Algemene Voorwaarden Business Continuity Partners

KvK: 42120473 | BTW: NL869820722B01

E-mail: sales@businesscontinuitypartners.nl

Versie: 1.3 | Ingangsdatum: 2026 | Herzien: 3 november 2026 (SLA Premium heet voortaan SLA Plus; eerder herzien op 22 oktober 2026 na invoering van Azure Virtual Desktop en CSP-verbruik)

Artikel 1 — Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- BCP: Business Continuity Partners, handelsnaam van BridgeCloud IT B.V., gevestigd te Lelystad, KvK-nummer 42120473.
- Klant: iedere natuurlijke of rechtspersoon die met BCP een overeenkomst sluit of in onderhandeling treedt over het sluiten van een overeenkomst.
- Diensten: alle door BCP te leveren of geleverde diensten, zoals beschreven in de Overeenkomst, de Pilaar-documenten en de Service-documenten.
- Overeenkomst: iedere schriftelijke of elektronische overeenkomst tussen BCP en de Klant, inclusief opdrachtbevestigingen, offertes en aanhangsels.
- SLA: Service Level Agreement, het document waarin de kwaliteits- en beschikbaarheidsafspraken voor de Diensten zijn vastgelegd.
- Meerwerk: werkzaamheden die buiten de overeengekomen scope vallen, waaronder werkzaamheden die in de Service-documenten of de SLA als meerwerk of als niet inbegrepen zijn aangemerkt.
- Pilaar: een categorie van diensten van BCP (Workspace, Shield, Vault of Advisory).
- Platformleverancier: een leverancier van software, licenties of cloudplatformen die deze onder eigen voorwaarden levert, zoals Microsoft, ESET en Veeam. Een Platformleverancier is geen onderaannemer.
- Schriftelijk: communicatie per brief, e-mail of via het BCP-ticketportaal.

Artikel 2 — Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en dienstverlening van BCP.

2.2 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij BCP hieraan schriftelijk akkoord heeft gegeven.

2.3 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen.

2.4 Indien een bepaling in deze voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

2.5 Spreken documenten elkaar tegen, dan gaat de offerte of Overeenkomst voor, daarna de SLA, daarna de product- en servicecatalogus, en als laatste deze algemene voorwaarden. In de offerte staat welke versie van de catalogi en de SLA geldt.

Artikel 3 — Aanbod en totstandkoming van de overeenkomst

3.1 Alle aanbiedingen en offertes van BCP zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Een offerte vervalt na 30 kalenderdagen, tenzij anders aangegeven.

3.2 De Overeenkomst komt tot stand door schriftelijke acceptatie van de offerte door de Klant, of door aanvang van de dienstverlening door BCP op verzoek van de Klant.

3.3 BCP is niet verplicht om overeenkomsten te sluiten met iedere Klant. BCP behoudt het recht een opdracht te weigeren zonder opgave van reden.

Artikel 4 — Dienstverlening

4.1 BCP levert de Diensten naar beste kunnen en overeenkomstig de in de branche geldende standaarden (inspanningsverplichting, tenzij schriftelijk een resultaatsverplichting is overeengekomen).

4.2 De beschreven Diensten in de Pilaar- en Service-documenten maken integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.

4.3 BCP is gerechtigd de uitvoering van Diensten (deels) door derden te laten verrichten, met behoud van verantwoordelijkheid voor de kwaliteit. Dit geldt niet voor Platformleveranciers.

4.4 Alle werkzaamheden worden uitgevoerd naar redelijkheid en billijkheid. Werkzaamheden die de overeengekomen scope overstijgen, worden aangemerkt als Meerwerk en apart in rekening gebracht tegen een uurtarief van €150,- excl. btw, tenzij in de Servicecatalogus voor een specifieke dienst een ander tarief is vermeld.

4.5 BCP behoudt het recht om in geval van spoedupdates, kwetsbaarheden of beveiligingsincidenten onderhoudswerkzaamheden uit te voeren buiten geplande onderhoudsvensters. BCP informeert de Klant zo spoedig mogelijk.

4.6 Een oplevering geldt als geaccepteerd na schriftelijke acceptatie door de Klant, of 10 werkdagen na oplevering als de Klant binnen die termijn geen gemotiveerde klacht indient. Een nazorgperiode start op de datum van acceptatie; de omvang staat in de Service-documenten.

4.7 Voor Microsoft-diensten die BCP via het CSP-programma levert, gelden ook de voorwaarden van Microsoft, waaronder de Microsoft Customer Agreement. De Klant aanvaardt die voorwaarden en machtigt BCP om ze namens de Klant te aanvaarden.

Artikel 5 — Verplichtingen van de Klant

5.1 De Klant is verplicht BCP tijdig te voorzien van alle informatie, toegang en medewerking die redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de Diensten.

5.2 De Klant wijst het in de SLA vereiste aantal contactpersonen aan (Standaard minimaal 1, Plus minimaal 2), die bevoegd zijn om namens de Klant te handelen, en vraagt support uitsluitend via hen aan. BCP biedt geen eindgebruikerssupport, tenzij schriftelijk overeengekomen.

5.3 De Klant is verantwoordelijk voor het beheer van de eigen gebruikersgegevens, wachtwoorden en toegangsrechten, tenzij dit uitdrukkelijk door BCP wordt beheerd.

5.4 De Klant mag geen wijzigingen doorvoeren in door BCP beheerde omgevingen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van BCP. Schade of incidenten als gevolg van ongeautoriseerde wijzigingen zijn voor rekening van de Klant.

5.5 De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie.

5.6 De Klant is verantwoordelijk voor eigen applicaties (installatie, updates en herinstallatie na een herdeployment), voor het beschikken over geschikte licenties van derden, waaronder een geschikte Microsoft-licentie, en voor naleving van de bijbehorende licentievoorwaarden.

Artikel 6 — Prijzen, facturatie en betaling

6.1 Alle prijzen zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

6.2 Abonnementsdiensten (Managed) worden maandelijks vooraf gefactureerd. Verbruiksafhankelijke kosten, zoals Azure-verbruik via CSP, worden maandelijks achteraf gefactureerd. Eenmalige diensten worden gefactureerd op of na oplevering.

6.3 De betaaltermijn is 30 kalenderdagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.

6.4 Bij niet-tijdige betaling is de Klant van rechtswege in verzuim en is BCP gerechtigd de wettelijke handelsrente (art. 6:119a BW) in rekening te brengen, alsmede redelijke buitengerechtelijke incassokosten.

6.5 BCP is gerechtigd de dienstverlening op te schorten bij een betalingsachterstand van meer dan 30 dagen, na voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling.

6.6 BCP is gerechtigd de tarieven jaarlijks te indexeren, op basis van de CBS-consumentenprijsindex (CPI) of een vergelijkbare index, met een maximum van 5% per jaar. BCP kondigt een prijsverhoging minimaal 30 dagen vooraf schriftelijk aan. Prijswijzigingen van leveranciers op doorbelaste kosten, zoals Microsoft-licenties en Azure-verbruik, mag BCP doorberekenen vanaf het moment dat de leverancier ze doorvoert; BCP kondigt deze aan zodra dat redelijkerwijs kan. Het maximum van 5% geldt alleen voor de eigen tarieven van BCP.

Artikel 7 — Duur en opzegging

7.1 Overeenkomsten voor doorlopende diensten worden aangegaan voor een minimale looptijd van 12 maanden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

7.2 Na de minimale looptijd wordt de Overeenkomst automatisch verlengd met periodes van 12 maanden, tenzij een der partijen de Overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van een (1) kalendermaand voor het einde van de dan geldende contractperiode.

7.3 BCP is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de Klant in surseance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd, of de Klant zijn verplichtingen ondanks ingebrekestelling niet nakomt.

7.4 Bij opzegging of beëindigen van de Overeenkomst levert BCP op verzoek van de Klant een afsluitende overdracht van beheerdata en documentatie, tegen het geldende uurtarief.

7.5 Een Azure-subscription die BCP via het CSP-programma levert, staat op naam van de Klant; BCP heeft alleen gedelegeerde toegang. Bij einde van de Overeenkomst zet BCP op verzoek van de Klant de facturatie van de subscription binnen 30 dagen kosteloos over naar de Klant of een door de Klant aangewezen CSP-partij. Overige werkzaamheden, zoals migratie of aanvullende documentatie, zijn Meerwerk. Het verbruik tot de overdrachtsdatum wordt achteraf gefactureerd; na overdracht en betaling trekt BCP de gedelegeerde toegang in.

Artikel 8 — Aansprakelijkheid

8.1 De aansprakelijkheid van BCP voor directe schade is beperkt tot het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering van BCP in het betreffende geval wordt uitgekeerd. Indien geen verzekering uitkeert, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de Klant in de 12 maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende feit aan BCP heeft betaald voor de betreffende dienst.

8.2 BCP is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of schade door bedrijfsonderbreking.

8.3 BCP is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van: (a) tekortkomingen in de eigen producten of diensten van Platformleveranciers, zoals een storing bij Microsoft, ESET of Veeam, voor zover deze niet het gevolg zijn van onjuiste configuratie of beheer door BCP; BCP spant zich in de gevolgen te beperken en informeert de Klant tijdig; (b) overmacht; (c) ongeautoriseerde wijzigingen door de Klant; (d) onvolledige of onjuiste informatie verstrekt door de Klant.

8.4 De Klant vrijwaart BCP voor aanspraken van derden die schade lijden in verband met de door BCP geleverde Diensten, voor zover deze schade niet aan BCP is toe te rekenen.

Artikel 9 — Gegevensbescherming en privacy (AVG)

9.1 BCP verwerkt persoonsgegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de toepasselijke Nederlandse wetgeving.

9.2 Indien BCP in het kader van de Diensten persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de Klant (als verwerker), sluiten partijen voor aanvang van de verwerking een Verwerkersovereenkomst conform art. 28 AVG. De Verwerkersovereenkomst wordt als bijlage bij de offerte gevoegd, maakt integraal deel uit van de Overeenkomst en bevat een overzicht van de door BCP ingeschakelde subverwerkers.

9.3 BCP treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van persoonsgegevens.

9.4 BCP meldt een datalek dat de Klant raakt zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking) aan de Klant, zodat de Klant zijn meldplicht bij de Autoriteit Persoonsgegevens kan nakomen.

Artikel 10 — Intellectueel eigendom

10.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op door BCP ontwikkelde documenten, rapporten, configuraties, scripts en tooling berusten bij BCP, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

10.2 De Klant verkrijgt een niet-exclusief gebruiksrecht op de voor hem opgeleverde documentatie en rapporten, uitsluitend voor intern gebruik.

10.3 De Klant is niet gerechtigd de door BCP opgeleverde producten te verkopen, te sublicenseren of anderszins aan derden ter beschikking te stellen zonder schriftelijke toestemming van BCP.

Artikel 11 — Overmacht

11.1 BCP is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien BCP daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.

11.2 Onder overmacht wordt verstaan: omstandigheden buiten de macht van BCP, waaronder begrepen storingen bij derdeleveranciers (Microsoft, ESET, Veeam, internetproviders), DDoS-aanvallen, overheidsbeslissingen, extreme weersomstandigheden en pandemie.

11.3 Indien de overmachtsituatie langer dan 30 kalenderdagen duurt, zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder recht op schadevergoeding.

Artikel 12 — Vertrouwelijkheid

12.1 Beide partijen verbinden zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van de andere partij ontvangen.

12.2 Deze verplichting geldt niet voor informatie die (a) openbaar is of wordt zonder toedoen van de ontvangende partij, (b) reeds bekend was bij de ontvangende partij, of (c) dient te worden verstrekt op grond van een wettelijke verplichting.

12.3 BCP behandelt alle informatie over de IT-omgeving, contracten en bedrijfsvoering van de Klant als strikt vertrouwelijk.

Artikel 13 — Klachten

13.1 Klachten over de Diensten dienen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na constatering, schriftelijk bij BCP te worden ingediend.

13.2 BCP behandelt klachten binnen 10 werkdagen na ontvangst. Indien een klacht meer tijd vereist, informeert BCP de Klant hierover.

13.3 Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van de Klant niet op.

Artikel 14 — Toepasselijk recht en geschillen

14.1 Op alle overeenkomsten en geschillen tussen BCP en de Klant is Nederlands recht van toepassing.

14.2 Geschillen worden bij voorkeur in goed overleg opgelost. Indien dit niet lukt, worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar BCP is gevestigd (Lelystad).

14.3 Partijen kunnen overeenkomen om geschillen voor te leggen aan een erkende mediator, alvorens zich tot de rechter te wenden.

Artikel 15 — Wijziging van de voorwaarden

15.1 BCP behoudt het recht deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen worden minimaal 30 dagen voor inwerkingtreding schriftelijk aan de Klant meegedeeld.

15.2 Indien de Klant de wijziging niet accepteert, is hij gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat.

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42120473.

De meest actuele versie van deze voorwaarden is beschikbaar via businesscontinuitypartners.nl.