Dev Factory

Algemene voorwaarden zakelijke dienstverlening

SaaS platform engineering software infrastructuur hosting en beheer

CONCEPT 1 | 17 november 2026

Dit concept beschrijft voorgestelde afspraken voor zakelijke IT-opdrachten van Dev Factory B.V. Het omvat software en SaaS, platform engineering, automatisering, infrastructuur in publieke en private clouds en on-premises, hosting, beheer en inzet van specialisten.

Status van dit document

Niet voor contractueel gebruik. Deze versie bevat voorstellen en is nog niet vastgesteld. Bedragen, termijnen en klantbijlagen zijn nog af te stemmen. Publicatie van dit concept betekent niet dat deze voorwaarden automatisch op een opdracht van toepassing zijn.

Voor een concrete opdracht leggen partijen de toepasselijke versie, eventuele afwijkingen en ingevulde bijlagen schriftelijk vast. Deze download kan worden gebruikt om die afspraken vooraf te bespreken.

Opbouw van het document

De artikelen 1 tot en met 19 beschrijven onder meer de opdrachtverlening, samenwerking, dienstverlening, gebruiksrechten, betaling, aansprakelijkheid en beëindiging.

Bijlage A legt de concrete werkbeschrijving en commerciële afspraken vast. Bijlage B is bedoeld voor de dienstspecifieke exit en eventuele verplichtingen onder de EU Data Act.

Vragen over dit concept? Neem contact op. Telefonisch: Bel Dev Factory.

1 Partijen en begrippen

1.1 Dev Factory is Dev Factory B.V., gevestigd te Arnhem, met geregistreerd bezoekadres Kemperbergerweg 413, 6816 RT Arnhem, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 99360810 en met btw-identificatienummer NL868952989B01. Contact: Neem contact op. Telefonisch: Bel Dev Factory.

1.2 Opdrachtgever is een rechtspersoon of natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Deze voorwaarden zijn bedoeld voor zakelijke overeenkomsten. Voor dienstverlening aan consumenten worden vooraf afzonderlijke passende afspraken gemaakt; dwingende consumentenrechten worden niet uitgesloten.

1.3 Onder de overeenkomst verstaan partijen de geaccepteerde offerte of ondertekende opdrachtbevestiging, de daarbij behorende beschrijving van het werk en de uitdrukkelijk toepasselijk verklaarde bijlagen. Een werkbeschrijving, ook aangeduid als Statement of Work of SOW, beschrijft ten minste doel, scope, verantwoordelijkheden, planning, prijsgrondslag en oplevering.

1.4 Diensten omvatten de schriftelijk overeengekomen SaaS-diensten, platform engineering, softwareontwikkeling, integraties, DevOps en automatisering, advies, inrichting en migratie van publieke cloud, private cloud en on-premises infrastructuur, hosting, beheer of inzet van specialisten. Niet iedere dienst behoort automatisch tot iedere opdracht.

2 Toepasselijkheid en rangorde

2.1 Deze voorwaarden gelden wanneer partijen dat vóór of bij het sluiten van de overeenkomst afspreken en opdrachtgever een exemplaar heeft ontvangen dat kan worden opgeslagen en later geraadpleegd. Alleen beschikbaarheid op de website maakt de voorwaarden niet automatisch van toepassing op bestaande opdrachten.

2.2 Bij strijdigheid geldt, voor het onderwerp waarop een document ziet, de volgende rangorde: dwingend recht en toepasselijke onveranderde standaardcontractbepalingen voor internationale gegevensdoorgifte; de verwerkersovereenkomst voor verwerking van persoonsgegevens; uitdrukkelijk overeengekomen afwijkingen in de ondertekende overeenkomst; de SOW en specifieke SLA of beveiligingsbijlage; deze algemene voorwaarden. Een later document wijzigt een eerder document uitsluitend als dat duidelijk is afgesproken.

2.3 Voorwaarden van opdrachtgever worden niet door een enkele verwijzing van toepassing. Als beide partijen naar eigen voorwaarden verwijzen, stellen zij de toepasselijke voorwaarden en eventuele afwijkingen vast voordat de uitvoering begint.

2.4 Een ongeldige bepaling laat de overige afspraken in stand voor zover dat rechtens mogelijk is. Partijen bespreken dan een geldige vervangende afspraak die het doel zoveel mogelijk benadert, zonder een onredelijke uitkomst te creëren.

3 Offerte en opdrachtverlening

3.1 Een offerte vermeldt de geldigheidsduur. De overeenkomst ontstaat door schriftelijke of elektronische aanvaarding van een voldoende bepaalde offerte of opdrachtbevestiging. Een contactaanvraag of oriënterend gesprek is nog geen opdracht.

3.2 Partijen leggen vast wie wijzigingen, uitgaven en toegang tot productieomgevingen mag goedkeuren. Dev Factory start werkzaamheden die buiten de overeengekomen scope vallen pas na akkoord op de gevolgen voor kosten, risico's en planning, behalve de beperkte noodmaatregelen uit artikel 6.

3.3 Schattingen van uren, doorlooptijd en capaciteit zijn ramingen, tenzij een vaste prijs, uiterste termijn of concreet resultaat uitdrukkelijk als bindende afspraak is aangemerkt. Dev Factory meldt voorzienbare afwijkingen tijdig en bespreekt een passende vervolgstap.

3.4 Dev Factory gaat zorgvuldig en vakbekwaam te werk. De overeenkomst kan concrete resultaten bevatten, maar vormt zonder uitdrukkelijke afspraak geen garantie op een bedrijfsresultaat, omzet, foutloze werking of ononderbroken beschikbaarheid.

4 Samenwerking en verantwoordelijkheden

4.1 Opdrachtgever verstrekt tijdig juiste informatie, beslissingen, rechten, testgegevens en de noodzakelijke toegang. Partijen wijzen een aanspreekpunt aan en beschrijven in de SOW wie verantwoordelijk is voor applicaties, infrastructuur, licenties, configuratie, identiteit, beveiliging, back-ups en herstel.

4.2 Dev Factory vraagt niet méér toegang of gegevens dan voor de opdracht nodig is. Opdrachtgever verstrekt waar mogelijk persoonlijke accounts met passende rechten; wachtwoorden, sleutels en andere geheimen worden via een afgesproken beveiligd kanaal gedeeld.

4.3 Partijen waarschuwen elkaar als zij onjuiste aannames, ontbrekende randvoorwaarden of relevante risico's ontdekken. Als opdrachtgever niet tijdig kan meewerken, bespreken partijen de aantoonbare gevolgen. Uitstel of extra kosten ontstaan niet ongemerkt, maar worden vastgelegd en waar nodig opnieuw goedgekeurd.

4.4 Opdrachtgever beoordeelt of adviezen en oplossingen aansluiten op zijn bedrijfsvoering en sectorspecifieke verplichtingen. Dev Factory blijft verantwoordelijk voor de vakbekwame uitvoering van de taken die zij zelf heeft aanvaard.

5 Wijzigingen meerwerk en afhankelijkheden

5.1 Een wijzigingsverzoek beschrijft het gewenste werk en de gevolgen voor prijs, planning, acceptatie, beheer en beveiliging. Meerwerk wordt alleen gefactureerd na aantoonbaar akkoord van een bevoegde contactpersoon op een bedrag, tarief met raming of overeengekomen budgetgrens.

5.2 Dev Factory meldt het wanneer een overeengekomen budget waarschijnlijk wordt overschreden en vraagt een besluit voordat de overschrijding wordt gemaakt. Een algemene verplichting om alle onvoorziene werkzaamheden zonder overleg te betalen geldt niet.

5.3 Voor externe clouddiensten, abonnementen, hardware en software worden leverancier, afnemer, prijsgrondslag, contractduur, verlenging en eventuele opzegverplichtingen vooraf vermeld. Een opdracht aan Dev Factory is geen onbeperkte toestemming om op kosten van opdrachtgever derden in te schakelen.

5.4 Wijzigingen door opdrachtgever of derden worden afgestemd wanneer zij van invloed kunnen zijn op de opdracht. Herstelwerk door zulke wijzigingen is alleen betaald meerwerk voor zover het niet onder de eigen overeengekomen verplichtingen van Dev Factory valt.

6 Beveiliging incidenten en noodmaatregelen

6.1 Partijen spreken vóór productiegebruik een passend beveiligingsniveau af, rekening houdend met aard, omvang en risico's van de omgeving. Een certificering, penetratietest, permanent beveiligingsteam of 24/7-bewaking geldt uitsluitend wanneer die voorziening aantoonbaar beschikbaar is en uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen.

6.2 Dev Factory informeert opdrachtgever zonder onnodige vertraging over een bevestigd incident dat de overeengekomen dienst wezenlijk raakt en geeft beschikbare informatie over impact, maatregelen en vervolgstappen. Voor persoonsgegevens gelden daarnaast de verwerkersovereenkomst en de toepasselijke wettelijke meldverplichtingen.

6.3 Bij een concreet en ernstig risico op schade of misbruik mag Dev Factory proportionele, zo beperkt mogelijke noodmaatregelen nemen binnen de beheertoegang die haar is verleend. Zij informeert het afgesproken aanspreekpunt zo spoedig mogelijk, legt de maatregel vast en herstelt de normale dienstverlening zodra dit verantwoord is.

6.4 Noodmaatregelen geven geen onbeperkte bevoegdheid tot extra uitgaven of structurele wijzigingen. Het noodbudget en de escalatieroute worden in de SOW vastgelegd. Als daarvoor geen budget is overeengekomen, beperkt Dev Factory zich tot maatregelen die redelijkerwijs niet kunnen wachten en vraagt zij voor verdere werkzaamheden alsnog akkoord.

7 Softwareontwikkeling en acceptatie

7.1 Voor ontwikkeling, integraties, pipelines en infrastructuurcode beschrijft de SOW de te leveren onderdelen, technische randvoorwaarden, testaanpak en acceptatiecriteria. Partijen leggen vast welke broncode, configuraties, documentatie en accounts worden overgedragen.

7.2 Na gereedmelding krijgt opdrachtgever als voorgestelde standaard tien werkdagen om de oplevering aan de afgesproken criteria te toetsen en concrete afwijkingen te melden. Partijen plannen herstel en een hertest. Kleine afwijkingen die normaal gebruik niet wezenlijk belemmeren, worden vastgelegd met een herstelafspraak.

7.3 Acceptatie vindt schriftelijk plaats of door een afzonderlijk overeengekomen, objectief beschreven acceptatiestap. Het enkele uitblijven van een reactie geldt niet automatisch als volledige acceptatie. Dev Factory vraagt bij uitblijven van een reactie om een besluit; de overeengekomen betalingsmijlpalen blijven bepalend.

7.4 Dev Factory herstelt zonder extra kosten reproduceerbare afwijkingen van de overeengekomen oplevercriteria die binnen de voorgestelde herstelperiode van dertig kalenderdagen na acceptatie worden gemeld en aan haar uitvoering zijn toe te rekenen. Dit beperkt geen verdergaande verplichting uit de overeenkomst of uit dwingend recht. Nieuwe wensen, wijzigingen buiten de scope en herstel van door derden veroorzaakte fouten worden afzonderlijk besproken.

8 SaaS hosting en beheerdiensten

8.1 Een abonnements- of beheerbijlage beschrijft de dienst, toegestane gebruikers en gebruiksomvang, looptijd, supportkanalen, servicevensters, onderhoud, meetwijze en eventuele beschikbaarheids- of herstelnormen. Zonder zo'n afspraak bestaat geen specifieke uptimegarantie of 24/7-SLA.

8.2 Dev Factory meldt voorzienbaar onderhoud met de afgesproken aankondigingstermijn en beperkt de impact redelijkerwijs. Spoedeisend beveiligingsonderhoud kan eerder plaatsvinden, met uitleg en registratie achteraf zodra dat verantwoord is.

8.3 Opdrachtgever gebruikt de diensten niet voor onrechtmatige inhoud, inbreuk op rechten van derden of activiteiten die de veiligheid of beschikbaarheid wezenlijk bedreigen. Dev Factory beoordeelt een melding zorgvuldig en kiest een proportionele maatregel; een volledige blokkade wordt vermeden wanneer een gerichte maatregel volstaat.

8.4 Voor gegevensverwerkingsdiensten waarop de EU Data Act van toepassing is, gelden de overstapafspraken van artikel 18 en de ingevulde exitbijlage. Deze afspraken gaan voor op een daarmee strijdige abonnements- of leveranciersbepaling, voor zover die afbreuk zou doen aan wettelijke rechten.

9 Backups herstel en continuïteit

9.1 Partijen leggen vast welke systemen en gegevens worden geback-upt, door wie, met welke frequentie, bewaartermijn, hersteldoelen, controles en kosten. Een back-up is pas bruikbaar voor de afgesproken continuïteit wanneer ook toegang, herstelprocedure en periodieke herstelcontrole zijn geregeld.

9.2 Als Dev Factory back-ups of herstel verzorgt, voert zij die taak uit zoals overeengekomen en blijft zij verantwoordelijk voor een toerekenbare tekortkoming daarin. De opdrachtgever is niet door een algemene formulering steeds als enige verantwoordelijk voor dataverlies.

9.3 Als back-ups buiten de opdracht vallen, verzorgt opdrachtgever een passende onafhankelijke kopie en herstelroute. Dev Factory wijst vóór productiegebruik op een voor haar kenbaar ontbreken van deze randvoorwaarde. Wettelijke beveiligingsverplichtingen blijven voor beide partijen gelden.

9.4 Een uitwijkvoorziening, broncode-escrow, redundante hosting of gegarandeerde vervanging van een specialist maakt alleen deel uit van de opdracht als de voorziening en de financiering schriftelijk zijn geregeld. Partijen beoordelen bij bedrijfskritische diensten vooraf welke continuïteitsmaatregelen nodig zijn.

10 Inzet van specialisten en teams

10.1 De SOW bepaalt of Dev Factory een afgesproken resultaat of beheerdienst onder eigen leiding uitvoert, of een arbeidskracht ter beschikking stelt die onder toezicht en leiding van opdrachtgever werkt. De feitelijke uitvoering is bepalend; een contracttitel verandert de wettelijke kwalificatie niet.

10.2 Bij team- of specialistinzet worden rollen, uren, locatie, toegang, rapportage, aansturing, vervanging en beëindiging vooraf vastgelegd. Dev Factory kan een specialist na overleg

vervangen door iemand met passende deskundigheid, rekening houdend met continuïteit en redelijke beveiligingseisen.

10.3 Als sprake is van terbeschikkingstelling, leggen partijen vóór de start de toepasselijke arbeidsrechtelijke, fiscale en veiligheidsverplichtingen vast en controleren zij onder meer de toepasselijkheid van de Waadi en vereiste registratie. Deze voorwaarden verklaren niet dat een nog niet gecontroleerde registratie, toelating of certificering al aanwezig is.

10.4 Er geldt geen algemeen verbod of boete die een wettelijk beschermd dienstverband tussen opdrachtgever en een uitgeleende arbeidskracht belemmert. Eventuele afzonderlijke afspraken over aantoonbare wervings- of opleidingskosten moeten redelijk zijn en voldoen aan toepasselijk dwingend recht.

11 Prijzen facturatie en betaling

11.1 De overeenkomst vermeldt de prijs of tarieven, urenraming of budgetgrens, facturatiemomenten en eventuele vooraf goed te keuren kosten. Bedragen zijn in euro en exclusief btw, tenzij anders vermeld. Reis-, verblijf- en overige kosten worden alleen berekend als die zijn overeengekomen of vooraf zijn goedgekeurd.

11.2 Als voorgestelde standaard betaalt opdrachtgever een correcte factuur binnen dertig kalenderdagen na ontvangst. Een kortere wettelijke maximumtermijn of specifiek overeengekomen, rechtmatige termijn gaat voor. Een voorschot wordt alleen gevraagd als bedrag, moment en besteding vooraf zijn afgesproken.

11.3 Opdrachtgever meldt een onderbouwd bezwaar zo spoedig mogelijk. Het onbetwiste deel wordt tijdig betaald. Partijen onderzoeken het betwiste deel zonder dat een tijdige, redelijke betwisting automatisch als betalingsweigering wordt behandeld.

11.4 Bij te late betaling kan de wettelijke handelsrente en een wettelijk toegestane vergoeding voor redelijke incassokosten verschuldigd zijn. Dev Factory stuurt eerst een duidelijke herinnering en geeft een redelijke hersteltermijn voordat zij dienstverlening wegens een betalingsachterstand beperkt.

11.5 Een prijswijziging of indexering geldt alleen wanneer de grondslag en procedure uitdrukkelijk zijn overeengekomen. Verhogingen worden vooraf toegelicht. Reeds goedgekeurd werk met een vaste prijs wordt niet eenzijdig duurder.

12 Intellectuele eigendom en gebruiksrechten

12.1 Iedere partij behoudt haar bestaande materialen en rechten. Gegevens van opdrachtgever blijven onder diens zeggenschap; Dev Factory verkrijgt alleen de gebruiksbevoegdheid die nodig is om de opdracht uit te voeren. Er ontstaat geen toestemming om klantgegevens of vertrouwelijke broncode voor eigen marketing of het trainen van AI-modellen te gebruiken.

12.2 Dev Factory behoudt de rechten op haar vooraf bestaande software, generieke bouwstenen, methoden, templates en knowhow. Voor SaaS verleent zij het overeengekomen gebruiksrecht gedurende het abonnement. Derden- en opensourcecomponenten vallen onder hun eigen geldige licentievoorwaarden, die vóór gebruik voor zover relevant beschikbaar worden gemaakt.

12.3 Voor specifiek betaald maatwerk is de voorgestelde standaard na betaling een niet-exclusief, blijvend gebruiksrecht voor de eigen bedrijfsactiviteiten van opdrachtgever. Dit omvat het laten onderhouden en aanpassen door een derde voor die activiteiten, voor zover Dev Factory die rechten kan verlenen. De SOW bepaalt welke broncode en documentatie hiervoor worden geleverd; een gebruiksrecht maakt niet automatisch iedere generieke component overdraagbaar.

12.4 Als partijen overdracht van auteursrechten of een exclusieve licentie wensen, leggen zij in een daartoe bestemde, ondertekende akte vast welke werken en bevoegdheden het betreft, wat het tijdstip en de vergoeding zijn en welke bestaande of derdencomponenten buiten de overdracht blijven. Alleen betaling van een factuur brengt die overdracht niet tot stand.

12.5 Dev Factory meldt vooraf een voorgenomen componentkeuze die wezenlijke openbaarmakings-, distributie- of aanvullende licentieverplichtingen voor opdrachtgever kan veroorzaken en vraagt daarvoor akkoord. Het ontbreken van een gebruiksrecht door een verwijtbare keuze van Dev Factory wordt niet standaard volledig op opdrachtgever afgewenteld.

13 Geheimhouding en persoonsgegevens

13.1 Partijen houden niet-openbare technische, commerciële en organisatorische informatie die zij in het kader van de opdracht ontvangen vertrouwelijk en gebruiken die alleen voor de afgesproken doeleinden. Zij geven toegang alleen aan personen die deze informatie nodig hebben en aan passende geheimhouding zijn gebonden.

13.2 Deze verplichting geldt niet voor informatie die rechtmatig openbaar is, aantoonbaar al bekend was, onafhankelijk is ontwikkeld of rechtmatig van een derde is verkregen. Wettelijk verplichte verstrekking wordt zo beperkt mogelijk uitgevoerd en, voor zover toegestaan, vooraf gemeld.

13.3 Wanneer Dev Factory persoonsgegevens namens opdrachtgever verwerkt, sluiten partijen vóór de verwerking de verwerkersovereenkomst en vullen zij de concrete verwerkings- en beveiligingsbijlagen in. Een algemene verwijzing naar de AVG vervangt deze afspraken niet.

13.4 Voor eigen zakelijke administratie, websitecontact en werving kan Dev Factory zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke zijn. Deze activiteiten worden onderscheiden van klantverwerkingen en toegelicht in een toepasselijke privacyverklaring. Geen van deze voorwaarden geeft een algemene toestemming om persoonsgegevens voor een ander doel te gebruiken.

14 Aansprakelijkheid voorgestelde regeling

14.1 Een partij die tekortschiet krijgt, waar herstel mogelijk en zinvol is, eerst schriftelijk bericht met een redelijke hersteltermijn. Voor schadevergoeding is daarnaast vereist dat de tekortkoming toerekenbaar is en aan de overige wettelijke voorwaarden is voldaan.

14.2 Als voorgestelde commerciële regeling is de totale contractuele aansprakelijkheid van Dev Factory per contractjaar beperkt tot de vergoedingen exclusief btw die voor de betrokken opdracht over de zes maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis zijn betaald of verschuldigd, met een bovengrens van € 25.000. Bij een korter lopende opdracht wordt uitgegaan van de overeengekomen vergoeding voor de eerste zes maanden, met

dezelfde bovengrens. Samenhangende gebeurtenissen vormen voor dit plafond één gebeurtenis. Deze keuze moet vóór vaststelling worden afgestemd op risicoprofiel en verzekeringsdekking.

14.3 Binnen dit plafond komen de redelijke, voorzienbare kosten van onderzoek, beperking en herstel van de directe gevolgen van een toerekenbare tekortkoming in aanmerking. Herstel van verloren of beschadigde gegevens kan daaronder vallen als dit het gevolg is van een tekortkoming in een door Dev Factory aanvaarde taak. Gederfde winst, gemiste besparingen en andere afgeleide bedrijfsschade zijn als voorgestelde standaard uitgesloten, voor zover dat rechtens aanvaardbaar is.

14.4 Het plafond en de uitsluiting gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Dev Factory of haar bedrijfsleiding, voor overlijden of lichamelijk letsel voor zover beperking niet is toegestaan, of wanneer dwingend recht daaraan in de weg staat. Rechten van betrokkenen op grond van artikel 82 AVG, bevoegdheden van toezichthouders en verplichtingen uit onveranderde internationale standaardcontractbepalingen worden niet beperkt.

14.5 De overeengekomen inzet van een derde sluit de eigen wettelijke of contractuele verantwoordelijkheid van Dev Factory niet uit. Voor subverwerkers blijft artikel 28 lid 4 AVG leidend. Partijen zijn verantwoordelijk voor hun eigen handelen en houden rekening met hun aandeel in het ontstaan en beperken van schade.

14.6 Partijen melden een schadeclaim met de beschikbare onderbouwing zonder onnodige vertraging. Er wordt geen verkorte vervaltermijn afgesproken die een redelijk onderzoek of wettelijke aanspraak feitelijk onmogelijk maakt.

15 Overmacht en proportionele opschorting

15.1 Overmacht is een niet-toerekenbare verhindering zoals bedoeld in de wet. Een storing, cyberaanval of tekortkoming van een leverancier is niet uitsluitend door die benaming automatisch overmacht; de omstandigheden, voorzienbaarheid en getroffen maatregelen blijven bepalend.

15.2 De getroffen partij meldt de verhindering en de verwachte impact, beperkt de schade en onderzoekt redelijke alternatieven. Als de verhindering de kern van de opdracht gedurende dertig kalenderdagen blijft blokkeren, bespreken partijen voortzetting, beperking of beëindiging van het getroffen deel.

15.3 Bij een ernstige contractuele tekortkoming kan een partij de daarmee samenhangende prestatie proportioneel opschorten nadat zij een redelijke herstelmogelijkheid heeft gegeven, behalve bij een dringende situatie waarin wachten niet verantwoord is. Voorafgaande waarschuwing en de belangen van bedrijfscontinuïteit worden zoveel mogelijk gerespecteerd.

15.4 Opschorting rechtvaardigt geen onnodige vernietiging of gijzeling van klantgegevens en doorkruist geen wettelijke overstap-, teruggave- of beveiligingsverplichting. Reeds deugdelijk verrichte en verschuldigde prestaties blijven betaalbaar.

16 Looptijd opzegging en ontbinding

16.1 De overeenkomst vermeldt de startdatum en of zij voor bepaalde of onbepaalde tijd geldt. Als geen einddatum of minimumduur is afgesproken, geldt zij voor onbepaalde tijd. De

voorgestelde standaard is dan schriftelijke opzegging door ieder van partijen met één maand opzegtermijn, gerekend vanaf ontvangst.

16.2 Een bepaalde tijd, automatische verlenging, vroegtijdige beëindigingsvergoeding of minimumafname geldt uitsluitend als deze vooraf duidelijk is overeengekomen en rechtmatig is. Zulke afspraken mogen wettelijke overstaprechten voor gegevensverwerkingsdiensten niet feitelijk onmogelijk maken.

16.3 Bij een wezenlijke, toerekenbare tekortkoming kan de andere partij de getroffen overeenkomst ontbinden als de wet dit toestaat en een redelijke hersteltermijn zonder voldoende herstel is verstreken, tenzij herstel blijvend onmogelijk is of de wet geen termijn vereist.

16.4 Bij beëindiging bespreken partijen het nog uit te voeren werk, de financiële afwikkeling, toegang, overdracht en verwijdering. Dev Factory factureert alleen reeds verschuldigde prestaties en vooraf aantoonbaar overeengekomen, rechtmatige verplichtingen; er ontstaat geen automatische aanspraak op alle denkbare toekomstige omzet.

17 Overdracht en exit voor iedere opdracht

17.1 Partijen maken bij aanvang afspraken over eigenaarschap van accounts, repositories, domeinen, configuraties en klantgegevens, en over de wijze waarop opdrachtgever bij beëindiging kan doorwerken. Waar praktisch en veilig worden klantgebonden hoofdaccounts op naam van opdrachtgever ingericht.

17.2 Bij einde van de opdracht levert Dev Factory de overeengekomen klantgegevens, documentatie, toegang en specifiek te leveren materialen via een veilig kanaal over. Bestaande intellectuele-eigendomsrechten en licenties blijven gelden, maar worden niet gebruikt om een wettelijk verplichtbare overdracht van gegevens te blokkeren.

17.3 Voor aanvullende migratie- of overdrachtswerkzaamheden buiten de afgesproken exitprestatie geldt alleen een vooraf goedgekeurde prijs, voor zover het recht toestaat daarvoor kosten te rekenen. Dev Factory maakt vóór uitvoering duidelijk wat reguliere dienstkosten, eventueel verschuldigde contractbeëindigingskosten en afzonderlijke migratiewensen zijn.

17.4 Voor persoonsgegevens gaat de keuze tussen teruggave en verwijdering en de bijbehorende procedure uit de verwerkersovereenkomst voor. Voor diensten onder de Data Act geldt tevens artikel 18. Een factuurgeschil leidt niet tot het laten verstrijken van een wettelijk beschermde terughaalperiode zonder reële toegang.

18 Overstappen onder de EU Data Act

18.1 Voor een dienst die kwalificeert als gegevensverwerkingsdienst onder hoofdstuk VI van Verordening (EU) 2023/2854 bevat de SOW vóór ondertekening een ingevulde exitbijlage. Die identificeert de dienst en providerrol van Dev Factory, de exporteerbare gegevens en digitale activa, concrete exportformaten en interfaces, processtappen, verantwoordelijkheden, termijnen en contactpunten. Een verwijzing naar niet-ingevulde velden is hiervoor niet voldoende.

18.2 Opdrachtgever kan schriftelijk kiezen voor overstap naar een andere aanbieder, verplaatsing naar eigen ICT-infrastructuur of verwijdering bij beëindiging. De afgesproken opzegtermijn

van één maand geldt voor de start van de overstap en overschrijdt niet de wettelijke maximumtermijn van twee maanden. Dev Factory bevestigt de route en benodigde gegevens zonder onnodige vertraging.

18.3 Na de opzegtermijn wordt de overstap zonder onnodige vertraging en in beginsel binnen maximaal dertig kalenderdagen uitgevoerd. Dev Factory ondersteunt de exitstrategie met relevante informatie en redelijke hulp, bewaakt continuïteit en beveiliging binnen haar verantwoordelijkheid en deelt informatie over bekende risico's. Partijen en de ontvangende aanbieder werken te goeder trouw samen; de ontvangende omgeving of nieuwe functionaliteit valt niet automatisch onder de prestatie van Dev Factory.

18.4 De overeenkomst voor de betrokken gegevensverwerkingsdienst geldt als beëindigd zodra de overstap succesvol is afgerond. Als opdrachtgever kiest voor wissen zonder overstap, geldt zij als beëindigd aan het einde van de toepasselijke opzegtermijn. Dev Factory bevestigt deze beëindiging aan opdrachtgever. Een daaropvolgende wettelijk vereiste terughaalperiode verlengt niet stilzwijgend een volledig abonnement; de toegang en eventuele toegestane reguliere kosten worden vooraf duidelijk afgesproken.

18.5 Als dertig dagen technisch onhaalbaar is, geeft Dev Factory binnen veertien werkdagen na het overstapverzoek een concrete technische motivering en een alternatief van maximaal zeven maanden, met behoud van de toepasselijke continuïteitsverplichtingen. Opdrachtgever kan de overgangsperiode eenmaal verlengen voor een termijn die voor zijn eigen doelen passend is, overeenkomstig de Data Act.

18.6 Na de overeengekomen overgangsperiode heeft opdrachtgever ten minste dertig kalenderdagen om de exporteerbare gegevens en digitale activa op te halen. Dev Factory waarborgt daarna volledige verwijdering van alle exporteerbare gegevens en digitale activa die rechtstreeks door opdrachtgever zijn gegenereerd of rechtstreeks op hem betrekking hebben, nadat de overstap succesvol is voltooid. Een later verwijdermoment geldt alleen als dat uitdrukkelijk is overeengekomen en in de exitbijlage staat. De bijlage noemt de uitvoerbare einddatum, eventuele concrete wettelijke bewaarplicht en bevestiging van verwijdering; een algemene back-uptermijn verlengt dit moment niet stilzwijgend.

18.7 De exitbijlage bevat een verwijzing naar een daadwerkelijk beschikbaar, actueel online register van de exporteerbare datastructuren, formaten, standaarden en relevante interfaces: [INVULLEN: URL dienstspecifiek exportregister]. Zij bevat ook de wettelijk vereiste informatie over de infrastructuurjurisdictie en maatregelen tegen ongeoorloofde internationale toegang. Er worden geen standaard interne datacategorieën uitgesloten zonder concrete reden; uitzonderingen voor bedrijfsgeheimen mogen de overstap niet belemmeren.

18.8 De voorgestelde commerciële keuze is nu al geen overstap- of data-egresskosten te rekenen voor handelingen die noodzakelijk zijn om aan de Data Act te voldoen. Uiterlijk vanaf 12 januari 2027 mogen zulke kosten niet worden opgelegd voor zover artikel 29 van toepassing is. Reguliere, vooraf vermelde abonnementskosten gedurende de overgang en afzonderlijk gevraagde nieuwe werkzaamheden worden hiervan onderscheiden en mogen geen verkapte overstapkosten vormen.

18.9 Voor infrastructuurdiensten neemt Dev Factory de wettelijk vereiste redelijke maatregelen om functionele gelijkwaardigheid te faciliteren; voor andere onder de wet vallende diensten biedt zij de vereiste open interfaces zonder daarvoor overstapkosten te vragen. Zij

garandeert niet dat software van een andere aanbieder dezelfde functionaliteit of prestaties heeft.

18.10 Een bijzondere wettelijke regeling voor individueel gebouwde of tijdelijke testdiensten wordt alleen ingeroepen na een dienstspecifieke beoordeling en schriftelijke toelichting vóór contractsluiting. Het label ‘maatwerk’ is op zichzelf geen algemene vrijstelling. Dwingende wettelijke rechten blijven steeds voorgaan.

19 Klachten wijzigingen en geschillen

19.1 Een klacht kan worden gemeld via het afgesproken aanspreekpunt of via Neem contact op. Dev Factory bevestigt ontvangst en bespreekt onderzoek, voortgang en een passende oplossing. Een klacht schort alleen een betalingsverplichting op voor zover de wet of een aanvullende afspraak dat rechtvaardigt.

19.2 Nieuwe versies van deze voorwaarden gelden voor toekomstige overeenkomsten. Voor een lopende overeenkomst verandert de inhoud alleen met instemming of volgens een vooraf rechtmatig overeengekomen wijzigingsprocedure. Bij een materieel nadelige wijziging van een doorlopende dienst krijgt opdrachtgever ten minste dertig dagen vooraf uitleg en de mogelijkheid het getroffen deel vóór inwerkingtreding zonder wijzigingsboete op te zeggen, voor zover nodig om de wijziging redelijk toe te passen.

19.3 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Partijen proberen een geschil eerst via hun bevoegde aanspreekpunten op te lossen. Als dat niet lukt, is als voorgestelde forumkeuze de bevoegde rechter van de rechtbank Gelderland aangewezen, met inachtneming van absolute competentie en dwingende nationale of internationale bevoegdheidsregels.

19.4 Deze voorwaarden krijgen pas een definitief versienummer en ingangsdatum na goedkeuring. [INVULLEN: definitieve versie, ingangsdatum en wijze van terhandstelling].

Bijlage A Werkbeschrijving en commerciële keuzes invulblad

Partijen en bevoegd tekenaars: [INVULLEN]. Offerte- of contractnummer en versie: [INVULLEN]. Looptijd en startdatum: [INVULLEN]. Projectcontacten en beslissingsbevoegdheden: [INVULLEN].

Dienst en resultaat: [INVULLEN]. In scope en buiten scope: [INVULLEN]. Op te leveren code, documentatie, configuratie, toegang en gebruiksrechten: [INVULLEN]. Acceptatiecriteria, testomgeving en acceptatiemoment: [INVULLEN].

Prijsmodel, tarieven, budgetgrens, meerwerkprocedure, kosten en facturatiemomenten: [INVULLEN]. Betalingstermijn: [INVULLEN; voorstel dertig dagen]. Prijswijziging of indexering: [INVULLEN; uitsluitend indien afgesproken].

Verantwoordelijkhedenmatrix per systeem: opdrachtgever / Dev Factory / derde. Neem minimaal identiteit, accounts, netwerk, besturingssysteem, applicatie, updates, logging, monitoring, back-ups en herstel op: [INVULLEN].

Supportkanaal, servicevensters, bereikbaarheid, incidentprioriteiten, escalatie, eventuele responstijden en meetbare SLA: [INVULLEN]. Laat ‘24/7’, certificeringen en gegarandeerde hersteltermijnen weg als die niet feitelijk zijn georganiseerd.

Back-upscope, frequentie, retentie, hersteldoel voor tijd en gegevensverlies, hersteltests en exit: [INVULLEN]. Noodbudget en bevoegdheden: [INVULLEN]. Benodigde verwerkersovereenkomst, beveiligingsbijlage en thirdpartycontracten: [INVULLEN].

Specialistinzet: resultaatdienst onder eigen leiding / terbeschikkingstelling onder toezicht en leiding van opdrachtgever: [KIEZEN EN ONDERBOUWEN]. Vereiste controles, registratie en arbeidsvoorwaarden: [INVULLEN indien relevant].

Aansprakelijkheidsregeling en aansluiting op verzekering: [INVULLEN NA BESLUIT]. Afwijkingen van de algemene voorwaarden met expliciete artikelaanduiding: [INVULLEN].

Bijlage B Dienstspecifieke exit en Data Act invulblad

Dienstnaam, servicecategorie, contractreferentie, verantwoordelijke provider en beoordeling toepasselijkheid Data Act: [INVULLEN]. Eventuele wettelijke bijzondere regeling en vooraf verstrekte motivering: [INVULLEN; geen algemene maatwerkvrijstelling].

Exporteerbare klantdata, relevante metadata en digitale activa per categorie: [INVULLEN]. Doelomgeving: andere aanbieder / eigen infrastructuur / verwijdering. Exportformaten, overdrachtskanaal, interfaces en technische beperkingen: [INVULLEN].

Alle uitgezonderde categorieën interne providerdata en de concrete reden per categorie: [INVULLEN; vermeld ‘geen’ uitsluitend na controle]. Geef aan hoe de uitsluiting de overstap niet belemmert.

Actueel online exportregister: [INVULLEN URL EN VERSIE]. Jurisdictie van gebruikte infrastructuur en maatregelen tegen strijdige internationale toegang: [INVULLEN URL EN BESCHRIJVING].

Verzoekdatum, opzegtermijn, overgangsperiode, verantwoordelijkheden, technische ondersteuning, voortgangsmomenten, beveiliging, continuïteit en succescriteria: [INVULLEN]. Terughaalperiode van minimaal dertig dagen na de overgang: [INVULLEN].

Voorgestelde keuze: geen wettelijk noodzakelijke overstap- of egresskosten. Reguliere servicekosten tijdens de overgang, een eventuele rechtmatige vroegtijdige beëindigingsvergoeding en afzonderlijk bestelde nieuwe werkzaamheden worden transparant onderscheiden: [INVULLEN].

Oplevering, verificatie, intrekken toegang, teruggeven geheimen, keuze gegevensretour of verwijdering, back-upafbouw, wettelijke bewaring en bevestiging: [INVULLEN, afgestemd op de verwerkersovereenkomst].