



Algemene voorwaarden

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	II
DEFINITIES	IV
HOOFDSTUK 1. ALGEMENE BEPALINGEN	1
ARTIKEL 1. TOEPASSELIJKHEID ALGEMENE VOORWAARDEN	1
ARTIKEL 2. AANBOD EN AANVAARDING	1
ARTIKEL 3. PRIJS EN BETALING	2
ARTIKEL 4. DUUR VAN DE OVEREENKOMST	3
ARTIKEL 5. VERTROUWELIJKHEID EN OVERNAME PERSONEEL	3
ARTIKEL 6. PRIVACY EN GEGEVENSVERWERKING	4
ARTIKEL 7. BEVEILIGING	4
ARTIKEL 8. VOORBEHOUD VAN EIGENDOM EN RECHTEN EN OPSCHORTING	5
ARTIKEL 9. RISICO-OVERGANG	5
ARTIKEL 10. INTELLECTUELE EIGENDOM	5
ARTIKEL 11. MEDEWERKINGSVERPLICHTINGEN	7
ARTIKEL 12. INFORMATIEVERPLICHTINGEN	7
ARTIKEL 13. PROJECT- EN STUURGROEPEN	8
ARTIKEL 14. TERMIJNEN	8
ARTIKEL 15. ONTBINDING EN OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST	9
ARTIKEL 16. AANSPRAKELIJKHEID VAN LEVERANCIER	10
ARTIKEL 17. OVERMACHT	12
ARTIKEL 18. WIJZIGING EN MEERWERK	12
ARTIKEL 19. OVERDRACHT VAN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN	12
ARTIKEL 20. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN	13
HOOFDSTUK 2. DIENSTVERLENING	14
ARTIKEL 21. UITVOERING	14
ARTIKEL 22. SERVICE LEVEL AGREEMENT	14
ARTIKEL 23. BACK-UP	14
HOOFDSTUK 3. SOFTWARE-AS-A-SERVICE (SAAS)	16
ARTIKEL 24. UITVOERING SAAS-DIENST	16
ARTIKEL 25. GARANTIE	16
ARTIKEL 26. BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS	17
ARTIKEL 27. AANVANG VAN DE DIENSTVERLENING; VERGOEDING	17
HOOFDSTUK 4. PROGRAMMATUUR	18
ARTIKEL 28. GEBRUIKSRECHT EN GEBRUIKSBEPERKINGEN	18
ARTIKEL 29. OPLEVERING EN INSTALLATIE	19
ARTIKEL 30. ACCEPTATIE	19
ARTIKEL 31. BESCHIKBAARSTELLING	21
ARTIKEL 32. GEBRUIKSRECHTVERGOEDING	21
ARTIKEL 33. WIJZIGINGEN IN DE PROGRAMMATUUR	21
ARTIKEL 34. GARANTIE	21
ARTIKEL 35. PROGRAMMATUUR VAN TOELEVERANCIERS	22
HOOFDSTUK 5. ONTWIKKELING PROGRAMMATUUR EN WEBSITES	23

ARTIKEL 36.	SPECIFICATIES EN ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR/WEBSITE	23
ARTIKEL 37.	OPLEVERING, INSTALLATIE EN ACCEPTATIE	24
ARTIKEL 38.	GEBRUIKSRECHT	24
ARTIKEL 39.	VERGOEDING	25
ARTIKEL 40.	GARANTIE	25
HOOFDSTUK 6. ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR EN SUPPORT		26
ARTIKEL 41.	ONDERHOUDSDIENSTEN	26
ARTIKEL 42.	NIEUWE VERSIES VAN PROGRAMMATUUR	27
ARTIKEL 43.	SUPPORTDIENSTEN	27
ARTIKEL 44.	VERGOEDING	27
HOOFDSTUK 7. ADVISERING EN CONSULTANCY		29
ARTIKEL 45.	UITVOERING ADVIES EN CONSULTANCYDIENSTEN	29
ARTIKEL 46.	RAPPORTAGE	29
ARTIKEL 47.	VERGOEDING	29
HOOFDSTUK 8. OPLEIDING EN TRAININGEN		30
ARTIKEL 48.	AANMELDING EN ANNULERING	30
ARTIKEL 49.	UITVOERING OPLEIDING	30
ARTIKEL 50.	PRIJS EN BETALING	31
HOOFDSTUK 9. HOSTING		32
ARTIKEL 51.	HOSTINGDIENSTEN	32
ARTIKEL 52.	DOMEINEN	33
ARTIKEL 53.	NOTICE AND TAKE DOWN	33
HOOFDSTUK 10. HUUR VAN APPARATUUR		35
ARTIKEL 54.	HUUR EN VERHUUR	35
ARTIKEL 55.	VOORINSPECTIE	35
ARTIKEL 56.	GEBRUIK VAN DE APPARATUUR	35
ARTIKEL 57.	ONDERHOUD VAN GEHUURDE APPARATUUR	36
ARTIKEL 58.	EINDINSPECTIE EN TERUGGAVE	37
HOOFDSTUK 11. KOOP VAN APPARATUUR		38
ARTIKEL 59.	KOOP EN VERKOOP	38
ARTIKEL 60.	OPLEVERING	38
ARTIKEL 61.	PROEFOPSTELLING	39
ARTIKEL 62.	OMGEVINGSEISEN	39
ARTIKEL 63.	GARANTIE	39
ARTIKEL 64.	APPARATUUR VAN TOELEVERANCIER	40
HOOFDSTUK 12. ONDERHOUD VAN APPARATUUR		41
ARTIKEL 65.	ONDERHOUDSDIENSTEN	41
ARTIKEL 66.	ONDERHOUDSVERGOEDING	42
ARTIKEL 67.	UITSLUITINGEN	42

Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- *Leverancier:*
de eenmanszaak Netsilik, statutair gevestigd en kantoorhoudend te Maastricht, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Roermond onder nummer 77873564;
- *Opdrachtgever:*
natuurlijk persoon of rechtspersoon die partij is bij een Overeenkomst of andere rechtsverhouding met Leverancier of aan wie Leverancier een aanbieding of offerte heeft gedaan;
- *Werkdagen:*
alle kalenderdagen met uitzondering van zaterdagen, zondagen, 1 januari, tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, tweede Pinksterdag, eerste en tweede Kerstdag, de dagen die door de Overheid tot nationale feestdagen zijn of worden geproclameerd, en de dag waarop de verjaardag van het Nederlandse staatshoofd officieel wordt gevierd;
- *Intellectuele Eigendomsrechten:*
alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals auteursrecht, merkrecht, octrooirecht, modelrecht, handelsnaamrecht, databankrecht en naburige rechten, alsmede rechten op knowhow en eenlijnsprestaties;
- *Overeenkomst:*
elke afspraak tussen Afnemer en Leverancier tot het leveren van goederen en/of diensten door Leverancier aan Afnemer.

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. TOEPASSELIJKHEID ALGEMENE VOORWAARDEN

- 1.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en andere activiteiten waarbij Leverancier goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan Opdrachtgever levert.
- 1.2. Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.3. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht. Leverancier en Opdrachtgever treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.
- 1.5. Leverancier heeft het recht werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Deze algemene voorwaarden zijn onverminderd van toepassing op alle overeenkomsten voor de uitvoering waarvan Leverancier derden inschakelt.
- 1.6. In geval door Leverancier niet steeds de strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden wordt verlangd, brengt dit niet met zich mee dat deze Algemene Voorwaarden niet (meer) van toepassing zouden zijn of dat Leverancier het recht zou verliezen om in toekomstige, al dan niet vergelijkbare gevallen, de strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden te verlangen.

Artikel 2. AANBOD EN AANVAARDING

- 2.1. Alle aanbiedingen en andere uitingen van Leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door Leverancier schriftelijk anders is aangegeven. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Leverancier verstrekte gegevens waarop Leverancier zijn aanbieding heeft gebaseerd. Ontegenzeggelijk het voorgaande kunnen aan kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod geen rechten worden ontleend.
- 2.2. Alle specificaties door Leverancier verstrekt in termen van aantallen, mogelijkheden en prijzen zijn met grote zorgvuldigheid voorbereid. Leverancier kan eventuele afwijkingen niet uitsluiten en geeft ter zake dan ook geen garantie.
- 2.3. Alle aanbiedingen, voorstellen of offertes zijn geldig gedurende dertig (30) dagen, tenzij anders aangegeven. Leverancier is slechts aan de aanbiedingen, voorstellen of offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen dertig (30) dagen wordt bevestigd. Indien de aanvaarding na dertig (30) dagen plaatsvindt, heeft Leverancier het recht de uitvoeringstermijn of bedragen aan te passen. De prijzen in de genoemde aanbiedingen, voorstellen en offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven. De gehanteerde prijzen kunnen jaarlijks worden herzien.

2.4. Eventuele mondelinge toezeggingen zijn slechts geldig indien deze schriftelijk door Leverancier zijn bevestigd aan Opdrachtgever.

2.5. Levertijden in het aanbod van Leverancier zijn indicatief en geven Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

2.6. Een samengestelde prijsopgave is slechts geldig als alle delen van het aanbod of offerte tezamen worden aanvaard, en verplichten Leverancier niet tot levering van een deel van de in het aanbod of offerte begrepen zaken tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

2.7. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever het aanbod, het voorstel of de offerte van Leverancier schriftelijk of per email heeft aanvaard.

Artikel 3. PRIJS EN BETALING

3.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Alle door Leverancier kenbaar gemaakte prijzen zijn steeds in euro's en Opdrachtgever dient alle betalingen in euro's te voldoen.

3.2. Aan een door Leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door Opdrachtgever geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door Opdrachtgever aan Leverancier kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door Leverancier te verrichten prestaties indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.

3.3. Indien Opdrachtgever volgens de tussen partijen gesloten overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover Leverancier hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.

3.4. Met betrekking tot de door Leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door Opdrachtgever verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van Leverancier volledig bewijs op, onverminderd het recht van Opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.

3.5. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever, geldt dat Leverancier gerechtigd is schriftelijk, conform de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aan te passen op de in de overeenkomst genoemde termijn. Indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk voorziet in de mogelijkheid van Leverancier tot aanpassing van de prijzen of tarieven, geldt dat Leverancier steeds gerechtigd is schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste drie (3) maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Opdrachtgever in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is Opdrachtgever gerechtigd binnen dertig (30) dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.

Verschuldigde bedragen worden door Opdrachtgever betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreken van specifieke condities is de betalingstermijn uiterlijk dertig (30) dagen na factuurdatum. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.

3.6. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is Opdrachtgever, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Indien Opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft

de vordering te voldoen, kan Leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van Leverancier onverlet.

3.7. Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe aanleiding geeft, kan Leverancier nadere zekerheid verlangen. Indien deze niet gesteld wordt, kan Leverancier de uitvoering van de overeenkomst opschorten.

Artikel 4. DUUR VAN DE OVEREENKOMST

4.1. Indien en voor zover de tussen partijen gesloten overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één (1) jaar geldt.

4.2. Indien en voor zover de tussen partijen gesloten overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de duur van de overeenkomst telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode wordt verlengd, tenzij Opdrachtgever of Leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

Artikel 5. VERTROUWELIJKHEID EN OVERNAME PERSONEEL

5.1. Opdrachtgever en Leverancier dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet voor Leverancier indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de overeenkomst door Leverancier. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval, maar niet uitsluitend, als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

5.2. Degene aan wie Leverancier een offerte uitbrengt, verplicht zich jegens Leverancier ten aanzien daarvan geheimhouding te betrachten.

5.3. Opdrachtgever erkent dat de van Leverancier afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Leverancier, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.

5.4. Indien Opdrachtgever het onder Artikel 5.1 tot en met 5.3 bepaalde overtreedt, poogt te overtreden en/of niet nakomt, verbeurt Opdrachtgever aan Leverancier een direct opeisbare boete ten bedrage van € 250.000,00 (tweehonderdvijftigduizend Euro) voor iedere overtreding of poging daartoe. De boete zal verschuldigd zijn door het enkele feit der overtreding of poging daartoe, maar laat onverminderd het recht van Leverancier tot het vorderen van volledige schadevergoeding.

5.5. Leverancier behoudt zich het recht voor de naam van Opdrachtgever te gebruiken als referentie en deze als zodanig openbaar te maken, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen.

5.6. Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één (1) jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier medewerkers van Leverancier of haar relaties die, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan deze

toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden, waaronder de voorwaarde dat Opdrachtgever een redelijke vergoeding aan Leverancier betaalt.

5.7. Indien Opdrachtgever het onder Artikel 5.6 bepaalde overtreedt, poogt te overtreden en/of niet nakomt, verbeurt Opdrachtgever aan Leverancier een direct opeisbare boete ten bedrage van € 50.000,00 (vijftigduizend Euro) voor iedere overtreding of poging daartoe. De boete zal verschuldigd zijn door het enkele feit der overtreding of poging daartoe, maar laat onverminderd het recht van Leverancier tot het vorderen van volledige schadevergoeding.

Artikel 6. PRIVACY EN GEGEVENSVERWERKING

6.1. Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is, zal Opdrachtgever Leverancier desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop Opdrachtgever uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.

6.2. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor Opdrachtgever op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Leverancier toerekenbaar zijn.

6.3. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst of product van Leverancier door Opdrachtgever worden verwerkt, ligt volledig bij Opdrachtgever. Opdrachtgever staat er tegenover Leverancier voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

6.4. Opdrachtgever verklaart jegens Leverancier dat de inhoud van het openbaar te maken c.q. te verveelvoudigen materiaal niet strafbaar is, niet onrechtmatig is jegens derden en niet anderszins in strijd is met de Nederlandse of andere toepasselijke wetgeving of regelgeving en niet in strijd is met de van tijd tot tijd geldende Nederlandse Reclamecode en eventuele andere toepasselijke specifieke reclamenormen. Voor wat betreft de schending van intellectuele eigendomsrechten van derden, staat Opdrachtgever in voor de door of zijdens haar verstrekte teksten, afbeeldingen of andere gegevens. Leverancier heeft het recht een opdracht alsnog te weigeren, danwel de overeenkomst te beëindigen als naar het oordeel van Leverancier het materiaal aan deze eisen niet voldoet danwel daarover gereede twijfel bestaat.

6.5. Opdrachtgever verleent aan Leverancier toestemming zijn of haar persoonsgegevens en bedrijfsgegevens op te nemen in de registraties van Leverancier welke benodigd zijn voor haar administratie en beheerstaken. Deze gegevens worden niet met derden gedeeld, tenzij Leverancier hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is.

Artikel 7. BEVEILIGING

7.1. Indien Leverancier op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Leverancier staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek,

de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.

7.2. De door of vanwege Leverancier aan Opdrachtgever verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door Opdrachtgever als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. Leverancier is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.

7.3. Opdrachtgever zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirusprogrammatuur in werking hebben.

7.4. Indien is overeengekomen dat Opdrachtgever apparatuur, materialen of gegevens op informatiedragers of anderszins ter beschikking zal stellen, zal dit voor risico – bestaande uit, maar niet beperkt tot, de aanwezigheid van virussen of malware – en rekening van Opdrachtgever zijn en zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden en/of diensten noodzakelijke technische en beveiligingsspecificaties.

Artikel 8. VOORBEHOUD VAN EIGENDOM EN RECHTEN EN OPSCHORTING

8.1. Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Leverancier totdat alle bedragen die Opdrachtgever aan Leverancier op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan Leverancier zijn voldaan. Een Opdrachtgever die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van Leverancier mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.

8.2. De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de staat van bestemming indien dat recht ter zake voor Leverancier gunstigere bepalingen bevat.

8.3. Rechten worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.

8.4. Leverancier kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Opdrachtgever alle aan Leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.

Artikel 9. RISICO-OVERGANG

9.1. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd, geleverd of gebruikt worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever zijn gebracht.

Artikel 10. INTELLECTUELE EIGENDOM

10.1. Alle rechten van intellectuele eigendom, waaronder in deze voorwaarden mede wordt begrepen het auteursrecht, (niet-)geregistreerde modelrechten en merkrechten, op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden,

apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, of anderszins, berusten uitsluitend bij Leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

10.2. Indien Leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op Opdrachtgever, tast dit het recht of de mogelijkheid van Leverancier niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van Leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Opdrachtgever zijn of worden gedaan.

10.3. Rechten op uitvindingen en 'know-how', ook indien verworven tijdens het verrichten van werkzaamheden of het verlenen van diensten voor Opdrachtgever, blijven steeds eigendom van Leverancier.

10.4. Opdrachtgever zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.

10.5. Ook indien de overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het Leverancier steeds toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur waaraan aan Opdrachtgever (direct of indirect) toegang wordt verschaft, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Opdrachtgever zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

10.6. Opdrachtgever verklaart dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.

10.7. Elke inbreuk die Opdrachtgever maakt op de intellectuele eigendomsrechten van Leverancier, wordt bestraft met een eenmalige boete ter hoogte van € 15.000,00 (vijftienduizend Euro) en een boete van € 1.000,00 (duizend Euro) voor elke dag dat de inbreuk voortduurt tot een maximum van € 50.000,00 (vijftigduizend Euro). Dit laat het recht van Leverancier onverlet om een aanvullende schadevergoeding te vorderen indien de door haar geleden schade dit bedrag overstijgt.

10.8. Leverancier is nimmer gehouden tot het uitvoeren van, of assisteren bij, dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met Opdrachtgever is overeengekomen.

Artikel 11. MEDEWERKINGSVERPLICHTINGEN

11.1. Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Opdrachtgever zal steeds tijdig alle in redelijkheid door Leverancier gewenste medewerking verlenen.

11.2. Opdrachtgever draagt het risico van de selectie van de door Leverancier te leveren zaken, goederen en/of diensten. Opdrachtgever neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen waaraan de prestatie van Leverancier dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor Leverancier niet bindend, behoudens indien door Leverancier uitdrukkelijk anders is vermeld.

11.3. Indien Opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van Leverancier op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt Opdrachtgever tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Leverancier.

11.4. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Leverancier, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in zijn organisatie. Opdrachtgever zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Leverancier ingezette medewerkers kenbaar maken.

11.5. Indien Opdrachtgever in verband met de diensten en producten van Leverancier programmatuur, apparatuur of andere middelen aan Leverancier ter beschikking stelt, staat Opdrachtgever in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke Leverancier nodig mocht hebben.

11.6. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door Leverancier geleverde producten en/of verstrekte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.

11.7. Opdrachtgever zal zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, configureren, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Artikel 12. INFORMATIEVERPLICHTINGEN

12.1. Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door Leverancier mogelijk te maken, zal Opdrachtgever Leverancier steeds tijdig alle in redelijkheid door Leverancier te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen.

12.2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan Leverancier verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door Opdrachtgever verstrekte gegevens,

inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor Leverancier kenbare onjuistheden bevatten, zal Leverancier hierover navraag doen bij Opdrachtgever.

12.3. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor alle schade voortvloeiende uit de niet-nakoming door Opdrachtgever van het bepaalde in Artikel 12.1 en 12.2.

12.4. In verband met de continuïteit zal Opdrachtgever een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van Leverancier als zodanig fungeren. Contactpersonen van Opdrachtgever zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door Opdrachtgever gewenste doelstellingen.

12.5. Leverancier is enkel gehouden Opdrachtgever periodiek inlichtingen te verstrekken omtrent de uitvoering van de werkzaamheden door middel van de door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon.

Artikel 13. PROJECT- EN STUURGROEPEN

13.1. Wanneer beide partijen met een of meerdere door hen ingezette medewerkers deelnemen in een project- of stuurgroep, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.

13.2. Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan beide partijen deelnemen, binden Leverancier slechts indien de besluitvorming geschiedt conform hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien Leverancier de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Leverancier is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of goede uitvoering van de overeenkomst.

13.3. Opdrachtgever verklaart dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gerechtigd zijn voor Opdrachtgever bindende besluiten te nemen.

Artikel 14. TERMIJNEN

14.1. Leverancier spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door Leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden Leverancier niet en hebben steeds een indicatief karakter.

14.2. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Leverancier en Opdrachtgever in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.

14.3. In alle gevallen – derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen – komt Leverancier wegens tijdsoverschrijding slechts in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij Opdrachtgever Leverancier een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

14.4. Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is Leverancier gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

14.5. Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien Opdrachtgever zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt.

14.6. Indien zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is dit voor Opdrachtgever nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 15. ONTBINDING EN OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST

15.1. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door Opdrachtgever of een door Opdrachtgever in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

15.2. Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Opdrachtgever bewijst dat Leverancier ten aanzien van het wezenlijke deel van genoemde prestaties in verzuim is. Opdrachtgever is verplicht aan Leverancier alle reeds door Leverancier in redelijkheid gemaakte kosten, waaronder begrepen de reeds bestede uren en alle door Leverancier dientengevolge aan derden verschuldigde bedragen, te voldoen binnen een redelijke termijn, een en ander onverminderd de overige rechten die de wet aan Leverancier toekent.

15.3. Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen, doch tenminste één (1) maand. Leverancier zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

15.4. Opdrachtgever is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen. In afwijking van het voorgaande kan een overeenkomst van opdracht opgezegd worden door een wederzijdse, schriftelijke overeenkomst.

15.5. Leverancier kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk ontbinden indien:

- a. de wederpartij – al dan niet voorlopig – surséance van betaling wordt verleend,
- b. ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd,
- c. de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen.

Leverancier kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk ontbinden indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Opdrachtgever direct of indirect wijzigt. Leverancier is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval Opdrachtgever onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van Opdrachtgever tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van Opdrachtgever tot

toegang en/of gebruik van de diensten van Leverancier, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van Leverancier vereist is.

Artikel 16. AANSPRAKELIJKHEID VAN LEVERANCIER

16.1. De totale aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één (1) jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één (1) jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Leverancier voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, meer dan € 500.000 (vijfhonderdduizend Euro) bedragen.

16.2. De totale aansprakelijkheid van Leverancier voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftigduizend Euro).

16.3. De aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Leverancier voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Leverancier verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

16.4. De in Artikel 16.1 tot en met 16.3 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Leverancier laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Leverancier welke in deze Algemene Voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.

16.5. De in Artikel 16.1 tot en met 16.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van bewuste roekeloosheid of opzet van de bedrijfsleiding van Leverancier.

16.6. Tenzij nakoming door Leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien Opdrachtgever Leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Leverancier ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

16.7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Leverancier vervalt door het enkele verloop van één (1) jaar na het ontstaan van de vordering, tenzij Opdrachtgever vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

16.8. Alle vorderingen uit hoofde van aansprakelijkheid jegens Leverancier komen te vervallen na het verstrijken van een periode van zes (6) maanden na beëindiging dan wel voltooiing van de werkzaamheden.

16.9. Indien Opdrachtgever wijzigingen aanbrengt of laat aanbrengen in de door Leverancier ontwikkelde software of geleverde hardware vervalt elke aansprakelijkheid of vordering van Opdrachtgever jegens Leverancier. Tevens verplicht Opdrachtgever zich, in zulke gevallen, om alle schade van Leverancier die in zulke gevallen is ontstaan, te zullen vergoeden, zonder dat hiervoor een verdere ingebrekestelling nodig is.

16.10. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade direct is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

16.11. Leverancier is niet gehouden tot schadevergoeding, indien:

- a. Schade voortvloeit uit de enkele vertraging in de uitvoering van de overeenkomst, behalve voor zover de schade bestaat in de eventuele meerkosten, die gemaakt worden doordat een ander de onvoltooide overeenkomst moet afmaken in het geval van een ontbinding door Opdrachtgever zoals bedoeld in Artikel 15.1 of overeenkomstig het bepaalde in Artikel 16.6,
- b. Schade veroorzaakt wordt door het handelen of nalaten van Opdrachtgever zelf of door personen die Opdrachtgever in dienst heeft of waar Opdrachtgever anderszins verantwoordelijk voor is,
- c. Het schade betreft aan apparatuur van Opdrachtgever of daarmee veroorzaakte schade, voor zover het apparatuur betreft die door medewerkers van Leverancier gebruikt wordt ter uitvoering van de overeenkomst,
- d. Schade het gevolg is van het door Opdrachtgever verstrekken van onjuiste of gebrekkige gegevens of materialen,
- e. Schade is ontstaan door storingen in de (elektronische) dienstverleningen van Leverancier en van derden, zoals providers, netwerkexploitanten of andere telecommunicatienetten en een tekortkoming in de nakoming bij de toeleveranciers van Leverancier,
- f. Schade voortkomt uit de onjuistheid van inlichtingen en/of adviezen welke door Leverancier worden verstrekt, voordat de Overeenkomst tot stand is gekomen,
- g. Opdrachtgever haar in de overeenkomst of deze algemene voorwaarden genoemde verplichtingen, garanties of verklaringen schendt.

16.12. Advies wordt door Leverancier naar beste kennis van zaken gegeven. Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor gegeven adviezen. Verstrekt advies ontheft Opdrachtgever nimmer van de verplichting eigen onderzoek te verrichten naar de geschiktheid van de te leveren zaken, en/of te verrichten diensten voor het beoogde doel.

16.13. Leverancier is niet aansprakelijk voor (het (niet-)functioneren van) plug-ins, libraries of software van derden en de gevolgen daarvan.

16.14. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan ten gevolge van, of in verband met aangebrachte wijzigingen of verrichte werkzaamheden in of aan de door Leverancier gecreëerde programmatuur die zonder uitdrukkelijke toestemming van Leverancier heeft plaatsgevonden.

16.15. Het bepaalde in dit Artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze Algemene Voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Leverancier zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

Artikel 17. OVERMACHT

17.1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van Leverancier wordt onder meer verstaan:

- a. overmacht van toeleveranciers van Leverancier,
- b. het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan Leverancier zijn voorgeschreven,
- c. gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Leverancier is voorgeschreven,
- d. overheidsmaatregelen,
- e. elektriciteitsstoring,
- f. storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten,
- g. oorlog,
- h. algemene vervoersproblemen.

17.2. Indien een overmachtsituatie langer dan twee (2) maanden duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 18. WIJZIGING EN MEERWERK

18.1. Indien Leverancier op verzoek, of met voorafgaande instemming, van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier. Leverancier is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

18.2. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal Leverancier Opdrachtgever desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit Artikel.

18.3. Leverancier is nimmer verplicht met een verzoek tot wijzigingen en/of aanvullingen van de overeengekomen werkzaamheden en/of diensten en/of leveringen in te stemmen. Mocht Leverancier instemmen met zulks, dan kan dit leiden tot een aangepaste prijs of extra kosten voor Opdrachtgever.

Artikel 19. OVERDRACHT VAN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

19.1. Opdrachtgever zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.

19.2. Leverancier is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

Artikel 20. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

20.1. De overeenkomsten tussen Leverancier en Opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

20.2. In afwijking van de wettelijke regels voor de bevoegdheid van de burgerlijke rechter zal elk geschil tussen Opdrachtgever en Leverancier, in geval de Rechtbank bevoegd is, worden beslecht door de rechter in het arrondissement waar Leverancier is gevestigd.

20.3. Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, kunnen worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. De plaats van arbitrage is Den Haag.

20.4. Indien een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, binnen de bevoegdheid van de kantonrechter vallen, is elk der partijen, in afwijking van het bepaalde in Artikel 20.320.3, gerechtigd de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de Rechtbank in het arrondissement van Leverancier. Voorgaande bevoegdheid komt aan partijen enkel toe, indien ter zake van dat geschil nog geen arbitrale procedure aanhangig is gemaakt conform het bepaalde in Artikel 20.320.3. Indien de zaak met inachtneming van het in dit Artikel bepaalde door één of meer der partijen ter behandeling en beslissing bij de Rechtbank in het arrondissement van Leverancier aanhangig is gemaakt, is de kantonrechter van die Rechtbank bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

20.5. Elk der partijen is ter zake van een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, in alle gevallen gerechtigd een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te beginnen. De wederpartij is verplicht actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van ten minste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-Mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft.

Hoofdstuk 2. Dienstverlening

Artikel 21. UITVOERING

21.1. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen zijn diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.

21.2. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes of certificaten wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van een opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van de bedrijfsleiding van Leverancier.

21.3. Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is Leverancier steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.

21.4. Leverancier is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed als meerwerk, overeenkomstig de overeengekomen prijs voor meerwerk, of – in afwezigheid hiervan – de gebruikelijke tarieven van Leverancier.

21.5. Leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde (bron)materialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

Artikel 22. SERVICE LEVEL AGREEMENT

22.1. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Indien zulke afspraken zijn vastgelegd, zal Opdrachtgever Leverancier steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.

22.2. Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door Leverancier aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Leverancier zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door onafhankelijke derden te leveren tegenbewijs zal de door Leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden. Eventuele kosten welke verbonden zijn aan adviezen en/of bewijsverzameling door onafhankelijke derden komen voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 23. BACK-UP

23.1. Indien de dienstverlening aan Opdrachtgever op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van Opdrachtgever omvat, zal Leverancier met inachtneming van de schriftelijk

overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige backup maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van Opdrachtgever. Leverancier zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij Leverancier gebruikelijke termijn en interval. Leverancier zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.

23.2. Opdrachtgever zelf blijft verantwoordelijk tot nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

Hoofdstuk 3. Software-as-a-Service (SaaS)

De in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en de bepalingen uit het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien Leverancier diensten verricht onder de naam of op het gebied van Software-as-a-Service (ook wel aangeduid als: SaaS). Voor de toepassing van deze Algemene Voorwaarden wordt onder SaaS verstaan: het door Leverancier 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan Opdrachtgever via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan Opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.

Artikel 24. UITVOERING SAAS-DIENST

24.1. Leverancier verricht de SaaS-dienst slechts in opdracht van Opdrachtgever. Het staat Opdrachtgever niet vrij derden gebruik te laten maken van de door Leverancier verleende diensten op het gebied van SaaS.

24.2. Indien Leverancier op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

24.3. Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrenge. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg heeft, zal Leverancier Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Opdrachtgever. In dat geval kan Opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Leverancier de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

24.4. Leverancier kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Leverancier is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

24.5. Leverancier kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk.

24.6. Leverancier is nimmer gehouden Opdrachtgever een fysieke drager te verstrekken met daarop de in het kader van de SaaS-dienst aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen en te houden programmatuur.

Artikel 25. GARANTIE

25.1. Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en/of zonder onderbrekingen functioneert. Leverancier zal zich er voor inspannen fouten als bedoeld in Artikel 30.3 in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door Leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door Opdrachtgever gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door

Leverancier is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld, kan Leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan Opdrachtgever in rekening brengen.

25.2. Opdrachtgever zal op basis van de door Leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de SaaS-dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

25.3. Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

Artikel 26. BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS

26.1. Opdrachtgever heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij Opdrachtgever. Partijen houden het er voor dat Leverancier ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens '(sub)verwerker' in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming is.

26.2. Leverancier zal, zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen aan de door Opdrachtgever na te komen verplichtingen als bedoeld in Artikel **Error! Reference source not found.** De kosten verbonden aan deze ondersteuning zijn niet inbegrepen de overeengekomen prijzen en vergoedingen van Leverancier en komen voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 27. AANVANG VAN DE DIENSTVERLENING; VERGOEDING

27.1. Uitvoering van de door Leverancier te verlenen SaaS-dienst begint binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.

27.2. Opdrachtgever is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door Leverancier verleende SaaS-dienst telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

Hoofdstuk 4. Programmatuur

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Programmatuur' zijn, naast de Algemene Bepalingen, van toepassing indien Leverancier programmatuur anders dan op basis van een SaaS-dienst voor gebruik aan Opdrachtgever ter beschikking stelt.

Artikel 28. GEBRUIKSRECHT EN GEBRUIKSBEPERKINGEN

28.1. Leverancier stelt aan Opdrachtgever op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen computerprogramma's en de overeengekomen gebruikersdocumentatie gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking, hierna te noemen 'de programmatuur'. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

28.2. Partijen houden het er voor dat de tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.

28.3. De verplichting tot terbeschikkingstelling door Leverancier en het gebruiksrecht van Opdrachtgever strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van Opdrachtgever strekt zich uitdrukkelijk niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie en/of (geautomatiseerde) tests worden niet aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld, ook niet indien Opdrachtgever bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.

28.4. Opdrachtgever zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.

28.5. Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is Opdrachtgever gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken. Opdrachtgever zal Leverancier in deze gevallen onverwijld schriftelijk op de hoogte stellen van tijdelijke wijziging.

28.6. Leverancier kan verlangen dat Opdrachtgever de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat Opdrachtgever bij Leverancier, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen.

28.7. Leverancier is steeds gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen. Opdrachtgever zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

28.8. Opdrachtgever mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Opdrachtgever zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.

28.9. Het is Opdrachtgever nimmer toegestaan de programmatuur en de dragers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te

stellen. Evenmin zal Opdrachtgever een derde – al dan niet op afstand (online) – toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt.

28.10. Opdrachtgever zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van Leverancier uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Opdrachtgever zal op eerste verzoek van Leverancier toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. Leverancier zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij Opdrachtgever verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

28.11. Leverancier is niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur. Indien in afwijking van het voorgaande Leverancier gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan Leverancier verlangen dat Opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

Artikel 29. OPLEVERING EN INSTALLATIE

29.1. Leverancier zal de programmatuur online aan Opdrachtgever voor oplevering beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van Leverancier in papieren dan wel digitale vorm in een door Leverancier bepaalde taal verstrekt.

29.2. Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal Leverancier de programmatuur bij Opdrachtgever installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de programmatuur installeren, inrichten, configureren, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

Artikel 30. ACCEPTATIE

30.1. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Opdrachtgever de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van oplevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Leverancier op grond van de garantieregeling van Artikel 34. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de oplevering of, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als geaccepteerd door Opdrachtgever.

30.2. Slechts indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 30.3 tot en met 30.10 van toepassing.

30.3. Daar waar in deze Algemene Voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door Leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Leverancier heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de programmatuur dan met betrekking tot fouten in de zin van deze Algemene Voorwaarden.

30.4. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien (14) dagen na oplevering of, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien (14) dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is Opdrachtgever niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Opdrachtgever zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.

30.5. Indien een acceptatietest is overeengekomen, is Opdrachtgever verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door Leverancier schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.

30.6. De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

- a. indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode,
- b. Leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in Artikel 30.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens Artikel 30.8 aan acceptatie niet in de weg staan,
- c. Opdrachtgever enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming,
- d. Wanneer de voor de omschreven controle- of testwerkzaamheden benodigde gegevens van Opdrachtgever niet, niet tijdig of niet volledig beschikbaar worden gesteld door Opdrachtgever.

30.7. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal Opdrachtgever uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan Leverancier rapporteren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te brengen.

30.8. Opdrachtgever mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van Artikel 34. te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.

30.9. Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere of latere fasen en/of een ander onderdeel.

30.10. Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Leverancier gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en oplevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door Leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van Opdrachtgever op grond van Artikel 30.8 betreffende kleine gebreken en Artikel 34. betreffende de garantie.

Artikel 31. BESCHIKBAARSTELLING

31.1. Leverancier zal de programmatuur binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking stellen.

31.2. Onverwijld nadat de overeenkomst is geëindigd, zal Opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan Leverancier retourneren. Indien is overeengekomen dat Opdrachtgever bij het einde van de overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal Opdrachtgever van zodanige vernietiging Leverancier onverwijld schriftelijk melding maken.

31.3. Leverancier is bij of na het einde van de overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door Opdrachtgever gewenste dataconversie.

Artikel 32. GEBRUIKSRECHTVERGOEDING

32.1. De voor het recht tot gebruik door Opdrachtgever te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:

- a. indien partijen niet zijn overeengekomen dat Leverancier zorg draagt voor installatie van de programmatuur: bij oplevering van de programmatuur; of ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij oplevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;
- b. indien partijen zijn overeengekomen dat Leverancier zorg draagt voor installatie van de programmatuur: bij voltooiing van die installatie; of ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

Artikel 33. WIJZIGINGEN IN DE PROGRAMMATUUR

33.1. Behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is Opdrachtgever niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier. Leverancier is gerechtigd zijn toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Opdrachtgever draagt het volle risico van alle door of in opdracht van Opdrachtgever door derden – al dan niet met toestemming van Leverancier – aangebrachte wijzigingen.

33.2. Indien Opdrachtgever wijzigingen (laat) aanbrengen in de programmatuur, vervalt de verplichting van Leverancier om fouten in het kader van de garantieregeling van Artikel 34 te herstellen.

Artikel 34. GARANTIE

34.1. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie (3) maanden na oplevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie (3) maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Leverancier zijn gemeld. Leverancier staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Leverancier garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt voor rekening van Leverancier uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.

34.2. Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Leverancier wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.

34.3. Herstel van fouten geschiedt op een door Leverancier te bepalen locatie en wijze. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.

34.4. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

34.5. Leverancier heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in Artikel 34.2 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

Artikel 35. PROGRAMMATUUR VAN TOELEVERANCIERS

35.1. Indien en voor zover Leverancier programmatuur van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die programmatuur, de (licentie)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen Leverancier en Opdrachtgever van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze Algemene Voorwaarden.

35.2. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en Leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden onverkort.

Hoofdstuk 5. Ontwikkeling programmatuur en websites

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Ontwikkeling programmatuur en websites' zijn, naast de Algemene Bepalingen en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien Leverancier programmatuur en/of een website ten behoeve van Opdrachtgever ontwerpt en/of ontwikkelt en eventueel de programmatuur en/of website installeert.

Artikel 36. SPECIFICATIES EN ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR/WEBSITE

36.1. Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur of website aan Leverancier zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur of website ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.

36.2. Leverancier zal de programmatuur en/of website met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en – in voorkomend geval – met inachtneming van de met Opdrachtgever schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan Leverancier verlangen dat Opdrachtgever zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.

36.3. Indien partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van (onderdelen van) de programmatuur of website op iteratieve wijze geschiedt (bijvoorbeeld Scrum), aanvaarden partijen dat de werkzaamheden bij aanvang niet zullen worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties en tevens dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'time-box' of 'sprint') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Opdrachtgever aanvaardt het risico dat de programmatuur en/of de website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties zullen beantwoorden. Opdrachtgever zal zorg dragen voor een permanente, actieve en door de organisatie van Opdrachtgever gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Opdrachtgever garandeert dat de door hem ingezette medewerkers welke worden benoemd in sleutelposities (bijvoorbeeld 'Product Owner'), beschikken over de voor deze positie benodigde beslissingsbevoegdheden. Opdrachtgever waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbepalingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen van de zijde van Opdrachtgever conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is Leverancier gerechtigd – doch niet verplicht – de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.

36.4. Indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in Artikel 36.3, dan is het bepaalde in Artikel 30.1, Artikel 30.4 tot en met 30.8 en Artikel 34.1 niet van toepassing. Opdrachtgever aanvaardt de programmatuur en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt. Leverancier is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot herstel van fouten, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

36.5. Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal Leverancier de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.

36.6. Specificaties zoals genoemd in artikel 36.1 en 36.2 zijn niet vereist indien Opdrachtgever de wens heeft uitgesproken Leverancier een hoge mate van vrijheid te bieden bij het ontwikkelen van de programmatuur of website(s). In zulke gevallen kan Opdrachtgever zich achteraf niet beroepen op schriftelijke of mondelinge aanwijzingen, als ware het specificaties, tenzij Leverancier hier expliciet mee heeft ingestemd.

36.7. In de prestatieverplichtingen van Leverancier ten aanzien van de ontwikkeling van een website zijn niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content management systeem'.

36.8. Desgevraagd door Leverancier zal Opdrachtgever Leverancier in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van Opdrachtgever te verrichten.

36.9. In de prestatieverplichtingen van Leverancier zijn niet begrepen het onderhoud van de programmatuur en/of de website, en/of het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders daarvan. Indien in afwijking van het vorenstaande door Leverancier tevens onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan Leverancier verlangen dat Opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van Leverancier in rekening gebracht.

36.10. Tenzij anders is overeengekomen heeft Leverancier het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief open source software, bij de ontwikkeling van de werken. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde werken bij Opdrachtgever. Leverancier zal Opdrachtgever steeds schriftelijk informeren over de eventuele kosten die gemoeid zijn met de licenties, welke noodzakelijk zijn voor uitvoering van de Overeenkomst. Deze kosten zijn voor Opdrachtgever.

Artikel 37. OPLEVERING, INSTALLATIE EN ACCEPTATIE

37.1. Het bepaalde in Artikel 29. inzake oplevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.

37.2. Tenzij Leverancier op grond van de overeenkomst de programmatuur en/of website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van Opdrachtgever zal 'hosten', zal Leverancier de website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan Opdrachtgever opleveren dan wel online aan Opdrachtgever voor oplevering beschikbaar stellen.

37.3. Het bepaalde in Artikel 30. van deze Algemene Voorwaarden inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 38. GEBRUIKSRECHT

38.1. Leverancier stelt de in opdracht van Opdrachtgever ontwikkelde programmatuur en/of website en de eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan Opdrachtgever ter beschikking.

38.2. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Ter beschikkingstelling van de broncode dan wel technische documentatie geeft geen recht tot het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur door Opdrachtgever, tenzij zulks uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

38.3. Leverancier is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.

38.4. Het bepaalde in Artikel 28 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.

38.5. Leverancier heeft het recht om alle door hem ontworpen en/of ontwikkelde resultaten te signeren, dan wel zijn naam te (doen) vermelden. Eveneens komt hem het recht toe om al zijn werken, ontwerpen en alle zaken waarop zijn intellectuele eigendomsrechten rusten, te gebruiken ten behoeve van eigen promotie en/of publiciteit zonder dat daartoe (voorafgaande) uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever is verkregen.

Artikel 39. VERGOEDING

39.1. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur en/of websites telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

39.2. In de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden is tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de programmatuur of website gedurende de looptijd van de overeenkomst begrepen.

39.3. In de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur is niet begrepen een vergoeding voor de door Opdrachtgever benodigde hulpprogrammatuur en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur. Evenmin is in de vergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers of beheerders ervan.

Artikel 40. GARANTIE

40.1. Het bepaalde in Artikel 34. inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.

40.2. Leverancier staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde website goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur. Leverancier staat er evenmin voor in dat de website goed werkt in samenhang met alle soorten apparatuur.

Hoofdstuk 6. Onderhoud van programmatuur en support

De in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien Leverancier diensten verricht op het gebied van onderhoud van programmatuur en ondersteuning (support) bij het gebruik van programmatuur.

Artikel 41. ONDERHOUDSDIENSTEN

41.1. Indien overeengekomen verricht Leverancier onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur in de zin van Artikel 30.3 en – zulks uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen – het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig Artikel 42.

41.2. Opdrachtgever zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd schriftelijk melden. Na ontvangst van de melding zal Leverancier zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van Leverancier op de door Leverancier te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Opdrachtgever zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, configureren, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

41.3. Het bepaalde in de artikelen 34.3 en 34.4 is van overeenkomstige toepassing.

41.4. Indien Leverancier het onderhoud online verricht, zal Opdrachtgever tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en netwerkfaciliteiten.

41.5. Opdrachtgever zal alle door Leverancier verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.

41.6. Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door Leverancier zelf aan Opdrachtgever is geleverd, zal Opdrachtgever, indien Leverancier dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Opdrachtgever staat er voor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Opdrachtgever verleent Leverancier het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.

41.7. Het onderhoud door Leverancier laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet. Opdrachtgever zal zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, configureren, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Artikel 42. NIEUWE VERSIES VAN PROGRAMMATUUR

42.1. Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van Leverancier.

42.2. Na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Leverancier niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.

42.3. Leverancier kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit Opdrachtgever een nadere schriftelijke overeenkomst met Leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. Leverancier kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Leverancier is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

42.4. Leverancier kan van Opdrachtgever verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

Artikel 43. SUPPORTDIENSTEN

43.1. Indien de dienstverlening van Leverancier op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur omvat, zal Leverancier adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Leverancier zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Leverancier staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Leverancier.

43.2. Indien de dienstverlening van Leverancier op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal Leverancier één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is Opdrachtgever gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de programmatuur. Leverancier staat er niet voor in dat alle storingen tijdig zullen worden verholpen.

43.3. Het onderhoud en de andere overeengekomen diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 44. VERGOEDING

44.1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.

44.2. Bedragen ter zake het onderhoud van de programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk zijn verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd ongeacht of Opdrachtgever de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

Hoofdstuk 7. Advisering en consultancy

De in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien Leverancier diensten verleent op het gebied van advisering en consultancy.

Artikel 45. UITVOERING ADVIES EN CONSULTANCYDIENSTEN

45.1. De doorlooptijd van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die Opdrachtgever verstrekt en de medewerking van Opdrachtgever en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal Leverancier zich daarom niet tevoren verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.

45.2. De dienstverlening van Leverancier wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van Leverancier.

45.3. Het gebruik dat Opdrachtgever maakt van een door Leverancier afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van Opdrachtgever. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam Leverancier mag worden verwacht, berust geheel bij Opdrachtgever, onverminderd het recht van Leverancier met alle middelen tegenbewijs te leveren.

45.4. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier is Opdrachtgever niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van Leverancier en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van Leverancier. Opdrachtgever zal de adviezen of rapportages van Leverancier niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

Artikel 46. RAPPORTAGE

46.1. Leverancier zal Opdrachtgever op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtgever zal Leverancier schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor Leverancier van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst, prioriteitenstelling van Opdrachtgever, beschikbaarheid van middelen en personeel van Opdrachtgever en bijzondere of voor Leverancier mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Opdrachtgever zal zorgdragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door Leverancier verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van Opdrachtgever en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en Leverancier hiervan op de hoogte stellen.

Artikel 47. VERGOEDING

47.1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door Leverancier verleende diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

Hoofdstuk 8. Opleiding en Trainingen

De in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien Leverancier diensten, onder welke naam en op welke wijze dan ook (bijv. in elektronische vorm), verleent op het gebied van onderwijs, opleidingen, workshops, trainingen, seminars en dergelijke (hierna te noemen: opleiding).

Artikel 48. AANMELDING EN ANNULERING

48.1. Een aanmelding voor een opleiding of training dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door Leverancier.

48.2. Opdrachtgever draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer doet niets af aan de verplichtingen van Opdrachtgever op grond van de overeenkomst. Het is Opdrachtgever slechts toegestaan een deelnemer voor een opleiding te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier.

48.3. Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Leverancier aanleiding geeft, is Leverancier gerechtigd de opleiding te annuleren, te combineren met één of meerdere opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. Leverancier behoudt zich het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen. Leverancier is gerechtigd organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen.

48.4. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding door Opdrachtgever of deelnemers worden beheerst door de bij Leverancier gebruikelijke regels. Een annulering dient altijd schriftelijk en voorafgaand aan de opleiding of het desbetreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of nietverschijning doet niets af aan de betaalverplichtingen die Opdrachtgever op grond van de overeenkomst heeft.

Artikel 49. UITVOERING OPLEIDING

49.1. Opdrachtgever aanvaardt dat Leverancier de inhoud en diepgang van de opleiding of training bepaalt.

49.2. Opdrachtgever zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door Leverancier voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding of training.

49.3. Indien Leverancier bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat Leverancier er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien Leverancier de opleiding uitvoert op locatie van Opdrachtgever, zal Opdrachtgever zorgdragen voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende apparatuur en programmatuur.

49.4. Het afnemen van een examen of een toets maakt niet deel uit van de overeenkomst.

49.5. Voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, opleidingsmaterialen of -middelen is Opdrachtgever een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.

49.6. Indien de opleiding op basis van e-learning wordt aangeboden, zijn de bepalingen van het 'Hoofdstuk Software-as-a-Service (SaaS)' zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Artikel 50. PRIJS EN BETALING

50.1. Leverancier kan verlangen dat Opdrachtgever vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. Leverancier kan deelnemers uitsluiten van deelname indien Opdrachtgever heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van Leverancier.

50.2. Tenzij Leverancier uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de opleiding is vrijgesteld van BTW in de zin van Artikel 11 van de Wet op de Omzetbelasting 1968, is Opdrachtgever over de vergoeding tevens BTW verschuldigd. Leverancier is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd zijn prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van BTW voor opleidingen.

Hoofdstuk 9. Hosting

De in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien Leverancier diensten, onder welke naam dan ook verleent op het gebied van 'hosting' en aanverwante diensten.

Artikel 51. HOSTINGDIENSTEN

51.1. Leverancier zal de met Opdrachtgever overeengekomen hostingdiensten verrichten.

51.2. Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal Opdrachtgever de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor Opdrachtgever gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door Opdrachtgever niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal Leverancier een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.

51.3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, configureren, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Leverancier is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

51.4. Leverancier is bevoegd om onder meer (data)bestanden te controleren op onder andere computeraanvallen, computervirussen en onveilige en/of illegale handelingen, alsmede andere handelingen te verrichten die nodig zijn ten behoeve van (preventief) onderhoud, beschikbaarheid, veiligheid of stabiliteit van haar diensten en netwerken.

51.5. Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van backup-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.

51.6. Leverancier kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met Opdrachtgever.

51.7. Leverancier is gerechtigd de hostingdienst geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen in geval er aanwijzingen zijn, of een aanleiding is om redelijkerwijs aan te nemen, dat de controle over de voor de hostingdienst beschikbaar gestelde apparatuur ongeautoriseerd is overgenomen of wordt gebruikt door derden ('gehackt') of indien programmatuur op de beschikbaar gestelde apparatuur de stabiliteit of beschikbaarheid van overige diensten van Leverancier in geding brengt. Leverancier zal in dit geval Opdrachtgever onverwijld op de hoogte stellen van de genomen maatregelen.

51.8. Leverancier kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de dienst. Bij overschrijding van dit maximum is Leverancier bevoegd een extra

bedrag in rekening te brengen. Leverancier is niet aansprakelijk voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte is bereikt.

51.9. Het is Opdrachtgever verboden de dienstverlening door te verkopen en/of te verhuren, tenzij expliciet anders is overeengekomen.

Artikel 52. DOMEINEN

52.1. Indien Leverancier op grond van de overeenkomst diensten voor Opdrachtgever verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient Opdrachtgever de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door Opdrachtgever beoogde resultaten. Opdrachtgever is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij Leverancier gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Leverancier staat er niet voor in dat een door Opdrachtgever gewenste domeinnaam aan Opdrachtgever wordt toegekend.

52.2. Bij registratie van een domeinnaam door Leverancier ten behoeve van Opdrachtgever zal in alle gevallen het Administratief Contact op naam van Opdrachtgever komen te staan. Ook na beëindiging van de overeenkomst tussen Leverancier en Opdrachtgever blijft de domeinnaam eigendom van Opdrachtgever. Desgewenst zal Leverancier aan Opdrachtgever informatie ten behoeve van verhuizing van het domein verstrekken.

52.3. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het juist aanleveren van een domeinnaam en kan Leverancier niet aansprakelijk stellen voor het registreren van een verkeerde domeinnaam wegens een (type)fout van Opdrachtgever.

52.4. Leverancier is niet aansprakelijk in geval een voor Opdrachtgever aangevraagde domeinnaam inbreuk blijkt te maken op rechten van derden.

52.5. Leverancier is niet aansprakelijk voor het niet functioneren van een domeinnaam door enerzijds het in gebreke blijven van Opdrachtgever en anderzijds het in gebreke blijven van de domeinregistratie instanties.

52.6. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het tijdig opzeggen van een domeinnaamregistratie. Het opzeggen dient schriftelijk, twee (2) maanden voor aanvang van een nieuwe termijnregistratieperiode ingediend te worden bij Leverancier. Bij niet tijdige opzegging zal de domeinregistratieperiode stilzwijgend worden verlengd.

52.7. De domeinnaamregistratie, tevens inhoudende de aanvraag, toekenning, het gebruik en het houderschap van een domeinnaam, is altijd onderworpen aan de regels van de betreffende registrerende instantie. Leverancier heeft hierbij enkel een inspanningsverplichting en biedt geen garantie over de toewijzing van een domeinnaam.

Artikel 53. NOTICE AND TAKE DOWN

53.1. Opdrachtgever zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.

53.2. Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is Leverancier steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal op eerste schriftelijk verzoek van Leverancier data en/of informatie onverwijld van de systemen van Leverancier verwijderen, bij gebreke waarvan Leverancier gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Leverancier is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van Artikel 53.1 aan Opdrachtgever per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door Leverancier jegens Opdrachtgever. Leverancier is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens Opdrachtgever aansprakelijk te zijn.

53.3. Van Leverancier kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van Opdrachtgever te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en Opdrachtgever. Opdrachtgever zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en Leverancier schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

Hoofdstuk 10. Huur van apparatuur

De in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien Leverancier apparatuur van welke aard dan ook aan Opdrachtgever verhuurt.

Artikel 54. HUUR EN VERHUUR

54.1. Leverancier verhuurt aan Opdrachtgever de in de huurovereenkomst genoemde apparatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie.

54.2. In de verhuur is niet begrepen de terbeschikkingstelling van programmatuur op separate gegevensdragers en de gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de apparatuur, zoals batterijen, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.

54.3. De huur vangt aan op de dag van terbeschikkingstelling van de apparatuur aan Opdrachtgever.

Artikel 55. VOORINSPECTIE

55.1. Leverancier kan vóór of bij gelegenheid van de terbeschikkingstelling bij wijze van voorinspectie in aanwezigheid van Opdrachtgever een beschrijving van de staat van de apparatuur opstellen, met vermelding van geconstateerde gebreken. Leverancier kan verlangen dat Opdrachtgever het opgestelde rapport met deze beschrijving voor akkoord ondertekent alvorens Leverancier de apparatuur aan Opdrachtgever in gebruik verstrekt. De in die staat vermelde gebreken in de apparatuur komen voor rekening van Leverancier. Partijen zullen bij constatering van gebreken overeenkomen of, en zo ja op welke wijze en op welke termijn het herstel van de in de staat vermelde gebreken geschiedt.

55.2. Als Opdrachtgever niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in Artikel 55.1, heeft Leverancier het recht om deze inspectie buiten aanwezigheid van Opdrachtgever uit te voeren en het rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor Opdrachtgever.

55.3. Indien geen voorinspectie wordt uitgevoerd, wordt Opdrachtgever geacht de apparatuur in goede en onbeschadigde staat te hebben ontvangen.

Artikel 56. GEBRUIK VAN DE APPARATUUR

56.1. Opdrachtgever zal de apparatuur uitsluitend in overeenstemming met de op grond van de overeenkomst beoogde bestemming en op de in die overeenkomst genoemde locaties gebruiken in en ten behoeve van zijn eigen organisatie of bedrijf. Gebruik van de apparatuur door of ten behoeve van derden is niet toegestaan. Het recht tot gebruik van de apparatuur is niet overdraagbaar. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de apparatuur aan een derde in onderhuur te geven of een derde anderszins het (mede-)gebruik ervan te geven.

56.2. Opdrachtgever zelf zal de apparatuur installeren, monteren en gebruiksgereed maken.

56.3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de apparatuur of enig deel daarvan als onderpand of zekerheidsobject, op welke wijze dan ook, te gebruiken of op andere wijze daarover te beschikken.

56.4. Opdrachtgever zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en als goed huisvader onder zich houden. Opdrachtgever zal voldoende maatregelen nemen ter voorkoming van schade. Bij schade aan de apparatuur zal Opdrachtgever Leverancier daarvan onverwijld in kennis stellen. Opdrachtgever is voor schade aan de apparatuur jegens Leverancier aansprakelijk. In alle gevallen is Opdrachtgever jegens Leverancier aansprakelijk ingeval van diefstal, verlies of verduistering van de apparatuur tijdens de duur van de huur.

56.5. Opdrachtgever zal de apparatuur niet geheel of gedeeltelijk veranderen of daaraan iets toevoegen. Indien in voorkomend geval toch veranderingen of toevoegingen zijn aangebracht, zal Opdrachtgever deze uiterlijk bij het einde van de huurovereenkomst ongedaan maken of verwijderen.

56.6. Tussen partijen geldt dat gebreken aan de door of in opdracht van Opdrachtgever aan de apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen en alle uit die veranderingen of toevoegingen voortvloeiende gebreken van de apparatuur geen gebreken in de zin van Artikel 7:204 van het BW zijn. Opdrachtgever heeft ter zake van deze gebreken geen enkele aanspraak jegens Leverancier. Leverancier is niet gehouden tot herstel of onderhoud van deze gebreken.

56.7. Opdrachtgever heeft geen aanspraak op enige vergoeding in verband met door Opdrachtgever aangebrachte veranderingen van dan wel toevoegingen aan de gehuurde apparatuur die bij of na het einde van de huurovereenkomst, om welke reden dan ook, niet ongedaan gemaakt of verwijderd zijn.

56.8. Opdrachtgever zal Leverancier terstond schriftelijk in kennis stellen van een eventueel beslag op de apparatuur, onder opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. Opdrachtgever zal de beslagleggende deurwaarder onverwijld inzage geven in de huurovereenkomst.

Artikel 57. ONDERHOUD VAN GEHUURDE APPARATUUR

57.1. Opdrachtgever zal de gehuurde apparatuur niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.

57.2. Opdrachtgever zal door hem geconstateerde gebreken in de gehuurde apparatuur terstond schriftelijk kenbaar maken. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen om bij wijze van correctief onderhoud de gebreken in de apparatuur die voor zijn rekening komen, binnen een redelijke termijn te herstellen. Leverancier is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de apparatuur. Opdrachtgever zal Leverancier desgevraagd in de gelegenheid stellen correctief en/of preventief onderhoud uit te voeren. Partijen zullen tevoren in goed overleg de dagen en tijdstippen waarop onderhoud plaats vindt met elkaar bespreken. Gedurende de periode van onderhoud heeft Opdrachtgever geen recht op vervangende apparatuur.

57.3. Uitgesloten van de verplichting tot herstel van gebreken zijn:

- a. het herstel van gebreken die Opdrachtgever bij het aangaan van de huurovereenkomst heeft aanvaard;
- b. het herstel van gebreken als gevolg van oorzaken die van buitenaf komen;
- c. het herstel van gebreken die aan Opdrachtgever, zijn personeelsleden en/of door Opdrachtgever ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend;
- d. het herstel van gebreken die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik of gebruik in strijd met de documentatie;
- e. het herstel van gebreken die het gevolg zijn van gebruik van de apparatuur in strijd met de gebruiksbestemming;
- f. het herstel van gebreken die het gevolg zijn van ongeautoriseerd aan de apparatuur aangebrachte wijzigingen of toevoegingen.

57.4. Indien Leverancier de in het vorige lid bedoelde gebreken herstelt of laat herstellen, is Opdrachtgever de daaraan verbonden kosten volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier verschuldigd.

57.5. Leverancier is steeds gerechtigd ervoor te kiezen herstel van gebreken achterwege te laten en de apparatuur door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur te vervangen.

57.6. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane data.

Artikel 58. EINDINSPECTIE EN TERUGGAVE

58.1. Opdrachtgever zal de apparatuur bij het einde van de huurovereenkomst in de oorspronkelijke staat aan Leverancier teruggeven. Kosten van vervoer in verband met de teruggave zijn voor rekening van Opdrachtgever.

58.2. Opdrachtgever zal vóór of uiterlijk op de laatste werkdag van de huurtermijn zijn medewerking verlenen aan een gezamenlijke eindinspectie van de staat van de apparatuur. Van de bevindingen daarbij wordt door partijen gezamenlijk een rapport opgemaakt, dat door beide partijen moet worden ondertekend. Indien Opdrachtgever niet meewerkt aan deze eindinspectie, is Leverancier gerechtigd om deze inspectie buiten aanwezigheid van Opdrachtgever uit te voeren en het bedoelde rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor Opdrachtgever.

58.3. Leverancier is gerechtigd om de gebreken die zijn vermeld in het rapport van de eindinspectie en die redelijkerwijs voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, op kosten van Opdrachtgever te doen herstellen. Opdrachtgever is aansprakelijk voor schade van Leverancier wegens tijdelijke onbruikbaarheid dan wel verdere onverhuurbaarheid van de apparatuur.

58.4. Indien Opdrachtgever bij het einde van de huur een door hem aan de apparatuur aangebrachte verandering niet ongedaan heeft gemaakt of een toevoeging daaraan niet heeft verwijderd, geldt tussen partijen dat Opdrachtgever geacht wordt afstand te hebben gedaan van ieder recht op die veranderingen en/of toevoegingen.

Hoofdstuk 11. Koop van apparatuur

De in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Leverancier apparatuur van welke aard dan ook en/of andere zaken (stoffelijke objecten) aan Opdrachtgever verkoopt.

Artikel 59. KOOP EN VERKOOP

59.1. Leverancier verkoopt de apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen, gelijk Opdrachtgever deze van Leverancier koopt.

59.2. Leverancier staat er niet voor in dat de apparatuur en/of zaken bij oplevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door Opdrachtgever beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.

59.3. In de verkoopverplichting van Leverancier zijn niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.

59.4. Leverancier staat er niet voor in dat de bij de apparatuur en/of zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvorschriften foutloos zijn en dat de apparatuur en/of zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

Artikel 60. OPLEVERING

60.1. De door Leverancier aan Opdrachtgever verkochte apparatuur en/of zaken zullen aan Opdrachtgever of -magazijn worden geleverd. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Leverancier de aan Opdrachtgever verkochte zaken afleveren of laten afleveren op een door Opdrachtgever aan te wijzen plaats. In dat geval zal Leverancier Opdrachtgever, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur en/of zaken af te leveren.

60.2. In de koopprijs van de apparatuur en/of zaken zijn niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d. Deze kosten worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

60.3. Indien Opdrachtgever Leverancier verzoekt tot verwijdering van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur) dan wel indien Leverancier daartoe wettelijk verplicht is, kan Leverancier dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij hem gebruikelijke tarieven. Indien en voor zover het Leverancier wettelijk niet is toegestaan betaling van een vergoeding te verlangen (bijv. in het kader van de zogeheten 'oud voor nieuw regeling'), zal hij deze vergoeding in voorkomend geval niet van Opdrachtgever vragen.

60.4. Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal Leverancier de apparatuur en/of zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door Leverancier is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software. Leverancier is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.

60.5. Leverancier is steeds gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

Artikel 61. PROEFOPSTELLING

60.1. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Leverancier gehouden zijn tot het plaatsen van een proefopstelling met betrekking tot de apparatuur waarvoor Opdrachtgever belangstelling heeft. Leverancier mag aan een proefopstelling (financiële) voorwaarden verbinden. Een proefopstelling behelst het tijdelijk op zicht plaatsen van apparatuur in een standaarduitvoering, exclusief accessoires, in een door Opdrachtgever ter beschikking te stellen ruimte, alvorens Opdrachtgever definitief besluit de desbetreffende apparatuur wel of niet te kopen. Opdrachtgever is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van apparatuur die onderdeel uitmaakt van een proefopstelling.

Artikel 62. OMGEVINGSEISEN

62.1. Opdrachtgever draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door Leverancier gespecificeerde vereisten voor de apparatuur en/of zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.

62.2. Opdrachtgever draagt ervoor zorg dat door derden uit te voeren werkzaamheden, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

Artikel 63. GARANTIE

63.1. Leverancier zal zich er naar beste vermogen voor inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte apparatuur en/of andere verkochte zaken, alsmede in onderdelen die door Leverancier in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze fouten binnen een periode van drie (3) maanden na oplevering gedetailleerd omschreven bij Leverancier zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van Leverancier niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is Leverancier gerechtigd de apparatuur en/of de zaken kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Leverancier.

63.2. De garantieverplichting zoals beschreven in Artikel 63.1, vervalt indien fouten in de apparatuur, zaken of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand of waterschade, of indien Opdrachtgever zonder toestemming van Leverancier wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door Leverancier in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. Leverancier zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

63.3. Ieder ander of verdergaand beroep van Opdrachtgever op nonconformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken dan het bepaalde in Artikel 63.1 is uitgesloten.

63.4. Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.

63.5. Leverancier heeft uit hoofde van de koopovereenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in artikel 63.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

Artikel 64. APPARATUUR VAN TOELEVERANCIER

64.1. Indien en voor zover Leverancier apparatuur afkomstig van een derde aan Opdrachtgever verkoopt, zullen, voor wat betreft die apparatuur, in de verhouding tussen Leverancier en Opdrachtgever de verkoopvoorwaarden van die derde van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze Algemene Voorwaarden. In afwijking van voorgaande zin komt aan Opdrachtgever geen beroep toe op een nalaten van Leverancier om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien Opdrachtgever een partij betreft als bedoeld in Artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.

64.2. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en Leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden onverkort.

Hoofdstuk 12. Onderhoud van apparatuur

De in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien Leverancier apparatuur van welke aard dan ook ten behoeve van Opdrachtgever onderhoudt.

Artikel 65. ONDERHOUDSDIENSTEN

65.1. Leverancier zal het onderhoud verrichten met betrekking tot de in de overeenkomst genoemde apparatuur, mits de apparatuur in Nederland is opgesteld.

65.2. Gedurende de tijd dat Leverancier de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft Opdrachtgever geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.

65.3. De inhoud en omvang van de te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst worden vastgelegd. Leverancier is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot preventief onderhoud.

65.4. Opdrachtgever zal, onmiddellijk nadat zich een storing aan de apparatuur voordoet, Leverancier daarvan in kennis stellen door middel van een gedetailleerde omschrijving. Onder 'storing' wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen van de apparatuur aan de door Leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van die apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien Opdrachtgever deze storing kan aantonen en de desbetreffende storing bovendien kan worden gereproduceerd.

65.5. Opdrachtgever zal alle door Leverancier verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, zoals de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. Opdrachtgever is gehouden het personeel van Leverancier of door Leverancier aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan Leverancier ten behoeve van het onderhoud ter beschikking te stellen.

65.6. Alvorens de apparatuur aan Leverancier voor onderhoud aan te bieden draagt Opdrachtgever er zorg voor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende reservekopie is gemaakt.

65.7. Op verzoek van Leverancier zal een ter zake kundige medewerker van Opdrachtgever voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn.

65.8. Opdrachtgever is bevoegd niet door Leverancier geleverde apparatuur en systemen op de apparatuur aan te sluiten en daarop programmatuur te installeren.

65.9. Indien het naar het oordeel van Leverancier voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere apparatuur of met programmatuur worden getest, zal Opdrachtgever de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van Leverancier stellen.

65.10. Het voor het onderhoud benodigde testmateriaal dat niet tot de normale outillage van Leverancier behoort, dient door Opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld.

65.11. Opdrachtgever draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat Leverancier deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft. Het wordt aan Opdrachtgever overgelaten dit risico te verzekeren.

Artikel 66. ONDERHOUDSVERGOEDING

66.1. In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:

- a. kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, stempels, inkt-(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires;
- b. kosten van (het vervangen van) onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan Leverancier;
- c. werkzaamheden ten behoeve van revisie van de apparatuur;
- d. modificaties aan de apparatuur;
- e. verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

66.2. De vergoeding voor onderhoud is verschuldigd ongeacht of Opdrachtgever de apparatuur in gebruik heeft (genomen) of van de mogelijkheid tot onderhoud gebruik maakt.

Artikel 67. UITSLUITINGEN

67.1. Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in internet, datanetwerkverbindingen, spanningsvoorzieningen, of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van Leverancier op grond van de onderhoudsovereenkomst.

67.2. Tot de onderhoudsverplichtingen van Leverancier behoren niet:

- a. het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de apparatuur anders dan door of namens Leverancier;
- b. het gebruik van de apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van Opdrachtgever om de apparatuur tijdig te laten onderhouden.

Onder de onderhoudsverplichtingen van Leverancier vallen evenmin onderzoek of herstel van storingen die verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur.

67.3. Indien Leverancier onderzoek en/of onderhoud verricht in verband met het in de Artikel(en) 67.1 en/of 67.2 bepaalde, kan Leverancier de kosten van dat onderzoek en/of onderhoud volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen. Het voorgaande laat al hetgeen Opdrachtgever aan Leverancier ter zake van onderhoud verschuldigd is, onverlet. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.