. Dit leg je schriftelijk op aan deze partijen.
5. De kosten die voortvloeien uit aanpassing van jouw dienstverlening naar aanleiding van gewijzigde beleidskaders en standaarden zijn voor jouw rekening.
6. Deze kosten worden geacht te zijn inbegrepen in de vergoeding zoals opgenomen in de Overeenkomst.
7. Je brengt geen aanvullende kosten in rekening voor het doorvoeren van wijzigingen die nodig zijn om te blijven voldoen aan de door PostNL gestelde beleidskaders en standaarden.
8. Je houdt bij welke assets je ontwikkelt of beheert voor ons.
9. Je neemt informatiebeveiligingsmaatregelen overeenkomstig met de huidige staat van de techniek
10. Specifieke eisen worden in samenwerking met ons opgenomen in de bijlagen, zoals Service Level Agreement (SLA), Dossier Afspraken en Procedures (DAP) of een aparte informatiebeveiligingsaddendum
11. Wij zullen jaarlijks controleren of de met jou afgesproken maatregelen nog afdoende zijn, en kunnen verzoeken deze aan te passen.

Artikel 31

Meldplicht security incidenten

1. Over securityincidenten die (mogelijk) impact hebben op zogeheten 'essentiële' of 'belangrijke' organisaties zoals PostNL is door de NIS2 een meldplicht ingesteld. De procedure in het geval van een security incident is vergelijkbaar met de procedure voorgeschreven door de AVG bij een datalek zoals genoemd in Artikel 40.
 - Je brengt ons zo snel mogelijk op de hoogte van (het vermoeden van) een security incident dat (mogelijk) impact kan hebben op onze bedrijfscontinuïteit.
 - Verstoort het incident daadwerkelijk onze dienstverlening? Dan moet het binnen 24 uur gerapporteerd worden.
 - In alle andere gevallen moet de melding binnen 72 uur plaatsvinden.
 - Je neemt maatregelen om (de gevolgen van) het security incident te verhelpen
 - Je verstrekt zo snel mogelijk alle relevant informatie en je verleent alle medewerking die nodig is voor het onderzoek naar en het herstel van de mogelijke schade, en voor het doen van de vereiste meldingen.
2. Je brengt geen kosten in rekening voor het uitvoeren van jouw verplichting in dit artikel.

Artikel 32

Je levert betrouwbare Artificial Intelligence (AI)

Wat is Artificial Intelligence?

- Onder Artificial Intelligence verstaan we “software die op geautomatiseerde wijze voorspellingen doet, beslissingen neemt en/of adviezen geeft door gebruik te maken van data-analyse, statistiek en/of zelflerende logica.

In het geval je diensten levert die AI bevatten, hou je je tenminste aan de volgende principes:

- **Transparantie:** je kunt de technische werking van de AI goed uitleggen en je kunt laten zien op basis van welke beslissingen de AI tot resultaten komt;
- **Behoorlijkheid en kwaliteit:** je zorgt ervoor dat de data die gebruikt wordt geen sociaal geconstrueerde vertekening, onnauwkeurigheden, fouten, vergissingen en ongewenste vooringenomenheid (“bias”) bevatten;
- **Robuustheid, security en veiligheid:** je hebt de AI getest op betrouwbaarheid en veilig functioneren en je hebt beveiligingsmaatregelen getroffen om de integriteit van de gegevens te waarborgen en te beschermen tegen vijandige aanvallen. Daarnaast hou je je ook voor levering van AI diensten aan de bepalingen uit deze voorwaarden, waaronder de bepalingen over intellectueel eigendomsrecht en persoonsgegevens. In alle andere gevallen moet de melding binnen 72 uur plaatsvinden.

Artikel 33

Je houdt je aan de Wet Arbeid Vreemdelingen**Dit artikel in het kort****Vergunning**

Jij checkt of de juiste vergunningen aanwezig zijn. Deze vergunningen moeten de hele opdracht geldig zijn. Anders meld je dit.

**Kopie identiteitsbewijs**

Huur je iemand in die valt onder WAV? Dan stuur je ons een kopie identiteitsbewijs en de vereiste vergunningen (zoals een GVVA).

**Boete**

Hou je je niet aan de afspraken en krijgen wij daardoor een boete? Dan betaal jij deze boete.

**Schade door WAV**

Lijden wij schade doordat jij je niet houdt aan de afspraken? Dan vergoed jij deze schade.

**Inspectie WAV**

Komt de inspectie langs of wordt er een onderzoek gestart? Dan meld je dit direct aan ons en geef je alle relevante informatie.

**Ontbinding overeenkomst**

Wij kunnen de Overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden, als jij niet hebt voldaan aan jouw verplichtingen rondom de WAV.

1. Je garandeert dat jij je houdt aan de regels van de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) en andere wetten die daarbij horen.
2. Dit houdt bijvoorbeeld in dat je alleen personeel of derden inzet die in Nederland mogen werken. Als er een vergunning nodig is om in Nederland te werken, controleer je voor de start van het werk of de juiste documenten aanwezig zijn. Je garandeert dat de vergunningen geldig zijn gedurende de hele opdracht.
Als de vergunning verloopt of ongeldig blijkt te zijn, meld je dit zo snel mogelijk aan ons.
Huur je voor de uitvoering van de Overeenkomst iemand in die valt onder de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV)? Dan stuur je ons voorafgaand aan het werk een kopie van het geldige identiteitsbewijs en de vereiste vergunningen (zoals een GVVA)

Je betaalt een eventuele boete of andere kosten

3. Houd jij je niet aan de afspraken in dit artikel en krijgen wij daardoor een boete van het Ministerie van SZW? Dan betaal je deze boete op ons verzoek meteen aan ons. Wij mogen het bedrag van de boete(s) ook aftrekken van het bedrag dat wij nog aan je moeten betalen.
4. We erkennen beiden dat het mogelijk is dat PostNL aangesproken kan worden door de overheid op grond van de WAV, ook al is het voor ons lastig om te controleren of jouw Medewerkers en ingeschakelde derden voldoen aan de regels van de WAV en andere toepasselijke regelingen. Als jij je niet houdt aan de afspraken in dit artikel, betekent dit dat jij je verplichtingen niet nakomt. Als wij daardoor schade lijden, bijvoorbeeld boetes of juridische kosten, dan vergoed je deze volledig aan ons. Wij mogen het bedrag van deze schade ook aftrekken van nog uitstaande betalingen aan jou.

Je meldt een eventuele inspectie

1. Als er een inspectie of onderzoek wordt uitgevoerd bij jou door een overheidsinstantie met betrekking tot de verplichtingen uit artikel 34.1 en artikel 34.2 uit de WAV, meld je dat direct aan ons en geef je ons alle relevante informatie die wij nodig hebben om te bepalen of er een overtreding is of zal worden geconstateerd. Je vrijwaart ons tegen claims van derden met betrekking tot loon op basis van de WAV en de artikelen 7:616a en 7:616b van het Burgerlijk Wetboek.

We kunnen de Overeenkomst ontbinden

2. Wij kunnen de Overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden, als blijkt dat je niet hebt voldaan aan jouw verplichtingen uit dit artikel.
3. Wij ontbinden middels een schriftelijke verklaring. Voor een ontbinding is geen ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst nodig. Wij zijn ook niet schadevergoedingsplichtig.

Artikel 34**Prestatieladder Socialer Ondernemen**

1. We kunnen je vragen om ons inzicht te geven in de documentatie van (of over de verhouding van) mensen met afstand tot de arbeidsmarkt, zoals beschreven in de laatste versie van de handleiding van PSO Nederland op <https://www.pso-nederland.nl/>, vanuit (of in) jouw organisatie. Dit kan zowel in de vorm van een steekproef als audit.
2. Daarnaast kunnen we je vragen om te laten beoordelen hoe jouw organisatie scoort op de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO). Je laat deze beoordeling dan uiterlijk zes weken na ondertekening van de Overeenkomst uitvoeren door PSO-Nederland. Na beoordeling door PSO-Nederland, deel je je scores uiterlijk 6 weken na beoordeling met ons. Naar aanleiding van de uitkomst, kunnen we hierover in overleg gaan.

Prijs en betaling

In dit hoofdstuk

- Eisen aan jouw facturen
- Betaling van jouw facturen
- Prijswijziging
- Marktconformiteit van jouw prijzen

Artikel 35

Eisen aan jouw facturen

1. De uit te reiken factuur is in overeenstemming met de daarvoor geldende factuurvereisten, zoals opgenomen in art. 35a Wet op de omzetbelasting 1968.
2. De prijzen zijn in Euro's en exclusief btw maar inclusief andere mogelijke belastingen.
3. Op ons verzoek voeg je een urenstaat toe bij jouw facturen. Op deze urenstaat staat welke personen, waar en op welke dagen en voor hoeveel uur zijn ingezet voor de uitvoering van de Overeenkomst. De persoonsvermelding bevat naam en geboortedatum.
4. Je stuurt de facturen aan het factuuradres dat je van ons hebt gekregen. Op de factuur staat het kenmerk van de bestelling.

Artikel 36

Betaling van jouw facturen

Dit artikel in het kort



1

Jij hebt de producten geleverd of de diensten verricht en verstuurt de correcte factuur



2

Wij ontvangen de correcte factuur



3

Wij betalen de correcte factuur



4

De datum waarop het bedrag van onze rekening is afgeschreven geldt als betaaldatum

1. Je stuurt de factuur nadat de Producten zijn geleverd of Diensten zijn verricht. Wij betalen de factuur binnen de afgesproken betaaltermijn van 60 dagen. Voor mkb-bedrijven is de betaaltermijn 30 dagen.
2. We betalen alleen als onze financiële administratie de correcte factuur heeft ontvangen. De datum waarop het bedrag van onze rekening is afgeschreven, geldt als de betaaldatum.
3. Wij kunnen de betaling opschorten als jij je verplichtingen niet (volledig) nakomt.
4. Betalen wij niet binnen de afgesproken termijn? Dan geef je ons – door middel van een ingebrekestelling – een redelijke termijn waarin wij alsnog kunnen betalen. Als wij daarna nog steeds niet hebben betaald, mag je 3% rente per jaar in rekening brengen.

5. Ben je ons geld verschuldigd? Dan kunnen wij het verschuldigde bedrag verrekenen met jouw facturen.
6. Wij betalen alleen voorschotten als we dat schriftelijk hebben afgesproken. Wij kunnen je vragen om een bankgarantie af te geven voor het bedrag van het voorschot. Je betaalt de kosten voor deze bankgarantie.
Je betaalt 3% rente over het voorschot als je de Producten of Diensten niet binnen de afgesproken tijd levert.
7. Wij betalen in giraal geld en alleen aan Nederlandse bankrekeningen. Tenzij we daar andere afspraken over hebben gemaakt.
8. Als wij een factuur betalen, betekent dit niet dat wij erkennen iets verschuldigd te zijn. Dit betekent ook niet dat wij vinden dat jouw verplichtingen naar tevredenheid zijn uitgevoerd. Onze rechten kunnen ook niet worden beperkt door de betaling.

Artikel 37

Prijswijziging

1. Je kunt jouw prijs alleen eenzijdig verhogen als we daar schriftelijk afspraken over hebben gemaakt, bijvoorbeeld in de Overeenkomst. In de Overeenkomst moet dan staan welke omstandigheden kunnen leiden tot een prijsverhoging en in welke mate de stijging van materiaalprijzen, valutakoersen of andere kosten worden doorberekend. Winstbelasting kan niet worden doorberekend.
2. Een prijswijziging geldt nooit voor geplaatste bestellingen.
3. Gaan wij niet akkoord met de prijswijziging? Dan kunnen wij de Overeenkomst schriftelijk opzeggen. De Overeenkomst eindigt dan op de datum dat de prijswijziging ingaat. Of op een latere datum die wij bepalen.

Artikel 38

Marktconformiteit van jouw prijzen

1. Wij kunnen elk moment een onafhankelijke expert inhuren om een onderzoek te doen of jouw prijs en kwaliteitsniveau marktconform zijn. Dit leggen we vast in een Leveranciersdashboard. Met dit Leveranciersdashboard kunnen we beiden monitoren hoe jouw prijzen zich verhouden ten opzichte van de markt.
2. Twijfelen wij of jouw prijzen redelijk zijn vergeleken met vergelijkbare leveranciers in de markt? Dan kunnen wij dat (laten) onderzoeken. We noemen dit een "Benchmark".
3. Wij betalen de kosten van de Benchmark. We hoeven je geen inzage te geven in de resultaten.
4. We verlenen beiden onze medewerking aan redelijke informatieverzoeken van de benchmark-onderzoeker.
5. Geeft het benchmarkrapport aan dat jouw prijzen hoger zijn? Dan doe je binnen 30 dagen een voorstel voor een prijsverlaging zodat deze overeenkomt met de conclusies in het rapport. Als wij jouw voorstel accepteren, gaat de prijsverlaging na 30 dagen in. De nieuwe prijzen zijn alleen van toepassing op toekomstige bestellingen.
6. Worden we het binnen een redelijke termijn niet eens over de prijsverlaging? Dan kunnen wij de Overeenkomst per direct ontbinden.

Dit doen wij schriftelijk en zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst. Wij zijn niet schadevergoedingsplichtig.

Juridische finesse

In dit hoofdstuk

- Alle intellectuele eigendomsrechten zijn van PostNL
- Je gaat goed om met persoonsgegevens
- Wat te doen bij een datalek?
- Je handelt niet met voorkennis
- Wij kunnen een audit (laten) uitvoeren
- Aansprakelijkheid, vrijwaring en verzekering
- Opzegging en ontbinding van onze overeenkomst
- Je kunt jouw rechten of verplichtingen niet overdragen
- Jouw informatieplichtingen jegens medewerkers en derden
- Jij zorgt voor betaling van belastingen en premies
- Je houdt je aan de Wet Arbeid Vreemdelingen
- Toepasselijk recht en de bevoegde rechter

Artikel 39

Alle intellectuele eigendomsrechten zijn van PostNL

Dit artikel in het kort



1

Bij alles wat jij doet
of maakt kunnen
IE-rechten* ontstaan



2

Op het moment
dat deze rechten
ontstaan, draag jij
deze aan ons over



3

Je informeert ons
meteen schriftelijk
als er nieuwe IE-
rechten zijn ontstaan



4

Als er kosten
verbonden zijn aan het
vestigen van IE-rechten,
betalen wij deze

* intellectuele eigendomsrechten

1. In het kader van deze Overeenkomst kunnen er intellectuele eigendomsrechten ("IE-rechten") ontstaan. Dit kunnen IE-rechten zijn in de meest ruime zin van het woord. IE-rechten zijn bijvoorbeeld auteursrechten, modelrechten of databankrechten. Al deze IE-rechten berusten bij ons.
2. De IE-rechten worden via de Overeenkomst overgedragen aan PostNL. Het moment van ondertekening van de Overeenkomst geldt als het moment van overdracht. Dat geldt ook voor IE-rechten die na ondertekening van de Overeenkomst ontstaan. Een vergoeding voor de overdracht van IE-rechten is al inbegrepen in jouw tarieven.

Als voor de overdracht een akte nodig is, verleen je jouw medewerking voor het opstellen en tekenen van deze akte.

3. Er kunnen in de toekomst nieuwe IE-rechten ontstaan voor werken die gemaakt zijn in het kader van onze samenwerking. Ook deze toekomstige rechten worden onze eigendom zoals beschreven in dit artikel.

4. Je informeert ons meteen als er IE-rechten zijn ontstaan. Dit doe je schriftelijk.
5. Wij kunnen door jou gemaakte werken openbaar maken zonder daarbij jouw naam te vermelden. Je doet afstand van het recht om je hertegen te verzetten. Ook doe je afstand van het recht om je te verzetten tegen (naams)wijzigingen van de werken waarop auteursrecht rust. Maar alleen voor zover dat mogelijk is volgens artikel 25 van de Auteurswet 1912.
6. Wij betalen de kosten die verbonden zijn aan het vestigen van bepaalde IE-rechten. Je machtigt ons onherroepelijk om de IE-rechten, of de overdracht van die rechten aan ons, vast te leggen in de registers.
7. Lever je maatwerk software? Dan stel je de code, werkwijze of voorbereidingen daartoe niet ter beschikking aan derden, tenzij wij hier schriftelijk toestemming voor hebben gegeven. Wij kunnen voorwaarden hieraan verbinden.
8. Je zorgt ervoor dat de verplichtingen uit dit artikel ook gelden voor door jou ingeschakelde derden. Dit neem je uitdrukkelijk op in de overeenkomst die je sluit met deze derden.
9. Verschillen we van mening over van wie de IE-rechten zijn? Dan gaan we ervanuit dat deze bij ons berusten, tenzij je het tegendeel kunt bewijzen.
10. Voor zover de Overeenkomst betrekking heeft op IE-rechten die niet zijn ontstaan in het kader van een Overeenkomst, geef je ons een onbeperkt, onherroepelijk, overdraagbaar, eeuwigdurend, sub-licentieerbaar en wereldwijd gebruiksrecht met betrekking tot deze IE-rechten. Dit gebruiksrecht geldt ook voor aan PostNL gelieerde ondernemingen en door ons ingeschakelde derden die ten behoeve van PostNL gebruik maken van deze IE-rechten.
11. Je garandeert dat:
 - IE-rechten als bedoeld in artikel 38 geen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van anderen;
 - er geen beperkt recht, beslag of eigendomsvoorbehoud op deze IE-rechten rusten; en
 - de IE-rechten vrij zijn van enige andere beperking of last, zoals bijvoorbeeld een gebruiksrecht

Je vrijwaart ons voor alle aanspraken van derden met betrekking tot een eventuele schending van IE-rechten van derden.

Artikel 40

Je gaat goed om met persoonsgegevens

1. Je houdt je bij de uitvoering van jouw verplichtingen uit de Overeenkomst aan alle geldende wet- en regelgeving over de bescherming van persoonsgegevens.
2. Verwerk je persoonsgegevens namens of voor ons? Dan werk je op verzoek mee aan het sluiten van een verwerkersovereenkomst. Hierbij is ons model leidend.

Sluiten we geen verwerkersovereenkomst? Dan gelden alle volgende afspraken en artikel 39 (Wat te doen bij een datalek?) als een verwerkersovereenkomst.

- Je verwerkt alleen persoonsgegevens ten behoeve van ons. Je gebruikt de persoonsgegevens niet voor andere (eigen) doeleinden.
- Je handelt alleen volgens onze schriftelijke instructies.
- Je neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, vernietiging, ongeoorloofd delen of gebruik, wijziging, of andere vorm van onrechtmatige verwerking.
- Je zorgt ervoor dat onze Data uitsluitend in de European Economic Area (EEA) is opgeslagen.
- Als je Data buiten de EEA wil opslaan moet je hier van te voren onze toestemming voor vragen.
- Je behoudt onze gebruikte Data alleen zo lang als nodig, en houd je daarbij aan de afspraken die over dataretentie zijn gemaakt. De Data die niet meer nodig is, wordt op een veilige manier verwijderd.

- Je handelt volgens de wettelijke vereisten voor internationale gegevensdoorgifte en voorschriften die wij opleggen.
- Je zorgt ervoor dat persoonsgegevens alleen toegankelijk zijn voor Medewerkers die toegang nodig hebben om te voldoen aan de verplichtingen uit de Overeenkomst.
- Je legt Medewerkers en ingeschakelde derden geheimhouding op.
- Je informeert ons schriftelijk over een klacht of verzoek van een persoon wiens gegevens je verwerkt, over de verwerking van diens gegevens. Je helpt ons om te reageren op zo'n klacht of verzoek.
- Je schakelt geen (sub)verwerkers in zonder onze schriftelijke toestemming. Je legt aan (sub)verwerkers dezelfde contractuele verplichtingen op als in dit artikel en eventuele aanvullende voorwaarden die wij stellen.
- Je verleent medewerking aan audits die wij laten uitvoeren. Zodat wij kunnen voldoen aan onze verplichtingen onder privacy- wet- en regelgeving en de nakoming daarvan kunnen controleren.
- Je wist na het eindigen van de Overeenkomst de persoonsgegevens of – afhankelijk van onze keuze – retourneert deze. Tenzij je een wettelijke plicht hebt om de persoonsgegevens te bewaren. Je informeert ons over zo'n bewaarplicht.

Artikel 41

Wat te doen bij een datalek?

Dit artikel in het kort



1

Je brengt jouw PostNL contactpersoon binnen 24 uur op de hoogte van een datalek



2

Je neemt maatregelen om snel (de gevolgen van) het datalek te verhelpen



3

Je verstrekt ons alle nodige informatie en medewerking

1. In het geval van een datalek doe je al het volgende:

- Je brengt ons zo snel mogelijk op de hoogte van het (vermoeden van) een datalek. In ieder geval binnen 24 uur;
- Je neemt maatregelen om (de gevolgen van) het datalek snel te verhelpen; en
- Je verstrekt zo snel mogelijk alle relevante informatie en je verleent alle medewerking die nodig is voor het onderzoek naar en het herstel van het datalek, en voor het doen van de vereiste meldingen.

 Wat is een datalek?

Bij een datalek gaat het om ongeoorloofde of onbedoelde toegang tot persoonsgegevens. Maar ook om het ongewenst vernietigen, verliezen, wijzigen en verstrekken van persoonsgegevens. Voorbeelden van datalekken zijn:

- Het verlies van een USB-stick met niet-versleutelde persoonsgegevens.
- Een cyberaanval waarbij persoonsgegevens zijn buitgemaakt.
- Een besmetting met ransomware waarbij persoonsgegevens ontoegankelijk zijn gemaakt.

2. Je brengt geen kosten in rekening voor het uitvoeren van jouw verplichtingen in dit artikel.

Artikel 42

Je handelt niet met voorkennis

1. Ben je in het bezit van koersgevoelige informatie? Dan zul je niet handelen in PostNL-aandelen of anderen daarover adviseren.

Je garandeert dat jouw Medewerkers of ingeschakelde derden bekend zijn met dit verbod op handelen met voorkennis en zich aan dit verbod zullen houden.
2. Handelen jij, jouw Medewerkers of ingeschakelde derden in strijd met de verplichtingen uit dit artikel? Dan kunnen wij een direct opeisbare boete in rekening brengen van €10.000 per schending. We kunnen ons ook beroepen op onze wettelijke rechten.

In afwijking van artikel 6:92 en 6:93 Burgerlijk Wetboek gelden de volgende afspraken:
 - Wij kunnen betaling van de boete vorderen én nakoming van de verbintenissen uit dit artikel;
 - Je bent verplicht om schade te vergoeden die hoger is dan de boete van €10.000;
 - Wij kunnen de boete ook vorderen als de schending/overtreding niet aan jou kan worden toegerekend; en
 - Je bent de boete direct verschuldigd nadat wij je op de hoogte hebben gebracht van de schending/overtreding. Daar is geen aanmaning voor nodig.
3. De verplichtingen uit dit artikel staan niet in de weg van jouw verplichtingen uit de Wet betreffende toezicht op de financiële sector en financiële diensten (2 augustus 2002).

Artikel 43

Wij kunnen een audit (laten) uitvoeren

1. Wij kunnen een Audit (laten) uitvoeren. Daarmee controleren wij of jij je aan de afspraken uit de Overeenkomst houdt. Als wij een Audit willen (laten) uitvoeren, dan laten wij jou dat uiterlijk 10 werkdagen van tevoren weten.
2. Je verleent volledige medewerking aan de Audit. Dit geldt ook voor jouw Medewerkers en ingeschakelde derden. Tijdens de audit verleen je toegang tot alle Medewerkers, informatie en processen die we nodig hebben. Je geeft ook toegang tot (relevante delen van) de ruimtes, systemen of servers waarin de uitvoering van de Overeenkomst plaatsvindt of heeft plaatsgevonden.
3. Blijkt uit de Audit dat je niet voldoet aan de afspraken uit de Overeenkomst? Dan stel je binnen 10 werkdagen een schriftelijk plan op waarin je beschrijft hoe je de tekortkomingen gaat herstellen. Wij moeten dit plan goedkeuren. Dit staat los van de rechten, aanspraken en bevoegdheden die wij hebben op grond van de wet en de Overeenkomst in verband met jouw tekortkomingen.

Artikel 44

Aansprakelijkheid, vrijwaring en verzekering

1. Als jij tekortschiet in de nakoming van jouw verplichtingen, dan ben je aansprakelijk voor vergoeding van de schade die wij daardoor hebben geleden en zullen lijden.
2. Als je ons Producten levert of tijdens het verrichten van Diensten gebruikmaakt van producten, vrijwaar je ons voor aanspraken van derden met betrekking tot gebrekkige producten in de zin van de bepalingen over productaansprakelijkheid van het Burgerlijk Wetboek.
3. Je vrijwaart ons voor alle aanspraken van derden met betrekking tot een eventuele schending van rechten van die derden.
4. Je bent voldoende verzekerd voor het uitvoeren van de afspraken in de Overeenkomst. Dit geldt voor de gehele periode waarin je de Overeenkomst uitvoert.

Artikel 45

Opzegging en ontbinding van onze overeenkomst

1. PostNL kan de Overeenkomst tussentijds opzeggen. Wij houden ons hierbij aan de opzegtermijn in de Overeenkomst. Als daarin geen opzegtermijn staat, is deze voor ons 1 maand. We hoeven eventuele schade die ontstaat door opzegging niet te vergoeden.
2. Wij kunnen de Overeenkomst met onmiddellijke ingang (geheel of gedeeltelijk) ontbinden in een van de volgende gevallen:
 - a. Er is een faillissementsaanvraag gedaan voor jouw onderneming of er is surséance van betaling verleend;
 - b. Je hebt besloten om de rechtspersoon of onderneming te ontbinden of te liquideren;
 - c. Jij, of jouw vertegenwoordiger, hebt of heeft – in welke vorm dan ook – voordeel verschaft of toegezegd aan PostNL personeel;
 - d. Een derde krijgt direct of indirect zeggenschap over jouw onderneming of verkrijgt grotendeels alle activa van jouw onderneming; of
 - e. Je staakt je bedrijfsvoering of een relevant deel ervan.

Als een van deze situatie zich voordoet, informeer je ons direct schriftelijk. Voor ontbinding is geen rechterlijke tussenkomst of ingebrekestelling nodig. Wij stellen je schriftelijk op de hoogte van de ontbinding. We hoeven schade die ontstaat door ontbinding niet te vergoeden.

3. Als een van ons zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet nakomt, kan de ander de Overeenkomst ontbinden zonder rechterlijke tussenkomst. Dit kan pas nadat de tekortkomende partij per aangetekende brief in gebreke is gesteld en een redelijke termijn heeft gekregen om alsnog na te komen. De tekortkomende partij moet de ontstane schade aan de ander vergoeden.
4. Als de tekortkoming een deel van de geleverde Producten of Diensten betreft, kunnen wij (naar eigen inzicht) de Overeenkomst gedeeltelijk ontbinden. Als er gedeeltelijk is ontbonden, blijft de tegenprestatie voor een gelijk deel verschuldigd.
5. Ontbinden wij – om welke reden dan ook – een (deel) van de Overeenkomst? Dan kunnen wij de verdere uitvoering van de Overeenkomst op jouw kosten overdragen aan een andere partij. Dit kan zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst.

Artikel 46

Je kunt jouw rechten of verplichtingen niet overdragen

1. Je kunt jouw verplichtingen uit de Overeenkomst niet (gedeeltelijk) overdragen aan een derde.
2. Je kunt vorderingen op ons niet overdragen aan een derde (cessie).
3. Wij kunnen wel toestemming geven voor cessie of overdracht van verplichtingen. Wij kunnen voorwaarden verbinden aan deze toestemming.
4. Wij kunnen de Overeenkomst of de rechten en plichten die daaruit voortkomen, overdragen aan een groepsmaatschappij van PostNL (artikel 2:24b van het Burgerlijk Wetboek). Je geeft hiervoor bij voorbaat jouw onherroepelijke en expliciete toestemming op grond van artikel 6:159 van het Burgerlijk Wetboek.

Artikel 47

Jouw informatieverplichtingen jegens medewerkers en derden

1. Ten aanzien van jouw Medewerkers, hun Vervangers of ingeschakelde derden voldoe je aan de volgende (informatie)verplichtingen:
 - a. Je houdt je aan geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die op jou en jouw werknemers van toepassing is;
 - b. Je legt alle arbeidsvoorwaarden op een inzichtelijke en toegankelijke manier vast;
 - c. Je verschaft op verzoek zo snel mogelijk aan bevoegde autoriteiten toegang tot deze arbeidsvoorwaarden en werkt mee aan controles, audits of loonvalidatie;
 - d. Je verschaft op ons verzoek direct toegang tot deze arbeidsvoorwaarden als wij dit noodzakelijk vinden in verband met (het voorkomen van) de behandeling van een loonvordering.
2. Je zorgt ervoor dat jouw leveranciers zich ook houden aan deze (informatie)verplichtingen jegens hun personeel. Dit leg je schriftelijk op en op zo'n manier dat wij het recht hebben om deze partijen rechtstreeks op de naleving van deze (informatie)verplichtingen aan te spreken. Je bedingt daarbij ook dat deze partijen deze verplichtingen onverkort opleggen aan alle partijen met wie zij contracteren.
3. Je stelt ons direct schriftelijk op de hoogte van elke loonvordering ingesteld door of vanwege een werknemer die werkzaamheden voor ons (heeft) verricht.
4. Je garandeert dat je (signalen van) misstanden binnen een redelijke termijn oplost.
5. Je vrijwaart ons tegen alle aanspraken van derden met betrekking tot aanspraken in het kader van de Wet Aanpak Schijnconstructies. Alle schade die wij lijden als gevolg van vorderingen in het kader van de Wet Aanpak Schijnconstructies verhalen wij op jou, eventueel door verrekening.

Artikel 48

Jij zorgt voor betaling van belastingen en premies

1. We gaan ervan uit dat je aan de geldende belastingwetgeving voldoet.
2. Je bent verantwoordelijk en aansprakelijk voor het nakomen van verplichtingen uit belasting- of sociale verzekeringswetgeving. Dat geldt ook voor derden die je inschakelt. Je vrijwaart ons voor aanspraken die voortvloeien uit het niet nakomen van deze verplichtingen.
3. Je verklaart dat de Medewerkers die (mede) diensten hebben verricht bij jou of een onderaannemer in loondienst zijn. En dat zij bij iedere betaalperiode in de loonadministratie zijn opgenomen.
4. Je stuurt ons op verzoek een recente Verklaring Betalingsgedrag keten- en inlenersaansprakelijkheid ("Verklaring Betalingsgedrag"). Deze verklaring bewijst dat je tijdig en

volledig omzetbelasting, loonbelasting, premies volksverzekering en premies

werknemersverzekering hebt afgedragen voor werknemers en derden die je hebt ingeschakeld om de Overeenkomst uit te voeren.

Lever je de Verklaring Betalingsgedrag niet binnen 30 dagen aan? Dan kunnen wij de betalingen aan jou opschorten en kunnen wij de Overeenkomst met jou (eventueel gedeeltelijk) ontbinden, door middel van een schriftelijke verklaring. Voor ontbinding is geen ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst nodig. Wij zijn ook niet schadevergoedingsplichtig.

5. Op ons verzoek voeg je een urenstaat toe bij jouw facturen. Op deze urenstaat staat welke personen, waar en op welke dagen en voor hoeveel uur zijn ingezet voor de uitvoering van de Overeenkomst. De persoonsvermelding bevat naam en geboortedatum.
Je verklaart daarnaast dat de genoemde personen bij jou of een onderaannemer in loondienst waren en bij iedere betaalperiode in de loonadministratie zijn opgenomen.
6. Wij kunnen de Overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden als blijkt dat je niet hebt voldaan aan jouw verplichting om loonbelasting, omzetbelasting of verzekeringspremies te betalen.
Wij ontbinden met een schriftelijke verklaring. Voor een ontbinding is geen ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst nodig. Wij zijn ook niet schadevergoedingsplichtig.
7. Wij kunnen verlangen dat je een geblokkeerde rekening (G-rekening) gebruikt zodat wij een afgesproken percentage van te betalen factuurbedragen inhouden en op de G-rekening storten ten behoeve van de door jou aan de Belastingdienst te betalen belastingen en premies. Hierover gaan wij vooraf in gesprek
8. Schakel je derden in voor het uitvoeren van de Overeenkomst? Dan leg je de verplichtingen uit dit artikel ook op aan deze derden.

Artikel 49

Toepasselijk recht en de bevoegde rechter

1. Het Nederlands recht is van toepassing op onze samenwerking en alle afspraken die daaruit voortvloeien (zoals de Overeenkomst). Beginselen van internationaal privaatrecht gelden niet. Ook het Weens koopverdrag (1980) is niet van toepassing
2. De bevoegde rechter in Den Haag behandelt geschillen die ontstaan over deze Voorwaarden of de Overeenkomst en ook andere geschillen die ontstaan binnen onze samenwerking.

Bijlage: definities

Acceptatie

Onze schriftelijke goedkeuring van (onderdelen van de) door jou geleverde (online) dienst, software en hardware.

Benchmark

Een onderzoek naar de marktconformiteit van jouw prijzen.

Diensten

Alle door jou te leveren diensten of werkzaamheden die in de opdracht vermeld staan. Of die je uitvoert om aan de overeenkomst te voldoen. Daaronder vallen ook activiteiten op het gebied van ICT en werkzaamheden die nodig zijn om de (online) dienst, hardware en software te leveren.

Data

De (persoons)gegevens en informatie die jij in het kader van een overeenkomst ter beschikking krijgt van ons.

Documentatie

Handleidingen, documentatie, specificaties en andere informatie die de (online) dienst, software en hardware en hun eigenschappen beschrijven en die nodig zijn voor de implementatie, installatie, gebruik, beheer, onderhoud en ondersteuning daarvan. En die de gebruikers in staat stellen de (online) dienst, software en hardware efficiënt en effectief te gebruiken in overeenstemming met het beoogde doel, specificaties en jouw toezeggingen.

Escrow

Het deponeren van (een kopie van) een broncode, applicatiegegevens of overige (technische) gegevens met betrekking tot software, data en (online) dienst bij een onafhankelijke derde. Zodat wij deze gegevens, bij het in vervulling gaan van bepaalde voorwaarden, zelfstandig en naar eigen inzicht kunnen (laten) toepassen voor het herstel van gebreken in software, data en (online) dienst.

Gebrek/gebreken

Een fout, storing of andere tekortkoming in de (online) dienst, software en hardware.

Hardware

Computerapparatuur, hardware of andere ICT-zaken die door jou in het kader van een overeenkomst aan ons worden geleverd. Inclusief bijbehorende systeemprogrammatuur, documentatie, accessoires en aanverwante zaken.

Je, jij, jou of Leverancier

De natuurlijke persoon, (personen)vennootschap of rechtspersoon die de wederpartij van PostNL is met betrekking tot een overeenkomst of offerte. Voor de leesbaarheid gebruiken we niet altijd hoofdletters voor je, jij of jou.

Leveranciersdashboard

Een voortgangsrapportage die inzicht geeft in hoe jouw prijzen zich verhouden ten opzichte van vergelijkbare leveranciers.

Maatwerk software

Software die specifiek of exclusief is ontwikkeld voor PostNL.

Bijlage: definities

Malware

Computervirus, trojan horse, bot, drop dead device, back door device, time bomb of andere softwareroutine die schadelijk of destructief is. En die is bedoeld om diefstal of wijziging van gegevens mogelijk of gemakkelijker te maken, of die toegang geeft tot of gebruik toestaat van een computersysteem door een onbevoegde derde, of een computersysteem onbruikbaar maakt, beschadigt, wist of het normale gebruik ervan verstoort.

Medewerker

De persoon die betrokken is bij de uitvoering van de diensten voor ons. Dat kan jijzelf zijn, of iemand die bij of voor jou werkt. Een medewerker hoeft niet bij jou in dienst te zijn, maar kan ook in opdracht van jou diensten uitvoeren.

Offerte

Een op ons verzoek opgesteld document met jouw aanbieding om diensten of producten te leveren aan PostNL.

Onderhoud

Door jou uit te voeren (onderhouds)werkzaamheden die betrekking hebben op het herstellen, updaten en verbeteren van (online) dienst, software en hardware en op de implementatie van nieuwe versies, releases, patches en updates van (online) dienst, software en hardware.

Ondersteuning

Diensten en advisering die betrekking hebben op het gebruik en het functioneren van de (online) dienst, software en hardware, inclusief onderhoud.

Online Dienst

Dienst die online of anderszins door middel van communicatietechnieken op afstand door jou ter beschikking wordt gesteld. Zoals hosting-, cloud-, IaaS-, SaaS-, PaaS- of ASP-diensten.

Overeenkomst

Iedere overeenkomst die wij met jou sluiten voor de inkoop van producten en tot het verrichten van (ICT-)diensten.

Partij(en)

Wij enerzijds en jij anderzijds.

Producten

De producten of zaken (artikel 3:1 Burgerlijk Wetboek) die je zult gaan leveren aan PostNL. Daaronder valt ook software en hardware.

Software

Computerprogrammatuur, waaronder, maar niet beperkt tot, applicatieprogrammatuur, systeemprogrammatuur, firmware en maatwerk, zowel geheel als gedeeltelijk en ongeacht de gegevensdrager waarop het zich bevindt, inclusief alle nieuwe versies, releases, patches, updates, kopieën, documentatie of onderdelen daarvan.

Service Levels

De vereiste beschikbaarheid, reactietijden, oplostijden en andere performance levels met betrekking tot de (online) dienst, software en hardware.

Bijlage: definities

Standaard software

Software die niet specifiek of exclusief is ontworpen of ontwikkeld voor PostNL.

Verklaring Betalingsgedrag

Een verklaring die de Belastingdienst afgeeft waarmee je kunt aantonen dat er geen belastingaanslagen of andere vorderingen openstaan.

Vervanger

Persoon die de Medewerker (tijdelijk) vervangt.

Voorwaarden

Deze inkoopvoorwaarden.

Wij, PostNL of ons

PostNL N.V. en alle gelieerde Nederlandse vennootschappen, zoals bedoeld in artikel 2:24a van het Burgerlijk Wetboek. Voor de leesbaarheid gebruiken we niet altijd hoofdletters voor wij of ons.

Work-around

Een alternatieve oplossing voor een probleem.