

# Algemene voorwaarden

## Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

### Artikel 1: Toepasselijkheid

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij neacon Services BV (KvK 62901052), Cordiplan BV (KvK 68810032) of andere gelieerde organisaties en/of handelsnamen (hierna leverancier) goederen en/of diensten van welke aard ook aan opdrachtgever levert, ook indien deze goederen en/of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven.
- 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 opdrachtgevers 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.

### Artikel 2: Offertes of aanbiedingen

- 2.1 Alle offertes, 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 offerte of aanbieding heeft gebaseerd.

### 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 door partijen gesloten overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover de 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 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 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.

- 3.6 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan opdrachtgever in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door opdrachtgever betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.

- 3.7 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.

### 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 jaar geldt.
- 4.2 De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de periode van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd, tenzij opdrachtgever of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie 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 van 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 als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 5.2 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.
- 5.3 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, 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.
- Artikel 6: Privacy en gegevensverwerking
- 6.1 Voor zover in het kader van het uitvoeren van de opdracht persoonsgegevens worden verwerkt, zullen deze persoonsgegevens op een behoorlijke en zorgvuldige wijze worden verwerkt en overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 6.2 Technische en organisatorische maatregelen zullen worden getroffen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking, daarbij rekening houdend met de stand van de techniek en de aard van de verwerking.
- 6.3 Leverancier informeert opdrachtgever binnen vier werkdagen over ieder verzoek en/of iedere klacht van de toezichthoudende autoriteit of de betrokkene ten aanzien van de persoonsgegevens die worden verwerkt bij het uitvoeren van de overeenkomst.
- 6.4 Leverancier verleent medewerking aan opdrachtgever wanneer de betrokkene een verzoek indient ter uitoefening van zijn of haar rechten zoals, maar niet beperkt tot, het recht op inzake, verbetering, verwijdering, bezwaar maken tegen de verwerking van de persoonsgegevens en een verzoek tot overdraagbaarheid van de eigen persoonsgegevens.
- 6.5 Leverancier informeert opdrachtgever binnen vier werkdagen over ieder rechterlijk bevel, dagvaarding, wettelijke verplichting of anderszins verplichting tot het delen van persoonsgegevens met derden.
- 6.6 Leverancier informeert opdrachtgever over het ontdekken van een mogelijk datalek volgens het beleid en de procedures die leverancier daaromtrent opgesteld heeft.
- 6.7 Eventuele kosten die gemaakt worden om het datalek op te lossen, komen voor rekening van opdrachtgever.
- 6.8 Wanneer de overeenkomst tussen leverancier en opdrachtgever eindigt, zal leverancier de persoonsgegevens die hij heeft verwerkt bij het uitvoeren van de overeenkomst teruggeven aan opdrachtgever en/of vernietigen, volgens het daarvoor geldende beleid van leverancier.
- 6.9 Met iedere opdrachtgever waarbij persoonsgegevens worden verwerkt, sluit leverancier een

- verwerkingsovereenkomst, waarin het type persoonsgegevens en de verwerkingen die erop uitgevoerd worden, zijn gespecificeerd.
- 6.10 Leverancier behoudt zich het recht voor te allen tijde de overeenkomst met opdrachtgever te beëindigen indien opdrachtgever opereert of van leverancier verwacht te opereren buiten de grenzen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 6.11 In alle nieuw te leveren diensten van leverancier aan opdrachtgever wordt privacy by design toegepast.
- Artikel 7: Informatiebeveiliging
- 7.1 Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van informatiebeveiliging 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. Leverancier staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend 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 toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.
- 7.3 Opdrachtgever zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen.
- 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 omvat.
- 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 de 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 Indien leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijke 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, tenzij 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.
- 10.2 Alle rechten van intellectuele eigendom 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, berusten uitsluitend bij leverancier, dienst 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.
- 10.3 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.
- 10.4 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.
- 10.5 Leverancier vrijwaart opdrachtgever tegen elke aanspraak van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat opdrachtgever leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan leverancier. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de

verweten inbreuk verband houdt (i) met door opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan leverancier ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van leverancier in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken of enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van leverancier een gerede kans bestaat dat zodanige inbreuk zich voordoet, zal leverancier, indien mogelijk, zorg dragen dat opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van leverancier wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.

- 10.6 Opdrachtgever staat er voor in 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 Leverancier is nimmer gehouden tot het uitvoeren van 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 in alle 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 bewust roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.

- 11.4 De werkrimte 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, 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 de leverancier kenbare onjuistheden bevatten, zal de leverancier hierover navraag doen bij de opdrachtgever.
- 12.3 In verband met de continuïteit zal opdrachtgever een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van leverancier al zodanig fungeren. Contactpersonen van opdrachtgever zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door opdrachtgever gewenste doelstellingen.
- 12.4 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 deel nemen 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 opdracht.
- 13.3 Opdrachtgever staat er voor in 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 de 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 tijdsoverschrijving eerst 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. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is 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 het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 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. 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.
- 15.5 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij – al dan niet voorlopig – surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien 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 opzeggen 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 jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan de verzekerde waarde door leverancier bedragen.
- 16.2 De totale aansprakelijkheid van leverancier voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan de verzekerde waarde door leverancier bedragen.
- 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 opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.
- 16.6 Tenzij nakoming door de leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van leverancier wegens ontoerekenbare 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 vierentwintig maanden 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 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 is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 16.9 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: (i) overmacht van toeleveranciers van leverancier, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door opdrachtgever aan leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door opdrachtgever aan leverancier is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog en natuurrampen en (viii) algemene vervoersproblemen.
- 17.2 Indien een overmachtsituatie langer dan zestig dagen 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.

#### 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 Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, 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.

- 20.3 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 20.2, gerechtigd de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde Rechtbank. 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 20.2. Indien de zaak met inachtneming van het in dit artikel 20.3 bepaalde door één of meer der partijen ter behandeling en beslissing bij de wettelijk bevoegde Rechtbank aanhangig is gemaakt, is de kantonrechter van die Rechtbank bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

- 20.4 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. Opdrachtgever is niet gerechtigd de door leverancier aangewezen vervangende persoon of personen te weigeren.
- 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 overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van leverancier.

#### Artikel 22: Service Level Agreement

- 22.1 Leverancier hanteert een universeel serviceniveau (Service Level Agreement) die via de website en desgevraagd anderszins ter beschikking wordt gesteld aan opdrachtgever. Opdrachtgever zal leverancier steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
- 22.2 Behoudens door opdrachtgever te leveren tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden voor beschikbaarheid volgens Service Level Agreement.

#### 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 back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van opdrachtgever. Leverancier zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn volgens verwerkingsovereenkomst, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij leverancier gebruikelijke termijn. 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)

#### 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 aanbrengen. 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 en deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden.
- 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 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 programma-omwegen 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 verklaart zich bereid om op verzoek van opdrachtgever naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door opdrachtgever te nemen maatregelen, tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. 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 (Algemene Verordening Gegevensbescherming) 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 'bewerker' 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 26.1. De kosten verbonden aan deze ondersteuning zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van leverancier begrepen 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 betalings-schema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door leverancier verleende SaaS-dienst telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

## Hoofdstuk 4: Programmatuur

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 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 niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie worden niet aan opdrachtgever ter beschikking gesteld, ook niet indien opdrachtgever bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.

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

28.4 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.

28.5 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. Leverancier is steeds gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur tegen on-rechtmatig 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.

28.6 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'.

28.7 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.

28.8 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.

28.9 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.

28.10 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 vorenstaande 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: Aflevering en installatie

29.1 Leverancier zal, te zijner keuze, de programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door leverancier te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de programmatuur online aan opdrachtgever voor aflevering beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van de 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, 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 aflevering bevindt ('as is, where is'), 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 aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door opdrachtgever.
- 30.2 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 ten tijde van de acceptatietest, 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 vóór of tijdens de acceptatietest en deze bovendien reproduceerbaar is. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Na oplevering heeft opdrachtgever nog een periode van één maand garantie volgens art. 34. 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 dagen na aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien 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:
- indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
  - indien 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, dan wel
  - indien opdrachtgever enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.
- 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, programma-omwegen 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 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 fase 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 gekwetend is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering 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. 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:
- indien partijen niet zijn overeengekomen dat leverancier zorg draagt voor installatie van de programmatuur:
    - bij aflevering van de programmatuur;
    - of ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij aflevering 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.

#### 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 één maand na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen één maand 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 gratis 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 programma-omwegen 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, mits de toepasselijkheid van de (licentie)voorwaarden van die derden door leverancier schriftelijk aan

opdrachtgever is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan opdrachtgever zijn verstrekt. 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.

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

#### 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') 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 zorgdragen 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, 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 bepalingen 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 ('as is, where is'). 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 Desgevraagd zal opdrachtgever leverancier in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van opdrachtgever te verrichten.
- 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 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.

#### Artikel 37: Aflevering, installatie en acceptatie

- 37.1 Het bepaalde in artikel 29 inzake aflevering 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 afleveren dan wel online aan opdrachtgever voor aflevering 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, in welk geval opdrachtgever gerechtigd zal zijn wijzigingen in de programmatuur aan te brengen.
- 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 Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten volledig en uitsluitend door opdrachtgever worden gedragen, gelden - zulks in afwijking van het bepaalde in artikel 38.4 - voor opdrachtgever geen beperkingen in het recht tot gebruik van de programmatuur en/of website.

#### 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 14 dagen na factuurdatum 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 ervan en de maandelijkse en/of jaarlijkse kosten voor domeinnamen en hosting, indien door leverancier in beheer.

#### 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

#### 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 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 programma-omwegen 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, 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, 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 Één maand 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 telefonisch of per e-mail 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 Meer inhoudelijk is op supportdiensten de Service Level Agreement van toepassing, zoals vermeld in artikel 22.
- 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, met een factuurtermijn van 14 dagen, tenzij anders op de factuur vermeld.
- 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

#### 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 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 met een betalingstermijn van 14 dagen.

## Hoofdstuk 8: Detacheringsdiensten

#### Artikel 48: Detacheringsdiensten

- 48.1 Leverancier zal de in de overeenkomst genoemde medewerker aan Opdrachtgever ter beschikking stellen om onder leiding en toezicht van Opdrachtgever werkzaamheden te verrichten. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van Opdrachtgever. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal de medewerker veertig uur per week tijdens de voor leverancier gebruikelijke werkdagen aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.
- 48.2 Opdrachtgever kan de ter beschikking gestelde medewerker slechts inzetten voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden indien leverancier daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd.
- 48.3 Het is Opdrachtgever slechts toegestaan de ter beschikking gestelde medewerker aan een derde door te

lenen om onder leiding en toezicht van die derde werkzaam te zijn indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.

- 48.4 Leverancier zal zich ervoor inspannen dat de ter beschikking gestelde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen, behoudens bij ziekte of uitdiensttreding van de medewerker. Ook indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd na overleg met Opdrachtgever deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde kwalificaties.
- 48.5 Opdrachtgever is gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde medewerker te verzoeken (i) indien de ter beschikking gestelde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en Opdrachtgever dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden gemotiveerd aan leverancier kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de ter beschikking gestelde medewerker. Leverancier zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. Leverancier staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van Opdrachtgever op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van Opdrachtgever wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever betreffende de verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

#### Artikel 49: Duur van de detacheringsovereenkomst

- 49.1 In afwijking van hetgeen bepaald is in artikel 4 van deze algemene voorwaarden geldt dat indien partijen omtrent de duur van detachering niets zijn overeengekomen, de overeenkomst een looptijd heeft voor onbepaalde duur, in welk geval voor elk der partijen een opzegtermijn van één kalendermaand geldt na de eventuele initiële looptijd. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

#### Artikel 50: Arbeidsduur, werktijden en arbeidsomstandigheden

- 50.1 De werktijden, rusttijden en arbeidsduur van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan de bij Opdrachtgever gebruikelijke tijden en duur. Opdrachtgever staat er voor in dat de werk- en rusttijden en de arbeidsduur voldoen aan de ter zake relevante wet- en regelgeving.
- 50.2 Opdrachtgever zal leverancier informeren omtrent een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van zijn bedrijf of organisatie.
- 50.3 Opdrachtgever is jegens leverancier en de ter beschikking gestelde medewerker gehouden tot nakoming van de relevante wet- en regelgeving op het gebied van de veiligheid van de werkplek en de arbeidsomstandigheden.

#### Artikel 51: Overwerkvergoeding en reistijd

- 51.1 Indien de ter beschikking gestelde medewerker in opdracht of op verzoek van Opdrachtgever per dag langer werkt dan het overeengekomen of gebruikelijke aantal werkuren dan wel werkzaam is buiten de bij leverancier gebruikelijke werkdagen, is Opdrachtgever voor deze uren het overeengekomen overwerktaarif of, bij gebreke van een overeengekomen overwerktaarif, het bij leverancier gebruikelijke overwerktaarif verschuldigd. Desgevraagd zal leverancier Opdrachtgever informeren over de geldende overwerktaariefen.

51.2 Kosten en reistijd zullen aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht overeenkomstig de bij leverancier gebruikelijke regels en maatstaven. Desgevraagd zal leverancier Opdrachtgever informeren over de daarvoor gebruikelijke regels en maatstaven.

Artikel 52: Inlenersaansprakelijkheid en overige aansprakelijkheid

52.1 Leverancier zal zorgdragen voor de tijdige en volledige afdracht van de voor de ter beschikking gestelde medewerker in verband met de overeenkomst met Opdrachtgever te betalen loonbelasting, premies voor sociale verzekeringen en omzetbelasting. Leverancier vrijwaart Opdrachtgever voor alle vorderingen van de belastingdienst dan wel van de instanties voor uitvoering van socialeverzekeringswetgeving die vanwege de overeenkomst met Opdrachtgever verschuldigd zijn, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan leverancier. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze vorderingen te verweren.

52.2 Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de kwaliteit van de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding van Opdrachtgever tot stand zijn gekomen.

## Hoofdstuk 9 Opleiding en trainingen

Artikel 53: Aanmelding en annulering

53.1 Een aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door leverancier.

53.2 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 toegestaan een deelnemer voor een opleiding te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier.

53.3 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.

53.4 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 niet-verschijning doen niets af aan de betaalverplichtingen die Opdrachtgever op grond van de overeenkomst heeft.

Artikel 54: Uitvoering opleiding

54.1 Opdrachtgever aanvaardt dat leverancier de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.

54.2 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.

54.3 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.

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

54.5 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.

54.6 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 55: Prijs en betaling

55.1 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.

55.2 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 10: Hosting

Artikel 56: Hostingdiensten

56.1 Leverancier zal de met Opdrachtgever overeengekomen hostingdiensten verrichten.

56.2 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.

56.3 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, 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.
- 56.4 Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van backup-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.
- 56.5 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.
- 56.6 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.
- 56.7 Het is leverancier toegestaan een subleverancier in te schakelen voor het leveren van de hostingdiensten. Alle bepalingen in hoofdstuk 10 blijven dan van kracht.

#### Artikel 57: Notice and take down

- 57.1 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 op te slaan, 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.
- 57.2 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 57.1 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.

- 57.3 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 11: Koop van apparatuur

### Artikel 58: Koop en verkoop

- 58.1 Leverancier verkoopt de apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals schriftelijk over eengekomen, gelijk Opdrachtgever deze van leverancier koopt.
- 58.2 Leverancier staat er niet voor in dat de apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door Opdrachtgever beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 58.3 In de verkoopverplichting van leverancier zijn niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 58.4 Leverancier staat er niet voor in dat de bij de apparatuur en/of zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvoorschriften foutloos zijn en dat de apparatuur en/of zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

### Artikel 59: Aflevering

- 59.1 De door leverancier aan Opdrachtgever verkochte apparatuur en/of zaken zullen aan Opdrachtgever afmagazijn 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.
- 59.2 In de koopprijs van de apparatuur en/of zaken zijn niet inbegrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d. Deze kosten worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 59.3 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.
- 59.4 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.
- 59.5 Leverancier is steeds gerechtigd de overeenkomst in deellieferingen uit te voeren.

### Artikel 60: 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 61: Omgevingseisen

- 61.1 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.
- 61.2 Opdrachtgever draagt ervoor zorg dat door derden uit te voeren werkzaamheden, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

#### Artikel 62: Garantie

- 62.1 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 één maand na aflevering 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. De garantieverplichting 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.
- 62.2 Ieder ander of verdergaand beroep van Opdrachtgever op non-conformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken dan het bepaalde in artikel 62.1 is uitgesloten.
- 62.3 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 62.4 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 62.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

#### Artikel 63: Apparatuur van toeleverancier

- 63.1 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, mits de toepasselijkheid van de verkoopvoorwaarden van die derde door leverancier schriftelijk aan Opdrachtgever is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan Opdrachtgever zijn verstrekt. 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.

- 63.2 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: Huur van apparatuur

#### Artikel 64: Huur en verhuur

- 64.1 Leverancier verhuurt aan Opdrachtgever de in de huurovereenkomst genoemde apparatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie.
- 64.2 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.
- 64.3 De huur vangt aan op de dag van terbeschikkingstelling van de apparatuur aan Opdrachtgever.

#### Artikel 65: Voorinspectie

- 65.1 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.
- 65.2 Als Opdrachtgever niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in artikel 65.1, 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.
- 65.3 Indien geen voorinspectie wordt uitgevoerd, wordt Opdrachtgever geacht de apparatuur in goede en onbeschadigde staat te hebben ontvangen.

#### Artikel 66: Gebruik van de apparatuur

- 66.1 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.
- 66.2 Opdrachtgever zelf zal de apparatuur installeren, monteren en gebruiksgereed maken.
- 66.3 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.
- 66.4 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.
- 66.5 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.
- 66.6 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.
- 66.7 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.
- 66.8 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 67: Onderhoud van gehuurde apparatuur

- 67.1 Opdrachtgever zal de gehuurde apparatuur niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.
- 67.2 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.
- 67.3 Uitsloten van de verplichting tot herstel van gebreken zijn:
- het herstel van gebreken die Opdrachtgever bij het aangaan van de huurovereenkomst heeft aanvaard;

- het herstel van gebreken als gevolg van oorzaken die van buitenaf komen;
  - het herstel van gebreken die aan Opdrachtgever, zijn personeelsleden en/of door Opdrachtgever ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend;
  - het herstel van gebreken die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik of gebruik in strijd met de documentatie;
  - het herstel van gebreken die het gevolg zijn van gebruik van de apparatuur in strijd met de gebruiksbestemming;
  - het herstel van gebreken die het gevolg zijn van ongeautoriseerd aan de apparatuur aangebrachte wijzigingen of toevoegingen.
- 67.4 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.
- 67.5 Leverancier is steeds gerechtigd er voor te kiezen herstel van gebreken achterwege te laten en de apparatuur door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur te vervangen.
- 67.6 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane data.

#### Artikel 68: Eindinspectie en teruggave

- 68.1 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.
- 68.2 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.
- 68.3 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.
- 68.4 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 13: Onderhoud van apparatuur

#### Artikel 69: Onderhoudsdiensten

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

- 69.2 Gedurende de tijd dat leverancier de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft Opdrachtgever geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.
- 69.3 De inhoud en omvang van de te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is leverancier verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door Opdrachtgever bij leverancier zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. 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. Leverancier is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot preventief onderhoud.
- 69.4 Opdrachtgever zal, onmiddellijk nadat zich een storing aan de apparatuur voordoet, leverancier daarvan in kennis stellen door middel van een gedetailleerde omschrijving.
- 69.5 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.
- 69.6 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.
- 69.7 Op verzoek van leverancier zal een ter zake kundige medewerker van Opdrachtgever voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn.
- 69.8 Opdrachtgever is bevoegd niet door leverancier geleverde apparatuur en systemen op de apparatuur aan te sluiten en daarop programmatuur te installeren.
- 69.9 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.
- 69.10 Het voor het onderhoud benodigde testmateriaal dat niet tot de normale outillage van leverancier behoort, dient door Opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld.
- 69.11 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 70: Onderhoudsvergoeding

- 70.1 In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:
- kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, stempels, inkt-(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires;
  - 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;
  - werkzaamheden ten behoeve van revisie van de apparatuur;
  - modificaties aan de apparatuur;
  - verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.
- 70.2 De vergoeding voor onderhoud is verschuldigd ongeacht of Opdrachtgever de apparatuur in gebruik heeft (genomen) of van de mogelijkheid tot onderhoud gebruik maakt.

#### Artikel 71: Uitsluitingen

- 71.1 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.
- 71.2 Tot de onderhoudsverplichtingen van leverancier behoren niet:
- 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;
  - 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.
- 71.3 Indien leverancier onderzoek en/of onderhoud verricht in verband met het in de artikel(en) 71.1 en/of 71.2 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.
- 71.4 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.