



GRABOWSKY
securing the value of identity



Algemene Voorwaarden

Den Haag, 2023

Datum 20 oktober 2023

Inhoudsopgave

SECTIE 1. ALGEMENE BEPALINGEN	4
ARTIKEL 1 TOEPASSELIJKHEID	4
ARTIKEL 2 AANBIEDINGEN	4
ARTIKEL 3 PRIJS EN BETALING	4
ARTIKEL 4 DUUR VAN DE OVEREENKOMST	5
ARTIKEL 5 VERTROUWELIJKHEID	6
ARTIKEL 6 PRIVACY EN GEGEVENSVERWERKING	6
ARTIKEL 7 VEILIGHEID	6
ARTIKEL 8 EIGENDOMSVOORBEHOUD, VOORBEHOUD EN OPSCHORTING	7
ARTIKEL 9 RISICO-OVERDRACHT	8
ARTIKEL 10 INTELLECTUELE EIGENDOM	8
ARTIKEL 11 VERRICHTEN VAN DIENSTEN	9
ARTIKEL 12 INFORMATIE- EN BIJSTANDSVERPLICHTING	10
ARTIKEL 13 PROJECT- EN STUURGROEPEN	11
ARTIKEL 14 TERMIJNEN	11
ARTIKEL 15 BEÏNDIGING VAN DE OVEREENKOMST WEGENS SCHENDING OF DOOR OPZEGGING	12
ARTIKEL 16 AANSPRAKELIJKHEID LEVERANCIER	13
ARTIKEL 17 OVERMACHT	14
ARTIKEL 18 SERVICE LEVEL AGREEMENT	14
ARTIKEL 19 BACK-UPS	14
ARTIKEL 20 AANPASSINGEN EN MEERWERK	14
ARTIKEL 21 OVERDRACHT VAN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN	15
ARTIKEL 22 TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN	15
SECTIE 2. STANDAARDBEPALINGEN INZAKE GEGEVENS-VERWERKING	16
ARTIKEL 23 ALGEMEEN	16
ARTIKEL 24 VEILIGHEID	16
ARTIKEL 25 INBREUKEN OP PERSOONSgegevens	17
ARTIKEL 26 VERTROUWELIJKHEID	17
ARTIKEL 27 VERPLICHTINGEN NA BEÏNDIGING	18
ARTIKEL 28 PRIVACY EN INFORMATIEBEVEILIGING	18
ARTIKEL 29 SUBVERWERKERS	19
SECTIE 3 SOFTWARE-AS-A-SERVICE (SAAS)	19
ARTIKEL 30 SAAS-IMPLEMENTATIE	19
ARTIKEL 31 GARANTIES	20
ARTIKEL 32 AANVANG VAN DE DIENST; BETALING	20
ARTIKEL 33 AANVULLENDE BEPALINGEN	20
SECTIE 4. SOFTWARE	21
ARTIKEL 34 GEBRUIKSRECHT EN GEBRUIKSBEPERKINGEN	21
ARTIKEL 35 LEVERING EN INSTALLATIE	22
ARTIKEL 36 AANVAARDING	22
ARTIKEL 37 BESCHIKBAARSTELLING VAN DE SOFTWARE	24
ARTIKEL 38 BETALING VOOR HET GEBRUIKSRECHT VAN DE SOFTWARE	24
ARTIKEL 39 WIJZIGINGEN IN DE SOFTWARE	24
ARTIKEL 40 GARANTIES	24
SECTIE 5. ONTWIKKELING VAN SOFTWARE EN WEBSITES	25
ARTIKEL 41 SPECIFICATIES EN ONTWIKKELING VAN SOFTWARE EN/OF WEBSITES	25
ARTIKEL 42 AGILE ONTWIKKELING VAN SOFTWARE/WEBSITES	26
ARTIKEL 43 LEVERING, INSTALLATIE EN INONTVANGSTNEMING	27
ARTIKEL 44 GEBRUIKSRECHT	27
ARTIKEL 45 BETALING	27

ARTIKEL 46 GARANTIES	27
SECTIE 6. ONDERHOUD EN ONDERSTEUNING VAN SOFTWARE.....	28
ARTIKEL 47 ONDERHOUDSDIENSTEN	28
ARTIKEL 48 NIEUWE VERSIES VAN DE SOFTWARE.....	28
ARTIKEL 49 ONDERSTEUNENDE DIENSTEN	29
ARTIKEL 50 BETALING	29
SECTIE 7. ADVIES- EN CONSULTANCYDIENSTEN.....	30
ARTIKEL 51 VERRICHTEN VAN ADVIES- EN CONSULTANCYDIENSTEN	30
ARTIKEL 52 RAPPORTAGE.....	30
ARTIKEL 53 BETALING	30
SECTIE 8. DETACHERINGSDIENSTEN	31
ARTIKEL 54 DETACHERING.....	31
ARTIKEL 55 DUUR DETACHERINGSOVEREENKOMST	31
ARTIKEL 56 WERKTIJDEN EN ARBEIDSSOMSTANDIGHEDEN	32
ARTIKEL 57 OVERUREN EN REISTIJD	32
ARTIKEL 58 HUURDERSAANSPRAKELIJKHEID EN ANDERE AANSPRAKELIJKHEID	32
SECTIE 9. OPLEIDINGEN.....	32
ARTIKEL 59 REGISTRATIE EN ANNULERING	32
ARTIKEL 60 OPLEIDINGEN	33
ARTIKEL 61 PRIJS EN BETALING	33
SECTIE 10. HOSTING.....	34
ARTIKEL 62 HOSTINGDIENSTEN	34
ARTIKEL 63 KENNISGEVING EN VERWIJDERING	35
SECTIE 11 HARDWARE AANKOPEN.....	35
ARTIKEL 64 AANKOOP EN VERKOOP.....	35
ARTIKEL 65 LEVERING.....	36
ARTIKEL 66 TESTOPSTELLING	36
ARTIKEL 67 EISEN HARDWARE OMGEVING	36
ARTIKEL 68 GARANTIES	37
SECTIE 12. LEASEN VAN HARDWARE	37
ARTIKEL 69 LEASING	37
ARTIKEL 70 VOORAFGAANDE INSPECTIE	37
ARTIKEL 71 GEBRUIK VAN HARDWARE	38
ARTIKEL 72 ONDERHOUD VAN DE GEHUURDE HARDWARE.....	39
ARTIKEL 73 EINDINSPECTIE EN TERUGGAVE VAN HARDWARE	39
SECTIE 13. ONDERHOUD VAN HARDWARE	40
ARTIKEL 74 ONDERHOUDSDIENSTEN	40
ARTIKEL 75 ONDERHOUDSVERGOEDINGEN	41
ARTIKEL 76 UITSLUITINGEN	41

Sectie 1. Algemene bepalingen

Artikel 1 Toepasselijkheid

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij leverancier goederen en/of diensten, van welke aard en onder welke benaming ook, aan opdrachtgever levert.
- 1.2 Van deze algemene voorwaarden kan slechts worden afgeweken of ze kunnen slechts worden aangevuld indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.3 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 1.4 Indien en voor zover leverancier producten of diensten van derden aan cliënt ter beschikking stelt of toegang tot die producten of diensten verleent, zijn in de verhouding tussen leverancier en cliënt op die producten of diensten de voorwaarden van de betreffende derden van toepassing en treden de van die voorwaarden van derden afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden in de plaats, mits cliënt door leverancier is gewezen op de toepasselijkheid van de (licentie- of verkoop)voorwaarden van die derden en cliënt een redelijke mogelijkheid is geboden om van die voorwaarden kennis te nemen. In afwijking van de vorige volzin kan opdrachtgever op een tekortkoming in de nakoming van voornoemde verplichting door leverancier geen beroep doen indien opdrachtgever partij is als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 1.5 Indien en voor zover de hiervoor bedoelde voorwaarden van derden in de relatie tussen opdrachtgever en leverancier om welke reden dan ook niet van toepassing blijken te zijn of buiten toepassing worden verklaard, zijn deze algemene voorwaarden onverkort van toepassing.
- 1.6 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing en geldend. Leverancier en opdrachtgever treden in dat geval in overleg om nieuwe bepalingen met zoveel mogelijk dezelfde strekking vast te stellen, die in de plaats treden van de nietige c.q. vernietigde bepalingen.
- 1.7 Onverminderd het bepaalde in artikel 1.4 prevaleren de bepalingen van deze algemene voorwaarden in geval van tegenstrijdigheid over enige door partijen gemaakte afspraak, tenzij van deze bepalingen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken onder verwijzing naar deze bepalingen. In geval van tegenstrijdigheid tussen het bepaalde in verschillende artikelen van deze algemene voorwaarden, geldt het bepaalde in het daaraan voorafgaande artikel, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 2 Aanbiedingen

- 2.1 Alle aanbiedingen en andere vormen van communicatie van leverancier zijn vrijblijvend, tenzij leverancier schriftelijk anders aangeeft. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de verstrekte informatie, met uitzondering van van kennelijke typefouten, door of namens opdrachtgever aan leverancier en waarop leverancier zijn aanbieding heeft gebaseerd.

Artikel 3 Prijs en betaling

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere product- of diens specifieke heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Alle door leverancier opgegeven prijzen zijn in euro's en opdrachtgever dient in euro's te betalen.

- 3.2 Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontlelen aan een door leverancier afgegeven kostenbegroting of begroting, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door opdrachtgever kenbaar gemaakte begroting geldt slechts als een door partijen overeengekomen (vaste) prijs indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
- 3.3 Indien uit de overeenkomst mocht blijken dat opdrachtgever uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen bestaat, is ieder dezer personen jegens leverancier hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de overeenkomst.
- 3.4 Ten aanzien van de door leverancier verrichte werkzaamheden en de daarvoor door opdrachtgever verschuldigde bedragen leveren de gegevens in de administratie van leverancier volledig bewijs op, onverminderd het recht van opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.5 In geval van een periodieke betalingsverplichting van opdrachtgever kan leverancier de geldende prijzen en tarieven schriftelijk en conform de index of andere in de overeenkomst opgenomen maatstaf aanpassen binnen de in de overeenkomst genoemde termijn. Indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk voorziet in de mogelijkheid om de prijzen of tarieven aan te passen, kan leverancier de geldende prijzen en tarieven schriftelijk aanpassen met inachtneming van een termijn van tenminste drie maanden. Indien opdrachtgever in dit laatste geval de prijsaanpassing niet wenst te accepteren, is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst door schriftelijke opzegging te beëindigen tegen de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking treden.
- 3.6 Partijen leggen in hun overeenkomst vast op welke datum of data leverancier de vergoeding voor de met opdrachtgever overeengekomen werkzaamheden factureert. Verschuldigde bedragen worden door opdrachtgever betaald overeenkomstig de overeengekomen of op de factuur vermelde betalingscondities. Opdrachtgever is niet gerechtigd betalingen op te schorten of te verrekenen.
- 3.7 Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Indien opdrachtgever ook na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft het verschuldigde bedrag te voldoen, kan leverancier de vordering uit handen geven en is opdrachtgever gehouden in redelijkheid naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen, te vergoeden, een en ander onverminderd de wettelijke en contractuele rechten van leverancier.

Artikel 4 Duur van de overeenkomst

- 4.1 Indien en voor zover de overeenkomst tussen partijen een duurovereenkomst is, wordt de overeenkomst aangegaan voor de door partijen overeengekomen duur. Indien geen bepaalde duur is overeengekomen geldt een duur van één jaar.
- 4.2 De duur van de overeenkomst voor bepaalde tijd wordt telkens stilzwijgend verlengd met de oorspronkelijk overeengekomen periode van maximaal één jaar, tenzij opdrachtgever of leverancier de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

Artikel 5 Vertrouwelijkheid

- 5.1 Opdrachtgever en leverancier dragen zorg voor geheimhouding van alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan de ontvangende partij weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn. Dit verbod geldt niet indien en voor zover de betreffende informatie aan een derde moet worden verstrekt ter voldoening aan een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, een wettelijk bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de overeenkomst. De partij die de vertrouwelijke informatie ontvangt, mag deze alleen gebruiken voor het doel waarvoor deze is verstrekt. Informatie geldt in ieder geval als vertrouwelijk als deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.
- 5.2 Opdrachtgever erkent dat door leverancier ter beschikking gestelde programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze programmatuur bedrijfsgeheimen van leverancier en diens toeleveranciers of van de producent van de programmatuur bevat.

Artikel 6 Privacy en gegevensverwerking

- 6.1 Indien dit naar het oordeel van leverancier van belang is voor de uitvoering van de overeenkomst, informeert opdrachtgever leverancier op diens verzoek schriftelijk over de wijze waarop opdrachtgever uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.
- 6.2 Opdrachtgever vrijwaart leverancier voor eventuele aanspraken van personen van wie persoonsgegevens worden of zijn verwerkt en voor welke verwerking opdrachtgever op grond van de wet verantwoordelijk is, tenzij opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan een aanspraak ten grondslag liggen aan leverancier toerekenbaar zijn.
- 6.3 Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor de gegevens die hij verwerkt bij het gebruik van een dienst van leverancier. Opdrachtgever staat er jegens leverancier voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden. Opdrachtgever vrijwaart leverancier tegen alle aanspraken van derden die, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst worden ingesteld.
- 6.4 Indien opdrachtgever naar aanleiding van een verzoek of een rechtmatig gegeven bevel van een overheidsinstantie of in het kader van een wettelijke verplichting werkzaamheden dient te verrichten met betrekking tot gegevens van opdrachtgever, medewerkers van opdrachtgever of gebruikers, kunnen de hiermee gepaard gaande kosten aan opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 6.5 Indien leverancier ten behoeve van opdrachtgever werkzaamheden verricht als bewerker als bedoeld in de wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens van persoonsgegevens is ook Sectie 2 'Standaardbepalingen voor verwerking' van toepassing.

Artikel 7 Veiligheid

- 7.1 Indien leverancier op grond van de overeenkomst gehouden is tot enige vorm van informatiebeveiliging, voldoet deze beveiliging aan de specificaties over beveiliging die partijen schriftelijk zijn overeengekomen. Leverancier garandeert niet dat de geboden informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien de overeenkomst geen expliciet omschreven beveiligingsmethode bevat, voldoen de aangebrachte beveiligingsvoorzieningen aan een niveau dat niet onredelijk is gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, omvang en context zoals bij leverancier bekend van de te beveiligen informatie, de doeleinden en het standaardgebruik van de producten en diensten van leverancier en de waarschijnlijkheid en ernst van voorzienbare risico's.

- 7.2 De door of namens leverancier aan opdrachtgever verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en dienen door opdrachtgever als zodanig te worden behandeld en mogen slechts aan geautoriseerd personeel in de eigen organisatie of onderneming van opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. Leverancier is gerechtigd de toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer van deze autorisaties en voor het verstrekken en naar behoren intrekken van toegangs- en identificatiecodes.
- 7.3 Indien beveiligingsvoorzieningen of het testen van beveiligingsvoorzieningen betrekking hebben op programmatuur, apparatuur of infrastructuur die niet door leverancier aan opdrachtgever is geleverd, garandeert opdrachtgever dat alle licenties of goedkeuringen zijn verkregen zodat het uitvoeren van deze werkzaamheden ook daadwerkelijk is toegestaan. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door of in verband met de uitvoering van deze werkzaamheden. Opdrachtgever vrijwaart leverancier voor alle aanspraken, uit welke hoofde dan ook, die voortvloeien uit het verrichten van deze werkzaamheden.
- 7.4 Leverancier is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd aan te passen indien dit noodzakelijk mocht zijn als gevolg van een wijziging in omstandigheden.
- 7.5 Klant beveiligt zijn systemen en infrastructuur adequaat en houdt deze adequaat beveiligd.
- 7.6 Leverancier kan opdrachtgever instructies geven over beveiligingsvoorzieningen die bedoeld zijn om incidenten, of de gevolgen van incidenten, die de beveiliging kunnen aantasten, te voorkomen of te minimaliseren. Indien opdrachtgever de instructies van leverancier of een relevante overheidsinstantie niet of niet tijdig opvolgt, is leverancier niet aansprakelijk en vrijwaart opdrachtgever leverancier voor alle schade die hierdoor kan ontstaan.
- 7.7 Het is opdrachtnemer te allen tijde toegestaan technische en organisatorische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden websites, ter beschikking gestelde programmatuur, software of andere werken waartoe opdrachtgever direct of indirect toegang heeft gekregen, ook in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Opdrachtgever mag dergelijke technische voorzieningen niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

Artikel 8 Eigendomsvoorbehoud, voorbehoud en opschorting

- 8.1 Alle aan opdrachtgever geleverde goederen blijven eigendom van leverancier totdat alle bedragen die opdrachtgever op grond van de overeenkomst aan leverancier verschuldigd is, zijn voldaan die partijen zijn aangegaan volledig aan leverancier zijn voldaan. Een opdrachtgever die als wederverkoper optreedt, mag alle zaken die onder het eigendomsvoorbehoud van leverancier vallen verkopen en leveren voor zover dit gebruikelijk is in het kader van de normale bedrijfsuitoefening van opdrachtgever.
- 8.2 De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van voor uitvoer bestemde goederen worden beheerst door het recht van de staat van bestemming, indien de desbetreffende wetten bepalingen bevatten die gunstiger zijn voor leverancier.
- 8.3 Indien van toepassing worden rechten aan de klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat de klant alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft betaald.
- 8.4 Leverancier kan alle in het kader van de overeenkomst ontvangen of tot stand gekomen informatie, documenten, software en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat opdrachtgever alle aan leverancier verschuldigde bedragen betaald heeft.

Artikel 9 Risico-overdracht

- 9.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, informatie (waaronder gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, software of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld of door opdrachtgever worden gebruikt, gaat op opdrachtgever over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van opdrachtgever of een hulppersoon van opdrachtgever zijn gebracht.

Artikel 10 Intellectuele eigendom

- 10.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of aan opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, trainings-, toets- en examenmateriaal, alsmede andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, waaronder voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Aan opdrachtgever komen uitsluitend de gebruiksrechten toe die zijn neergelegd in deze algemene voorwaarden, in de door partijen schriftelijk gesloten overeenkomst en in de van toepassing zijnde dwingendrechtelijke bepalingen. Een aan opdrachtgever verleend gebruiksrecht is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 10.2 Indien leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, knowhow of andere werken of materialen aan opdrachtgever wordt overgedragen, tast dit de rechten of mogelijkheden van leverancier niet aan om de onderdelen, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, protocollen, standaarden en dergelijke waarop bedoelde ontwikkelingen zijn gebaseerd, zelf of voor derden en zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren. Leverancier is tevens gerechtigd de algemene beginselen, ideeën en programmeertalen die ten grondslag liggen aan de totstandkoming of ontwikkeling van enig werk voor andere doeleinden zonder enige beperking voor zichzelf of voor derden te gebruiken en/of te exploiteren. Overdracht van een recht van intellectuele eigendom laat onverlet het recht van leverancier om ten behoeve van zichzelf of derden programmatuur - of onderdelen daarvan - te ontwikkelen die soortgelijk of ontleend zijn aan of afgeleid zijn van programmatuur - of onderdelen daarvan - die ten behoeve van opdrachtgever is of wordt ontwikkeld.
- 10.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent het vertrouwelijke karakter van de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen of omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom op de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te (doen) verwijderen of wijzigen.

- 10.4 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 aanspraak, waaronder de in dat kader te treffen regelingen, geheel overlaat aan leverancier. Daartoe verleent opdrachtgever aan leverancier de nodige volmachten en informatie en verleent hij de medewerking die leverancier nodig heeft om zich tegen dergelijke aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring geldt niet indien de verweten inbreuk (i) betrekking heeft op werken of materialen die door opdrachtgever aan leverancier ter beschikking zijn gesteld voor gebruik, wijziging, bewerking of onderhoud of (ii) op wijzigingen die opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van leverancier in de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere werken en materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere werken en materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom, of indien naar het oordeel van leverancier een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, draagt leverancier er zorg voor dat, indien mogelijk, opdrachtgever de geleverde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere werken en materialen kan blijven gebruiken of daarvoor functionele equivalenten kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande verplichting van leverancier om opdrachtgever te vrijwaren voor enige inbreuk op het intellectuele eigendomsrecht van een derde is uitgesloten.
- 10.5 Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan leverancier van apparatuur, programmatuur, materiaal bestemd voor websites, databestanden en/of andere materialen, ontwerpen en/of andere werken, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie; deze garantie heeft mede betrekking op het beschikken door opdrachtgever over de betreffende licenties. Opdrachtgever vrijwaart leverancier tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat beschikbaarstelling en/of gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie inbreuk maakt op een recht van die derde.
- 10.6 Leverancier is nimmer verplicht tot het uitvoeren van dataconversie tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk met opdrachtgever is overeengekomen.
- 10.7 Leverancier is gerechtigd het beeldmerk, logo of de naam van opdrachtgever te gebruiken in zijn externe communicatie.

Artikel 11 Verrichten van diensten

- 11.1 Leverancier voert haar diensten naar beste kunnen uit, 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 leverancier in de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat in de overeenkomst voldoende nauwkeurig is omschreven.
- 11.2 Leverancier is niet aansprakelijk voor geleden schade of gemaakte kosten als gevolg van gebruik of misbruik dat wordt gemaakt van toegangs- of identificatiecodes of certificaten of andere beveiligingsmiddelen, tenzij het misbruik het directe gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.
- 11.3 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 meer personen met dezelfde en/of gelijkwaardige kwalificaties.

- 11.4 Leverancier is niet verplicht aanwijzingen van opdrachtgever bij de uitvoering van de diensten op te volgen, in het bijzonder niet indien deze aanwijzingen de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Worden dergelijke aanwijzingen wel opgevolgd, dan worden de verrichte werkzaamheden tegen de daarvoor geldende tarieven van leverancier in rekening gebracht.

Artikel 12 Informatie- en bijstandsverplichting

- 12.1 Partijen erkennen dat het welslagen van uit te voeren werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een goede en tijdige samenwerking van partijen. Opdrachtgever verplicht zich steeds naar redelijkheid en tijdig alle medewerking te verlenen.
- 12.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan leverancier verstrekte gegevens, informatie, ontwerpen en specificaties. Indien de door opdrachtgever verstrekte gegevens, informatie, ontwerpen of specificaties voor leverancier kenbare onjuistheden bevatten, verzoekt leverancier opdrachtgever om nadere informatie.
- 12.3 Om redenen van continuïteit wijst opdrachtgever een contactpersoon of contactpersonen aan die in die hoedanigheid optreden gedurende de periode dat leverancier haar diensten verricht. De contactpersonen van opdrachtgever beschikken over de vereiste relevante ervaring, specifieke kennis van het onderwerp en een goed begrip van de doelstellingen die opdrachtgever wenst te bereiken.
- 12.4 Opdrachtgever draagt het risico van de selectie van de door leverancier te leveren goederen en/of diensten. Opdrachtgever betracht steeds de uiterste zorg om te waarborgen dat de aan de prestatie van leverancier gestelde eisen juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens binden leverancier niet, tenzij door leverancier uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 12.5 Indien opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst medewerkers en/of hulppersonen inzet, dienen deze medewerkers en hulppersonen te beschikken over de vereiste kennis en ervaring. Indien medewerkers van leverancier op locatie van opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt opdrachtgever kosteloos en tijdig zorg voor de benodigde faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten ontstaan door transmissiefouten, storingen of het niet beschikbaar zijn van deze faciliteiten, tenzij opdrachtgever aantoont dat deze schade of deze kosten zijn veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.
- 12.6 De werkruimte en faciliteiten dienen te voldoen aan alle wettelijke eisen. Opdrachtgever vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden, medewerkers van leverancier daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie of bedrijf. Voor aanvang van de uit te voeren werkzaamheden informeert opdrachtgever de door leverancier ingezette medewerkers over de bedrijfsregels, informatieregels en beveiligingsregels die gelden in de organisatie of het bedrijf van opdrachtgever.
- 12.7 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, en het gebruik van de door leverancier geleverde producten en/of diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden geïmplementeerd. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de juiste instructie van gebruikers en voor het gebruik dat door gebruikers van de producten en diensten wordt gemaakt.

- 12.8 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de hardware, infrastructuur en hulpprogrammatuur en draagt er zorg voor dat de (hulp)programmatuur voor de eigen hardware wordt geïnstalleerd, ingericht, geparametriseerd en getuned en, indien nodig, dat de hardware, overige (hulp)programmatuur en de gebruikte besturingsomgeving wordt aangepast en geactualiseerd en dat de door opdrachtgever gewenste interoperabiliteit wordt gerealiseerd.

Artikel 13 Project- en stuurgroepen

- 13.1 Indien beide partijen deelnemen aan een project of stuurgroep waarin één of meer van hun medewerkers zijn aangesteld, vindt de informatieverstrekking plaats op de voor dat project of die stuurgroep overeengekomen wijze.
- 13.2 Besluiten genomen in een project of stuurgroep waarin beide partijen participeren, binden leverancier slechts indien de besluiten zijn genomen overeenkomstig hetgeen partijen daaromtrent schriftelijk zijn overeengekomen of, indien daaromtrent geen schriftelijke afspraken zijn gemaakt, indien leverancier het desbetreffende besluit schriftelijk heeft aanvaard. Leverancier is nimmer verplicht een besluit te aanvaarden of uit te voeren indien het besluit naar zijn oordeel niet verenigbaar is met de inhoud en/of goede uitvoering van de overeenkomst.
- 13.3 Opdrachtgever zorgt ervoor dat de personen die zij heeft aangewezen om deel te nemen aan een project of stuurgroep, bevoegd zijn om beslissingen te nemen die bindend zijn voor opdrachtgever.

Artikel 14 Termijnen

- 14.1 Leverancier spant zich naar redelijkheid in om de door haar opgegeven of door partijen overeengekomen termijnen en (op)leveringstermijnen en/of (op)leveringstermijnen, al dan niet fatale termijnen en/of fatale data, zoveel mogelijk in acht te nemen. De door leverancier opgegeven of door partijen overeengekomen tussentijdse termijnen en leveringsdata gelden steeds als streefdata, binden leverancier niet en zijn steeds indicatief.
- 14.2 Indien overschrijding van een termijn of periode dreigt, overleggen leverancier en opdrachtgever over de gevolgen van de termijnoverschrijding in verband met de verdere planning.
- 14.3 In alle gevallen - dus ook indien partijen termijnen en strikte leveringstermijnen of -data zijn overeengekomen - is leverancier wegens termijnoverschrijding pas in verzuim nadat opdrachtgever leverancier schriftelijk in gebreke heeft gesteld en daarbij een redelijke termijn heeft gesteld ter zuivering van de tekortkoming en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving te bevatten van de tekortkoming van leverancier in de nakoming van zijn verplichtingen, zodat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 14.4 Indien is overeengekomen dat de werkzaamheden die ingevolge de overeenkomst zullen worden verricht, in fasen zullen worden uitgevoerd, is leverancier gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden voor een volgende fase 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 (leverings)datum of (oplever)termijn indien partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een andere aanpak met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen of indien opdrachtgever zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst meerwerk noodzakelijk mocht zijn, dan is dit voor de opdrachtgever nimmer grond om de overeenkomst op te zeggen (opzeggen) of de overeenkomst wegens wanprestatie te ontbinden (ontbinden).

Artikel 15 Beëindiging van de overeenkomst wegens schending of door opzegging

- 15.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst uitsluitend toe indien de andere partij, in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij aan de andere partij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van opdrachtgever en alle verplichtingen van opdrachtgever of een door opdrachtgever ingeschakelde derde tot medewerking en/of informatieverstrekking gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 15.2 Indien opdrachtgever op het moment van de ontbinding wegens tekortkoming reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij opdrachtgever bewijst dat leverancier ten aanzien van het wezenlijke deel van de verschuldigde prestaties in verzuim is. Met inachtneming van hetgeen is bepaald in de vorige zin, blijven bedragen die leverancier vóór de ontbinding wegens tekortkoming heeft gefactureerd in verband met hetgeen ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren is verricht of geleverd, onverminderd verschuldigd en worden deze bedragen op het moment van de ontbinding wegens tekortkoming direct opeisbaar.
- 15.3 Een overeenkomst die naar zijn aard en inhoud niet door nakoming wordt gekweten en die voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan na overleg tussen partijen door elk der partijen worden opgezegd door schriftelijke opzegging aan de andere partij. De opzegging moet worden gemotiveerd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Leverancier is wegens deze opzegging nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.
- 15.4 Opdrachtgever is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht die voor bepaalde tijd is aangegaan, voor het einde van de looptijd op te zeggen (opzeggen); opdrachtgever is evenmin gerechtigd een overeenkomst die door volbrenging eindigt, voor het einde van de looptijd op te zeggen (opzeggen).
- 15.5 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling schriftelijk geheel of gedeeltelijk beëindigen (opzeggen). Leverancier kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en met onmiddellijke ingang beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of ontbonden anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Leverancier kan de overeenkomst ook zonder ingebrekestelling en met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen (opzeggen) indien er een directe of indirecte wijziging optreedt in de beslissende zeggenschap over het bedrijf van opdrachtgever. Leverancier is wegens beëindiging als bedoeld in dit lid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot betaling van enige geldsom ter compensatie gehouden. Indien opdrachtgever onherroepelijk failliet gaat, eindigt zijn recht tot gebruik van de aan opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke, alsmede zijn recht tot toegang en/of gebruik van de diensten van leverancier, zonder dat leverancier gehouden is deze rechten op te zeggen.

Artikel 16 Aansprakelijkheid leverancier

- 16.1 De totale aansprakelijkheid van opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op grond van welke andere rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met opdrachtgever overeengekomen garantie- of vrijwaringsverplichting, is beperkt tot vergoeding van schade zoals nader in dit artikel omschreven.
- 16.2 De directe schade wordt beperkt tot maximaal het bedrag van de voor de betreffende overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van leverancier voor enige directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, meer bedragen dan EUR 500.000 (vijfhonderdduizend euro).
- 16.3 De totale aansprakelijkheid van Leverancier voor schade door dood of lichamelijk letsel of door materiële beschadiging van goederen is beperkt tot het bedrag van EUR 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftigduizend euro).
- 16.4 Aansprakelijkheid voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van opdrachtgever, schade voortvloeiend uit het gebruik van door opdrachtgever aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of software van derden en schade en verlies voortvloeiend uit het inschakelen van leveranciers die opdrachtgever aan leverancier heeft aanbevolen, is uitgesloten. Aansprakelijkheid voor verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten is eveneens uitgesloten.
- 16.5 De in de artikelen 16.2 tot en met 16.4 beschreven uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van leverancier laten de overige in deze algemene voorwaarden beschreven uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van leverancier geheel onverlet.
- 16.6 De in de artikelen 16.2 tot en met 16.5 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.
- 16.7 Tenzij nakoming door leverancier blijvend onmogelijk is, is leverancier uitsluitend aansprakelijk voor een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst indien opdrachtgever leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en leverancier ook na die redelijke termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling moet de tekortkoming van leverancier zo uitvoerig en volledig mogelijk omschrijven zo gedetailleerd mogelijk, zodat de leverancier de gelegenheid heeft om adequaat te reageren.
- 16.8 Het recht op schadevergoeding ontstaat uitsluitend indien 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 deze termijn een rechtsvordering tot schadevergoeding heeft ingesteld.
- 16.9 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, behoudens indien en voor zover opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door bedoelde apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 16.10 Het bepaalde in dit artikel en alle andere uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid waarnaar in deze algemene voorwaarden wordt verwezen, gelden mede ten gunste van alle natuurlijke personen en rechtspersonen die leverancier en leveranciers van leverancier bij de uitvoering van de overeenkomst contracteren.

Artikel 17 Overmacht

- 17.1 Geen der partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht (overmacht). Omstandigheden buiten de controle van leverancier omvatten, onder andere: (i) omstandigheden buiten de macht van leveranciers van leverancier, (ii) het niet naar behoren nakomen door leverancier van verplichtingen die in opdracht van opdrachtgever door leverancier zijn aangegaan, (iii) gebreken aan goederen, hardware, software of materialen van derden die leverancier in opdracht van opdrachtgever gebruikt, (iv) maatregelen van overheidsinstanties, (v) stroomstoringen, (vi) storingen van internet, datanetwerk of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) (cyber)criminaliteit, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme en (viii) algemene vervoersproblemen.
- 17.2 Indien een overmacht situatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk van de partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden wegens wanprestatie (ontbinden). In dat geval dient al hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is naar verhouding te worden vergoed, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 18 Service Level Agreement

- 18.1 Eventuele afspraken over een serviceniveau (Service Level Agreement) worden uitsluitend schriftelijk overeengekomen. Opdrachtgever informeert leverancier onverwijld over alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op het serviceniveau of de beschikbaarheid daarvan.
- 18.2 Indien afspraken zijn gemaakt over een serviceniveau, wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en aanverwante diensten steeds zodanig gemeten dat onbeschikbaarheid wegens preventieve, correctieve of adaptieve onderhoudsservice of andere vormen van service die leverancier vooraf aan opdrachtgever kenbaar heeft gemaakt en overmacht buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens tegenbewijs door opdrachtgever, geldt de door leverancier gemeten beschikbaarheid als beslissend.

Artikel 19 Back-ups

- 19.1 Indien de dienstverlening aan opdrachtgever op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van opdrachtgever omvat, maakt leverancier een volledige back-up van de in zijn bezit zijnde gegevens van opdrachtgever, met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen termijnen, dan wel eenmaal per week indien dergelijke termijnen niet zijn overeengekomen. Leverancier bewaart de backup voor de duur van de overeengekomen termijn of voor de duur van de gebruikelijke termijn van leverancier indien hierover geen nadere afspraken zijn gemaakt. Leverancier bewaart de back-up als een goed huisvader.
- 19.2 De Klant blijft zelf verantwoordelijk voor het voldoen aan alle toepasselijke wettelijke verplichtingen met betrekking tot het bijhouden van gegevens en het bewaren van gegevens.

Artikel 20 Aanpassingen en meerwerk

- 20.1 Indien leverancier op verzoek of na voorafgaande toestemming van opdrachtgever werkzaamheden heeft verricht dan wel zaken of diensten heeft geleverd die buiten de overeengekomen werkzaamheden en/of levering van zaken of diensten vallen, worden deze werkzaamheden of zaken of diensten aan opdrachtgever in rekening gebracht op basis van de overeengekomen tarieven of, indien tussen partijen geen tarieven zijn overeengekomen, op basis van de geldende tarieven van leverancier. Leverancier is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 20.2 Opdrachtgever realiseert zich dat aanpassingen en meerwerk tot gevolg (kunnen) hebben dat termijnen en leveringstermijnen en/of data en leveringsdata worden opgeschoven. Door leverancier opgegeven nieuwe termijnen en levertijden en/of (oplever)data treden in de plaats van de eerdere termijnen en levertijden en/of (oplever)data.

- 20.3 Voor zover voor de overeenkomst een vaste prijs is afgesproken, informeert leverancier opdrachtgever op diens verzoek schriftelijk over de financiële consequenties van het meerwerk of de meerlevering van goederen of diensten als bedoeld in dit artikel.

Artikel 21 Overdracht van rechten en verplichtingen

- 21.1 Opdrachtgever is niet gerechtigd zijn rechten en verplichtingen uit een overeenkomst aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.
- 21.2 Leverancier is gerechtigd vorderingen die hij heeft tot betaling van aan een derde verschuldigde bedragen te verkopen, over te dragen of te verpanden.

Artikel 22 Toepasselijk recht en geschillen

- 22.1 Op de overeenkomsten tussen leverancier en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 (het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (CISG)) is uitgesloten.
- 22.2 Alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van een overeenkomst tussen partijen en/of van nadere overeenkomsten die daarvan een uitvloeisel mochten zijn, worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering.
- Automatisering - SGOA - (www.sgoa.eu), een en ander onverminderd het recht van ieder der partijen om voorlopige voorzieningen in kort geding of arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht van ieder der partijen om voor het vonnis beslag te leggen. De arbitrageprocedure vindt plaats in Amsterdam, of op een andere plaats aangewezen in het Arbitragereglement.
- 22.3 Indien een geschil dat voortvloeit uit een door partijen gesloten overeenkomst of uit nadere overeenkomsten die daarvan een uitvloeisel zijn, behoort tot de competentie van de sector kanton van de Nederlandse Arrondissementsrechtbank, is ieder der partijen gerechtigd, onverminderd het bepaalde in artikel 22.2, de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de bevoegde arrondissementsrechtbank in Nederland. Partijen zijn slechts gerechtigd deze procedure aanhangig te maken indien over het geschil nog geen arbitrageprocedure aanhangig is gemaakt op de voet van het bepaalde in artikel 22.2. Indien één der partijen met inachtneming van het bepaalde in dit artikel 22.3 de zaak ter behandeling aanhangig heeft gemaakt bij de bevoegde rechtbank, is de kantonrechter van die rechtbank bevoegd van de zaak kennis te nemen en daarover te beslissen.
- 22.4 Ten aanzien van een geschil dat voortvloeit uit een door partijen gesloten overeenkomst of uit nadere overeenkomsten die daarvan een uitvloeisel zijn, is ieder der partijen steeds gerechtigd een ICT mediation procedure te starten conform de ICT Mediation Reglement van de Stichting voor de Afwikkeling van Stichting Geschillenoplossing Automatisering - SGOA - (www.sgoa.eu). De wederpartij is dan verplicht om actief deel te nemen aan de ICT mediation procedure die is gestart. Onder deze wettelijk afdwingbare verplichting valt in ieder geval het bijwonen van minimaal één gezamenlijke bijeenkomst van mediators en partijen, om deze buitengerechtelijke vorm van geschillenbeslechting een kans van slagen te geven. Het staat elke partij vrij om de ICT mediation procedure op elk moment na deze eerste gezamenlijke bijeenkomst van mediators en partijen te beëindigen. De bepalingen van dit lid verhinderen geen van beide partijen om, indien deze partij dit nodig acht, voorlopige voorzieningen in kort geding of in arbitraal kort geding te vragen, noch verhinderen zij een van beide partijen om voor de uitspraak beslag te leggen op goederen.

Sectie 2. Standaardbepalingen inzake gegevensverwerking

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Standaardbepalingen inzake gegevensverwerking' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier in het kader van de uitvoering van een overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke(n) als (sub)verwerker als bedoeld in de wet- en regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens. Deze 'Standaardbepalingen over gegevensverwerking' vormen samen met de praktische afspraken over de verwerking van persoonsgegevens in de overeenkomst of in een aparte bijlage (bijvoorbeeld een Data Pro Statement) een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28, lid 3 van de General Data Protection Regulation (GDPR).

Artikel 23 Algemeen

- 23.1 Leverancier verwerkt de persoonsgegevens namens opdrachtgever en in overeenstemming met de schriftelijke instructies die door leverancier en opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 23.2 De klant, of de klant van de klant, is de verantwoordelijke voor de verwerking in de zin van de GDPR, heeft de controle over de verwerking van persoonsgegevens en heeft het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vastgesteld.
- 23.3 Leverancier is verwerker in de zin van de GDPR en heeft om die reden geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens en neemt daarom geen beslissingen over onder andere het gebruik van de persoonsgegevens.
- 23.4 Leverancier implementeert de GDPR zoals vastgelegd in deze paragraaf 'Standaardbepalingen inzake gegevensverwerking' en in de overeenkomst. Opdrachtgever is verantwoordelijk om op basis van deze informatie te beoordelen of leverancier voldoende waarborgen biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen voor de verwerking om te voldoen aan de eisen die de GDPR stelt en om de bescherming van de rechten van de betrokkenen adequaat te waarborgen.
- 23.5 Opdrachtgever garandeert jegens leverancier dat hij handelt in overeenstemming met de GDPR, dat zijn systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligd zijn en dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden.
- 23.6 Opdrachtgever is niet gerechtigd om een door de toezichthoudende autoriteit aan opdrachtgever opgelegde bestuurlijke boete, op welke rechtsgrond dan ook, op leverancier te verhalen. In deze paragraaf (paragraaf 2) wordt onder 'toezichthoudende autoriteit' verstaan de toezichthoudende autoriteit als bedoeld in de GDPR.

Artikel 24 Veiligheid

- 24.1 Leverancier neemt alle in de overeenkomst beschreven technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen. Bij het treffen van deze technische en organisatorische maatregelen heeft leverancier rekening gehouden met de stand van de techniek, de kosten die gemoeid zijn met het treffen van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en context van de verwerking, de aard van zijn producten en diensten, de verwerkingsrisico's en de verschillende risico's, in termen van waarschijnlijkheid en ernst, voor de rechten en vrijheden van betrokkenen die leverancier kan verwachten met het oog op het beoogde gebruik van zijn producten en diensten.
- 24.2 Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de overeenkomst, is het product of de dienst van leverancier niet bestemd voor de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens of gegevens met betrekking tot strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten.

- 24.3 Leverancier spant zich ervoor in dat de door leverancier te nemen beveiligingsmaatregelen passend zijn voor het gebruik van het door leverancier bedoelde product of dienst.
- 24.4 De beschreven beveiligingsmaatregelen bieden naar het oordeel van cliënt en rekening houdend met de factoren genoemd in artikel 24.1 een beveiligingsniveau dat passend is voor het risico dat de verwerking van de door cliënt gebruikte of verstrekte persoonsgegevens met zich meebrengt.
- 24.5 Leverancier kan de getroffen beveiligingsmaatregelen aanpassen indien dit naar het oordeel van leverancier noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te kunnen blijven bieden. Leverancier houdt belangrijke aanpassingen bij en informeert opdrachtgever indien relevant over deze aanpassingen.
- 24.6 Opdrachtgever kan leverancier verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. Leverancier is niet verplicht naar aanleiding van een dergelijk verzoek aanpassingen in zijn beveiligingsmaatregelen door te voeren. Leverancier kan de kosten die gemoeid zijn met het doorvoeren van de door opdrachtgever verzochte aanpassingen bij opdrachtgever in rekening brengen. Leverancier is niet verplicht deze aangepaste beveiligingsmaatregelen daadwerkelijk te implementeren voordat de door opdrachtgever verzochte beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 25 Inbreuken op persoonsgegevens

- 25.1 Leverancier garandeert niet dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden effectief zijn. Indien leverancier een inbreuk in verband met persoonsgegevens ontdekt, stelt leverancier opdrachtgever daarvan onverwijld op de hoogte. In de overeenkomst is vastgelegd op welke wijze leverancier opdrachtgever informeert over inbreuken in verband met persoonsgegevens. Als er geen specifieke afspraken zijn gemaakt, neemt leverancier op de gebruikelijke wijze contact op met de contactpersoon van opdrachtgever.
- 25.2 Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke - d.w.z. de klant of de klant van de klant - om te beoordelen of het door de leverancier gemelde inbreuk in verband met persoonsgegevens moet worden gemeld aan de toezichthoudende autoriteit of aan de betrokkene. Het melden van een inbreuk in verband met persoonsgegevens is te allen tijde de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke, d.w.z. de klant of de klant van de klant. Leverancier is niet verplicht om inbreuken in verband met persoonsgegevens te melden aan de toezichthoudende autoriteit en/of de betrokkene.
- 25.3 Indien nodig verstrekt leverancier nadere informatie over de inbreuk in verband met persoonsgegevens en verleent hij bijstand bij het verstrekken van de informatie aan cliënt die cliënt nodig heeft om een inbreuk te melden bij de toezichthoudende autoriteit of de betrokkene.
- 25.4 Leverancier kan de in dit kader te maken kosten aan opdrachtgever in rekening brengen, in redelijkheid en tegen de dan geldende tarieven van leverancier.

Artikel 26 Vertrouwelijkheid

- 26.1 Leverancier draagt er zorg voor dat de geheimhoudingsplicht wordt opgelegd aan eenieder die onder verantwoordelijkheid van leverancier persoonsgegevens verwerkt.
- 26.2 Leverancier is gerechtigd persoonsgegevens aan derden te verstrekken indien en voor zover dit vereist mocht zijn ingevolge een rechterlijke uitspraak of een wettelijk voorschrift, op grond van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in het kader van de goede uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 27 Verplichtingen na beëindiging

- 27.1 In geval van beëindiging van de verwerkersovereenkomst verwijdt leverancier binnen de in de overeenkomst overeengekomen termijn alle van cliënt ontvangen persoonsgegevens die hij onder zich heeft op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en ontoegankelijk worden gemaakt, dan wel, indien overeengekomen, retourneert hij deze gegevens in een machineleesbaar formaat aan cliënt.
- 27.2 Leverancier kan de in het kader van het in het vorige lid bepaalde eventueel gemaakte kosten aan opdrachtgever in rekening brengen. In de overeenkomst kunnen hierover nadere afspraken worden gemaakt.
- 27.3 Het bepaalde in artikel 27.1 is niet van toepassing indien wettelijke bepalingen leverancier verbieden de persoonsgegevens te wissen of geheel of gedeeltelijk te retourneren. In dat geval blijft leverancier de persoonsgegevens slechts verwerken voor zover dit op grond van zijn wettelijke verplichtingen vereist is. De bepalingen van artikel 27.1 zijn evenmin van toepassing als de leverancier een verwerkingsverantwoordelijke is in de zin van de GDPR met betrekking tot de persoonsgegevens.

Artikel 28 Privacy en informatiebeveiliging

- 28.1 Leverancier verleent waar mogelijk medewerking aan redelijke verzoeken van opdrachtgever die verband houden met betrokkenen die hun rechten jegens opdrachtgever uitoefenen. Indien leverancier rechtstreeks wordt benaderd door een betrokkene, verwijst leverancier deze betrokkene, waar mogelijk, door naar opdrachtgever.
- 28.2 Indien opdrachtgever op grond van de GDPR verplicht is een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uit te voeren of een voorafgaande raadpleging naar aanleiding hiervan, verleent leverancier op redelijk verzoek van opdrachtgever assistentie bij deze DPIA of voorafgaande raadpleging.
- 28.3 Op verzoek van opdrachtgever verstrekt leverancier alle informatie die redelijkerwijs nodig is om aan te tonen dat de in de overeenkomst vastgelegde afspraken ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens worden nageleefd, bijvoorbeeld door middel van een geldig Data Pro Certificaat of een ander certificaat dat daaraan minimaal gelijkwaardig is, een auditrapport (Third Party Memorandum) opgesteld door een onafhankelijke deskundige in opdracht van leverancier of door middel van andere door leverancier te verstrekken informatie. Indien opdrachtgever desondanks redenen heeft om aan te nemen dat de persoonsgegevens niet in overeenstemming met de overeenkomst worden verwerkt, kan opdrachtgever maximaal eenmaal per jaar en op kosten van opdrachtgever een audit laten uitvoeren door een onafhankelijke, gecertificeerde externe deskundige die aantoonbare ervaring heeft met het type gegevensverwerking dat onder de overeenkomst wordt uitgevoerd. Leverancier is gerechtigd een deskundige te weigeren indien deze naar het oordeel van leverancier de concurrentiepositie van leverancier aantast. De controle is beperkt tot het verifiëren van de naleving van de afspraken over de verwerking van persoonsgegevens zoals vastgelegd in de overeenkomst. De deskundige is verplicht tot geheimhouding van zijn bevindingen en meldt alleen zaken aan opdrachtgever die ertoe leiden dat leverancier zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt. De expert verstrekt leverancier een kopie van zijn rapport. Leverancier kan een expert, een audit of een instructie van de expert weigeren als dit naar de mening van leverancier in strijd zou zijn met de GDPR of andere wet- en regelgeving of als dit een onacceptabele inbreuk zou zijn op de door leverancier geïmplementeerde beveiligingsmaatregelen.

- 28.4 Partijen voeren zo spoedig mogelijk overleg over de bevindingen van het rapport. Partijen nemen de in het rapport voorgestelde en vastgelegde verbetermaatregelen in acht voor zover dat redelijkerwijs van hen verwacht kan worden. Leverancier implementeert de voorgestelde maatregelen voor zover deze naar het oordeel van leverancier passend zijn, rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan het product of de dienst van leverancier, de stand van de techniek, de implementatiekosten, de markt waarin leverancier opereert en het beoogde gebruik van het product of de dienst.
- 28.5 Leverancier is gerechtigd de kosten die hij in het kader van het in dit artikel bepaalde heeft gemaakt aan opdrachtgever in rekening te brengen.

Artikel 29 Subverwerkers

- 29.1 Leverancier heeft in de overeenkomst vermeld of en zo ja welke derden (subverwerkers) leverancier inschakelt voor de verwerking van persoonsgegevens.
- 29.2 Opdrachtgever geeft leverancier toestemming om andere subverwerkers in te schakelen bij de uitvoering van de verplichtingen van leverancier uit hoofde van de overeenkomst.
- 29.3 Leverancier informeert klant over mogelijke wijzigingen met betrekking tot aan de derden die hij contracteert. Opdrachtgever heeft het recht bezwaar te maken tegen deze wijziging door leverancier.

Sectie 3 Software-as-a-Service (SaaS)

De bepalingen in deze sectie 'Software-as-a-service (SaaS)' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten verricht onder de naam of op het gebied van Software-as-a-Service (ook wel: SaaS). Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden wordt onder SaaS verstaan een dienst waarbij leverancier functionaliteit op afstand, via internet of een ander datanetwerk, aan cliënt ter beschikking stelt en voor cliënt beschikbaar houdt, zonder dat cliënt een fysieke drager met of download van de betreffende onderliggende software ter beschikking wordt gesteld.

Artikel 30 SaaS-implementatie

- 30.1 Leverancier levert de SaaS in opdracht van opdrachtgever. Opdrachtgever mag de SaaS uitsluitend gebruiken voor zijn eigen organisatie of bedrijf en alleen voor zover nodig voor het door leverancier beoogde gebruik. Opdrachtgever mag derden geen gebruik laten maken van de SaaS.
- 30.2 Leverancier mag de inhoud of omvang van de SaaS aanpassen. Indien dergelijke aanpassingen ingrijpend zijn en een wijziging van de bij cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal leverancier cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze aanpassing voor rekening van cliënt. Opdrachtgever kan in dat geval de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de aanpassing in werking treedt, tenzij de aanpassing verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere overheidsvoorschriften of de aanpassing voor rekening van leverancier komt.
- 30.3 Leverancier kan de SaaS blijven leveren met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende software. Leverancier is niet verplicht specifiek voor cliënt bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de SaaS te onderhouden, te wijzigen of toe te voegen.
- 30.4 Leverancier mag de SaaS tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen voor preventieve, correctieve of adaptieve onderhoudsdiensten of andere vormen van dienstverlening. Leverancier draagt er zorg voor dat de periode waarin de SaaS buiten gebruik is niet langer duurt dan noodzakelijk en zorgt er waar mogelijk voor dat de dienstverlening plaatsvindt op momenten dat de SaaS gewoonlijk het minst intensief wordt gebruikt.

- 30.5 Leverancier is nimmer verplicht een fysieke drager of download van de onderliggende software aan opdrachtgever te verstrekken.
- 30.6 Indien hierover geen nadere afspraken zijn gemaakt, is opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het ontwerpen, configureren, parametriseren en tunen van de SaaS, het converteren en uploaden van eventuele data en, waar nodig, het aanpassen van de gebruikte hardware en gebruikersomgeving.

Artikel 31 Garanties

- 31.1 Leverancier garandeert niet dat de SaaS vrij is van fouten en zonder onderbrekingen functioneert. Leverancier spant zich in fouten in de onderliggende software als bedoeld in artikel 36.3 binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het onderliggende software betreft die door leverancier zelf is ontwikkeld en opdrachtgever een gedetailleerde, schriftelijke beschrijving van de betreffende fouten aan leverancier heeft verstrekt. In een voorkomend geval kan leverancier het herstel van fouten uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende software in gebruik is genomen. Leverancier garandeert niet dat fouten in de SaaS die niet door leverancier zelf is ontwikkeld, worden hersteld. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de SaaS te installeren. Indien de SaaS, of een deel daarvan, in opdracht van opdrachtgever is ontwikkeld, kan leverancier de kosten van herstel van de fout(en) tegen de bij leverancier geldende tarieven bij opdrachtgever in rekening brengen. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan in dit artikel bedoeld. Indien leverancier bereid is andere onvolkomenheden dan in dit artikel bedoeld te herstellen, is leverancier gerechtigd hiervoor een aparte vergoeding aan opdrachtgever in rekening te brengen.
- 31.2 Op basis van de door leverancier verstrekte informatie over maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, fouten en andere onvolkomenheden in de SaaS, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten, identificeert en inventariseert opdrachtgever de risico's voor zijn organisatie of bedrijf en neemt waar nodig aanvullende maatregelen. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van opdrachtgever, voor zover redelijk en tegen de door leverancier gestelde (financiële) voorwaarden, bijstand te verlenen met betrekking tot door opdrachtgever te nemen verdere maatregelen. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens anders dan het - waar mogelijk - terugplaatsen van de meest recente back-up van de betreffende gegevens.
- 31.3 Leverancier garandeert niet dat de SaaS tijdig is aangepast aan wijzigingen in de relevante wet- en regelgeving.

Artikel 32 Aanvang van de dienst; betaling

- 32.1 De door leverancier geleverde SaaS - en voor zover relevant de ondersteuning - vangt aan binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Tenzij anders overeengekomen, vangt de SaaS aan doordat leverancier opdrachtgever toegang verleent tot de door leverancier ter beschikking gestelde SaaS. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat hij direct na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de faciliteiten die nodig zijn om de SaaS te gebruiken.
- 32.2 De door opdrachtgever verschuldigde vergoeding voor de SaaS is opgenomen in de overeenkomst. Indien geen betalingsregeling is overeengekomen worden alle bedragen die betrekking hebben op de door leverancier geleverde SaaS bij vooruitbetaling per kalendermaand opeisbaar.

Artikel 33 Aanvullende bepalingen

- 33.1 De volgende artikelen zijn eveneens van toepassing op de SaaS: 34.3, 34.5, 34.8, 36.1 (zonder de verwijzing naar art. 40), 36.11, 48.4, 49.1, 49.2, 62.2 en 62.4 en 63. In deze artikelen wordt het woord "software" moet worden gelezen als "SaaS" en het woord "levering" als "aanvang van de dienst".

Sectie 4. Software

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Programmatuur' zijn, met terzijdestelling van de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier programmatuur en apps met de daarbij behorende gegevens of databestanden en/of gebruikersdocumentatie voor gebruik aan cliënt ter beschikking stelt - in deze algemene voorwaarden tezamen aan te duiden als 'programmatuur' - anders dan op basis van een SaaS

Artikel 34 Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

- 34.1 Leverancier stelt de overeengekomen programmatuur op basis van een gebruikslicentie en voor de duur van de overeenkomst ter beschikking voor gebruik door cliënt. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 34.2 De verplichting van leverancier tot terbeschikkingstelling van de programmatuur en het recht van opdrachtgever tot gebruik van de programmatuur strekken zich uitsluitend uit tot de zogenaamde 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 opgestelde technische documentatie worden niet aan opdrachtgever ter beschikking gesteld, ook niet indien opdrachtgever bereid is hiervoor een financiële vergoeding te betalen.
- 34.3 De Klant houdt zich steeds strikt aan de overeengekomen gebruiksbeperkingen van de programmatuur, ongeacht de aard of de inhoud van deze beperkingen.
- 34.4 Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur mag worden gebruikt en deze apparatuur gebrekkig is, is opdrachtgever gerechtigd gedurende de periode dat de oorspronkelijke apparatuur gebrekkig is, de programmatuur op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
- 34.5 Leverancier kan verlangen dat opdrachtgever de programmatuur pas in gebruik neemt nadat hij van leverancier, van de toeleverancier van leverancier of van de producent van de programmatuur één of meer voor het gebruik benodigde codes heeft ontvangen.
- 34.6 Opdrachtgever is slechts gerechtigd de programmatuur in en voor zijn eigen organisatie of bedrijf te gebruiken en slechts voor zover nodig voor het beoogde gebruik. Cliënt gebruikt de programmatuur niet ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van Software-as-a Service (SaaS) of outsourcing.
- 34.7 Opdrachtgever is nimmer gerechtigd de programmatuur en dragers waarop deze is of wordt vastgelegd aan derden te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze dan ook, voor welk doel dan ook of onder welke titel dan ook ter beschikking van derden te stellen. Evenmin is opdrachtgever gerechtigd, al dan niet op afstand (online), een derde toegang te geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend in het belang van opdrachtgever gebruikt.
- 34.8 Opdrachtgever verleent desgevraagd onverwijld medewerking aan een door of namens leverancier uit te voeren onderzoek naar de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Op eerste verzoek van leverancier verleent opdrachtgever leverancier toegang tot zijn gebouwen en systemen. Voor zover deze informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, neemt leverancier geheimhouding in acht ten aanzien van alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van opdrachtgever of op de bedrijfslocatie van opdrachtgever verkrijgt.

- 34.9 Partijen komen overeen dat de overeenkomst die door partijen wordt aangegaan nooit wordt gezien als een koopovereenkomst wanneer deze betrekking heeft op het beschikbaar stellen van software voor gebruik.
- 34.10 Leverancier is niet gehouden tot het onderhouden van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur. Indien in afwijking van het voorgaande leverancier verzocht wordt onderhoudswerkzaamheden te verrichten en/of ondersteuning te verlenen met betrekking tot de programmatuur, kan leverancier verlangen dat opdrachtgever daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst aangaat.

Artikel 35 Levering en installatie

- 35.1 Leverancier zal naar eigen keuze de programmatuur op de overeengekomen soort informatiedrager of, indien daaromtrent geen afspraken zijn gemaakt, op een door leverancier te bepalen soort informatiedrager afleveren, dan wel de programmatuur online aan opdrachtgever ter beschikking stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt naar keuze van leverancier op papier of digitaal in een door leverancier te bepalen taal ter beschikking gesteld.
- 35.2 Leverancier installeert de programmatuur uitsluitend bij cliënt indien dit is overeengekomen. Indien daaromtrent geen afspraken zijn gemaakt, is opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het installeren, ontwerpen, parametriseren, tunen en indien nodig aanpassen van de gebruikte hardware en gebruiksomgeving.

Artikel 36 Aanvaarding

- 36.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt de klant de programmatuur in de staat waarin deze zich bij aflevering bevindt. ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van leverancier ingevolge de garantieregeling van artikel 40. Indien dit het geval is, wordt de programmatuur geacht door opdrachtgever te zijn aanvaard bij aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.
- 36.2 Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 36.3 tot en met 36.10 van toepassing.
- 36.3 Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fout' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur en, indien de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, het substantieel niet voldoen aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze door opdrachtgever kan worden aangetoond en indien deze reproduceerbaar is. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Leverancier heeft geen andere verplichting ten aanzien van andere onvolkomenheden in of op de programmatuur dan die welke betrekking hebben op fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.
- 36.4 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 mag opdrachtgever de programmatuur niet voor productieve of operationele doeleinden gebruiken. Opdrachtgever voert de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel in voldoende mate en gedetailleerd uit.

- 36.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is opdrachtgever verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de functionele of technische specificaties die leverancier bij het uitvoeren van de acceptatietest uitdrukkelijk kenbaar heeft gemaakt. schriftelijk is overeengekomen en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, dat deze voldoet aan de uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
- 36.6 Als het testen in opdracht van de klant gepaard gaat met het gebruik van persoonsgegevens, zorgt de klant ervoor dat het gebruik van deze gegevens voor dit doel is toegestaan.
- 36.7 De software is geaccepteerd:
- A) indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, of
 - B) indien leverancier voor het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 36.8 ontvangt: op het moment dat de in dit testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 36.9 aan acceptatie niet in de weg staan, of
 - C) als de klant de software op enigerlei wijze gebruikt voor productie- of operationele doeleinden: op het moment dat de software in gebruik wordt genomen voor productie- of operationele doeleinden.
- 36.8 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal opdrachtgever de testresultaten uiterlijk op de laatste dag van de testperiode schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan leverancier melden. Leverancier spant zich er voor in bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen. Leverancier is in dit kader gerechtigd tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende restricties te installeren.
- 36.9 Opdrachtgever is niet gerechtigd de programmatuur te weigeren wegens redenen die geen verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en is evenmin gerechtigd de programmatuur te weigeren wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die het productieve of operationele gebruik van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, een en ander onverminderd de verplichting van leverancier om deze kleine fouten te herstellen als bedoeld in artikel 40. Acceptatie mag evenmin worden geweigerd vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van de gebruikersinterfaces.
- 36.10 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 36.11 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat leverancier gekwetten is voor de nakoming van zijn verplichtingen in het kader van terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen in het kader van de installatie van de programmatuur.
- 36.12 Aanvaarding van de software doet geen afbreuk aan de rechten van de klant op grond van artikel 36.9 betreffende kleine fouten en artikel 40 betreffende garanties.

Artikel 37 Beschikbaarstelling van de software

- 37.1 Leverancier stelt de programmatuur binnen een redelijke termijn nadat partijen de overeenkomst zijn aangegaan aan cliënt ter beschikking.
- 37.2 Onverwijld na het einde van de overeenkomst retourneert opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan leverancier. Indien is overeengekomen dat opdrachtgever bij het einde van de overeenkomst verplicht is de betreffende exemplaren te vernietigen, stelt opdrachtgever leverancier er onverwijld schriftelijk van in kennis dat de exemplaren zijn vernietigd. Leverancier is niet verplicht bij of na het einde van de overeenkomst medewerking te verlenen aan eventueel door opdrachtgever uit te voeren dataconversie.

Artikel 38 Betaling voor het gebruiksrecht van de software

- 38.1 Het voor het gebruiksrecht verschuldigde bedrag is door opdrachtgever verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen of, indien geen tijdstip is overeengekomen:
- A) Indien partijen niet zijn overeengekomen dat leverancier verantwoordelijk is voor de installatie van de software:
- ☐ bij levering van de software; of
 - ☐ indien periodieke betalingen verschuldigd zijn voor het gebruiksrecht, bij de levering van de software en vervolgens wanneer elke nieuwe termijn van het gebruiksrecht ingaat;
- B) indien partijen zijn overeengekomen dat leverancier verantwoordelijk is voor de installatie van de software:
- ☐ na voltooiing van die installatie; of
 - ☐ indien periodieke betalingen verschuldigd zijn voor het gebruiksrecht van de software, bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van elke nieuwe termijn van het gebruiksrecht.

Artikel 39 Wijzigingen in de software

- 39.1 Behalve in gevallen waarin dwingende wettelijke bepalingen zouden moeten voorzien anderszins is opdrachtgever niet gerechtigd de software geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier. Leverancier is gerechtigd toestemming te weigeren of aan haar toestemming voorwaarden te verbinden. Opdrachtgever draagt het volledige risico van alle wijzigingen die hij - al dan niet met toestemming van leverancier - uitvoert of die opdrachtgever in zijn opdracht door derden laat uitvoeren.

Artikel 40 Garanties

- 40.1 Leverancier spant zich er redelijkerwijs voor in fouten in de zin van artikel 36.3 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier garandeert niet dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Leverancier garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbrekingen functioneert en/of dat alle fouten steeds worden hersteld. Herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval leverancier de kosten van herstel volgens zijn gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening brengt.

- 40.2 Leverancier kan de kosten van herstel volgens zijn gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening brengen indien herstel noodzakelijk is ten gevolge van gebruiksfouten of niet behoorlijk gebruik van de programmatuur door opdrachtgever of ten gevolge van niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken. De verplichting tot herstel van fouten eindigt indien opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van leverancier wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of doet aanbrengen.
- 40.3 Herstel van fouten vindt plaats op een door leverancier te bepalen locatie en wijze. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 40.4 Leverancier is nimmer verplicht beschadigde of verloren gegane gegevens te herstellen.
- 40.5 Leverancier heeft geen enkele verplichting, van welke aard of inhoud dan ook, met betrekking tot gemelde fouten na afloop van de in artikel 40.1 bedoelde garantieperiode.

Sectie 5. Ontwikkeling van software en websites

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Ontwikkeling van programmatuur en websites' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier programmatuur als omschreven in hoofdstuk 4 en/of websites voor opdrachtgever ontwikkelt en/of ontwerpt en eventueel installeert.

Artikel 41 Specificaties en ontwikkeling van software en/of websites

- 41.1 Ontwikkeling vindt steeds plaats op grond van een overeenkomst van opdracht. Indien voor het aangaan van de overeenkomst geen specificaties of ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur en/of website ter hand zijn gesteld of bij het aangaan van de overeenkomst geen specificaties of ontwerp ter hand zijn gesteld, specificeren partijen in overleg schriftelijk de te ontwikkelen programmatuur en/of website en de wijze waarop de programmatuur en/of website zal worden ontwikkeld.
- 41.2 Leverancier ontwikkelt de programmatuur en/of website met zorg en in overeenstemming met de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en, indien van toepassing, met inachtneming van de met opdrachtgever schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Leverancier kan verlangen dat opdrachtgever, alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, schriftelijk akkoord gaat met de specificaties of het ontwerp.
- 41.3 Indien ter zake geen specifieke afspraken zijn gemaakt, start leverancier met de ontwerp- en/of ontwikkelingswerkzaamheden binnen een door leverancier te bepalen redelijke termijn of periode na het aangaan van de overeenkomst.
- 41.4 Op verzoek van leverancier stelt opdrachtgever leverancier in de gelegenheid werkzaamheden te verrichten bij opdrachtgever buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden.
- 41.5 De prestatieplicht van Leverancier met betrekking tot de ontwikkeling van een website omvat niet het ter beschikking stellen van een content managementsysteem.
- 41.6 Indien partijen overeenkomen dat leverancier naast ontwikkelactiviteiten ook trainingen, onderhoud en/of support verzorgt en/of dat leverancier ook een domeinnaam aanvraagt, kan leverancier opdrachtgever verzoeken hiervoor een aparte, schriftelijke overeenkomst aan te gaan. Leverancier brengt opdrachtgever voor deze diensten apart kosten in rekening, tegen de bij leverancier geldende tarieven.

- 41.7 Indien leverancier diensten aan opdrachtgever verleent in het kader van een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde van die naam, is opdrachtgever verplicht de regels en werkwijze van de betreffende instantie(s) in acht te nemen. Op verzoek van opdrachtgever verstrekt leverancier opdrachtgever een schriftelijk exemplaar van deze regels. Leverancier is uitdrukkelijk niet verantwoordelijk voor de juistheid of de tijdigheid van de dienstverlening noch verantwoordelijk voor het behalen van de door opdrachtgever beoogde resultaten. Alle met de aanvraag en/of registratie gemoeide kosten worden aan opdrachtgever in rekening gebracht tegen de overeengekomen tarieven en, indien geen tarieven zijn overeengekomen, tegen de bij leverancier geldende tarieven. Leverancier garandeert niet dat een domeinnaam die opdrachtgever zou willen gebruiken ook daadwerkelijk aan opdrachtgever wordt toegekend.

Artikel 42 Agile ontwikkeling van software/websites

- 42.1 Indien partijen gebruik maken van een iteratieve ontwikkelmethode - bijvoorbeeld scrum - accepteren partijen: (i) dat de werkzaamheden bij aanvang niet op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties worden uitgevoerd; en (ii) dat specificaties die bij aanvang van de werkzaamheden al dan niet zijn overeengekomen, gedurende de looptijd van de overeenkomst in onderling overleg en met inachtneming van de bij de betreffende ontwikkelmethode behorende projectaanpak kunnen worden aangepast.
- 42.2 Voor aanvang van de in het kader van de overeenkomst uit te voeren werkzaamheden stellen partijen één of meer teams samen die bestaan uit vertegenwoordigers van zowel leverancier als opdrachtgever. Het team zorgt ervoor dat de communicatielijnen kort en direct blijven en dat er regelmatig overleg plaatsvindt. Partijen zorgen voor de inzet, door beiden, van de overeengekomen capaciteit (fte's) aan teamleden in de rollen en met de kennis en ervaring en beslissingsbevoegdheid die nodig is om de overeenkomst uit te voeren. Partijen aanvaarden dat voor het welslagen van het project de overeengekomen capaciteit een minimum vereiste is. Partijen spannen zich in om in eerste instantie ingezette sleutelfunctionarissen zoveel als redelijkerwijs mogelijk beschikbaar te houden tot het einde van het project, tenzij zich omstandigheden voordoen waarop partijen geen invloed hebben. Tijdens de uitvoering van de overeenkomst bepalen partijen in onderling overleg de specificaties die gelden voor de volgende fase van het project - bijvoorbeeld een time box - en/of voor de ontwikkeling van een volgend onderdeel. Opdrachtgever aanvaardt het risico dat de programmatuur en/of de website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties voldoet. Opdrachtgever draagt zorg voor een permanente en actieve inbreng van en bijdragen door relevante eindgebruikers die door de organisatie of het bedrijf van opdrachtgever worden ondersteund in het kader van onder meer testen en (verdere) besluitvorming. Opdrachtgever staat in voor de voortvarendheid van voortgangsgerichte beslissingen die genomen moeten worden tijdens de uitvoering van de overeenkomst. Indien opdrachtgever nalaat tijdig duidelijke voortgangsbeslissingen te nemen conform de projectaanpak die deel uitmaakt van de betreffende ontwikkelmethode, is leverancier gerechtigd, doch niet verplicht, de beslissingen te nemen die leverancier passend acht.
- 42.3 Als partijen één of meerdere testmomenten hebben afgesproken, vindt een test uitsluitend plaats op basis van vooraf afgesproken objectieve, meetbare criteria, zoals het bevestigen aan ontwikkelstandaarden. Fouten en andere onvolkomenheden worden alleen hersteld als het verantwoordelijke team daartoe besluit en dit in een volgende iteratie wordt uitgevoerd. Als een extra iteratie nodig is, zijn de kosten voor rekening van de klant. Na de laatste ontwikkelfase is leverancier niet verplicht eventuele fouten of andere onvolkomenheden te herstellen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 43 Levering, installatie en inontvangstneming

- 43.1 De bepalingen van artikel 35 met betrekking tot levering en installatie zijn van overeenkomstige toepassing.
- 43.2 Tenzij leverancier op grond van de overeenkomst gehouden is de programmatuur en/of website voor opdrachtgever op zijn eigen computersysteem te hosten, levert leverancier de programmatuur en/of website aan opdrachtgever op een informatiedrager en in een door leverancier te bepalen vorm, of stelt de software en/of website online beschikbaar aan de klant.
- 43.3 Het bepaalde in artikel 36 van deze algemene voorwaarden met betrekking tot acceptatie is van overeenkomstige toepassing.
- 43.4 Indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode als bedoeld in artikel 42 is het bepaalde in artikel 36.1, 36.2, artikel 36.4 tot en met 36.9, artikel 36.12 en artikel 40.1 en 40.5 niet van toepassing. Opdrachtgever aanvaardt de programmatuur en/of website in de staat waarin deze zich bevindt op het moment dat de laatste ontwikkelfase eindigt ('as is, where is').

Artikel 44 Gebruiksrecht

- 44.1 Leverancier stelt de in opdracht van opdrachtgever ontwikkelde programmatuur en/of website met de daarbij behorende gebruikersdocumentatie aan opdrachtgever voor gebruik ter beschikking.
- 44.2 De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie wordt aan opdrachtgever slechts ter beschikking gesteld indien dit schriftelijk is overeengekomen, in welk geval opdrachtgever gerechtigd is de programmatuur aan te passen.
- 44.3 Leverancier is niet verplicht de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur en/of website benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken aan opdrachtgever ter beschikking te stellen.
- 44.4 De bepalingen van artikel 34 met betrekking tot het gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen zijn van overeenkomstige toepassing.
- 44.5 Uitsluitend indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten volledig en uitsluitend voor rekening van opdrachtgever zijn, gelden in afwijking van het bepaalde in artikel 44.4 geen beperkingen in het gebruik van de programmatuur en/of website voor opdrachtgever.

Artikel 45 Betaling

- 45.1 Indien geen betalingsregeling is overeengekomen, worden alle bedragen die betrekking hebben op de ontwikkeling van programmatuur en/of website per kalendermaand achteraf opeisbaar.
- 45.2 De prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden omvat de vergoeding voor het gebruiksrecht van de programmatuur en/of website voor de duur van de overeenkomst.
- 45.3 In de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur en/of website is niet begrepen de vergoeding voor hulpprogrammatuur en programma- en databibliotheken en eventuele installatiediensten en eventueel door cliënt gewenste aanpassingen en/of onderhoud van de programmatuur en/of website. De vergoeding omvat evenmin supportdiensten voor de gebruikers van de programmatuur en/of website.

Artikel 46 Garanties

- 46.1 De bepalingen van artikel 40 met betrekking tot garanties zijn mutatis mutandis van toepassing.
- 46.2 Leverancier garandeert niet dat de door haar ontwikkelde programmatuur en/of website op alle soorten nieuwe versies van webbrowsers en eventueel andere programmatuur en/of websites naar behoren functioneert. Leverancier garandeert evenmin dat de programmatuur en/of website op alle soorten apparatuur naar behoren functioneert.

Sectie 6. Onderhoud en ondersteuning van software

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Onderhoud en ondersteuning van programmatuur' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten op het gebied van onderhoud van programmatuur en ondersteuning van programmatuur levert ten behoeve van het gebruik van de programmatuur.

Artikel 47 Onderhoudsdiensten

- 47.1 Indien overeengekomen verricht leverancier onderhoudsdiensten met betrekking tot de in de overeenkomst gespecificeerde programmatuur. De verplichting tot het verlenen van onderhoud omvat het herstellen van fouten in de programmatuur in de zin van artikel 36.3 en, uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen, het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 48.
- 47.2 Opdrachtgever dient geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd te melden. Na ontvangst van de melding zal leverancier zich naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of correcties aan te brengen in latere, nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig zijn geldende procedures. Afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van leverancier worden de resultaten op een door leverancier te bepalen wijze en termijn aan opdrachtgever ter beschikking gesteld. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het installeren, inrichten, parametriseren en tunen van de gecorrigeerde programmatuur of de ter beschikking gestelde nieuwe versie van de programmatuur en, indien nodig, voor het aanpassen van de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van andere dan de in dit artikel genoemde onvolkomenheden. Indien leverancier bereid is andere dan de in dit artikel genoemde onvolkomenheden te herstellen, is leverancier gerechtigd hiervoor een separate vergoeding in rekening te brengen.
- 47.3 De bepalingen van artikel 40.3 en 40.4 zijn van overeenkomstige toepassing.
- 47.4 Indien leverancier onderhoudsdiensten online uitvoert, draagt opdrachtgever tijdig zorg voor een deugdelijk en adequaat beveiligde infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- 47.5 Opdrachtgever verleent alle medewerking die leverancier verlangt voor de onderhoudsdiensten, hetgeen onder meer inhoudt dat opdrachtgever het gebruik van de software tijdelijk staakt en een back-up maakt van alle gegevens.
- 47.6 Indien onderhoud programmatuur betreft die niet door leverancier aan opdrachtgever is geleverd en indien dit naar het oordeel van leverancier in het kader van onderhoud noodzakelijk of wenselijk is, stelt opdrachtgever de broncode en de technische (ontwikkel)documentatie van de programmatuur, waaronder datamodellen, ontwerpen, change logs en dergelijke, aan leverancier ter beschikking. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij gerechtigd is de broncode en documentatie ter beschikking te stellen. Opdrachtgever verleent leverancier het recht tot gebruik en wijziging van de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel)documentatie, teneinde leverancier in staat te stellen de overeengekomen onderhoudsdiensten te verrichten.

Artikel 48 Nieuwe versies van de software

- 48.1 Onderhoud omvat het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit is overeengekomen in schrijven. Als het onderhoud het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de software omvat, worden deze nieuwe versies ter beschikking gesteld naar goeddunken van de leverancier.
- 48.2 Drie maanden nadat een verbeterde versie is gemaakt beschikbaar is, is leverancier niet langer verplicht om fouten in de vorige versie te herstellen en ondersteuning te bieden en/of onderhoudsdiensten uit te voeren voor een vorige versie.

- 48.3 Leverancier kan verlangen dat opdrachtgever voor een versie met nieuwe functionaliteit een aanvullende schriftelijke overeenkomst met leverancier aangaat en dat voor deze versie bijbetaling plaatsvindt. Leverancier kan functionaliteit uit een vorige versie van de programmatuur zonder wijzigingen in de nieuwe versie opnemen, maar leverancier garandeert niet dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de vorige versie. Leverancier is niet verplicht om speciaal voor opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten in de software te onderhouden, te wijzigen of toe te voegen.
- 48.4 Leverancier kan verlangen dat cliënt zijn systeem (hardware, webbrowser, software en dergelijke) aanpast indien dit noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

Artikel 49 Ondersteunende diensten

- 49.1 Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst supportdiensten aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur omvat, adviseert leverancier - online, telefonisch of per e-mail - over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. Opdrachtgever is verplicht de verzoeken om ondersteuning zo volledig en gedetailleerd mogelijk te specificeren, zodat leverancier adequaat kan reageren. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de wijze waarop ondersteuning wordt aangevraagd en aan de kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Leverancier behandelt correct onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn en in overeenstemming met zijn toepasselijke procedures. Leverancier garandeert niet de juistheid, volledigheid of tijdigheid van antwoorden of van de geboden ondersteuning. Ondersteuningsdiensten worden uitgevoerd op werkdagen tijdens de gebruikelijke kantooruren van leverancier.
- 49.2 Indien de diensten die leverancier op grond van de overeenkomst verricht bereikbaarheidsdiensten omvatten, draagt leverancier er zorg voor dat één of meer personeelsleden op de in de overeenkomst genoemde dagen en tijdstippen beschikbaar zijn. Indien standby-diensten zijn overeengekomen, is opdrachtgever gerechtigd bij ernstige fouten, ernstige storingen en andere ernstige onvolkomenheden in het functioneren van de programmatuur in spoedeisende gevallen de ondersteuning van standby-medewerkers in te roepen. Leverancier garandeert niet dat deze tijdig worden hersteld.
- 49.3 De in dit hoofdstuk bedoelde onderhouds- en andere overeengekomen diensten worden uitgevoerd vanaf de datum waarop de overeenkomst is aangegaan, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 50 Betaling

- 50.1 Indien niet uitdrukkelijk een betalingsregeling is overeengekomen, worden alle bedragen die betrekking hebben op het onderhoud van de programmatuur en overige diensten als bedoeld in dit hoofdstuk en als vermeld in de overeenkomst bij vooruitbetaling per kalendermaand opeisbaar.
- 50.2 Bedragen die betrekking hebben op het onderhoud van de programmatuur en de overige in dit hoofdstuk bedoelde en in de overeenkomst vastgelegde diensten, zijn verschuldigd bij het aangaan van de overeenkomst. Betaling voor onderhoud en overige diensten is steeds verschuldigd, ongeacht of opdrachtgever de programmatuur in gebruik heeft genomen en ongeacht of opdrachtgever daadwerkelijk gebruik maakt van de onderhouds- of ondersteuningsdiensten.

Sectie 7. Advies- en consultancydiensten

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Advies- en consultancydiensten' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten verleent op het gebied van advies en consultancy, welke diensten niet onder leiding en toezicht van opdrachtgever worden verleend.

Artikel 51 Verrichten van advies- en consultancydiensten

- 51.1 Leverancier verricht de advies- en consultancydiensten volledig onafhankelijk, naar eigen inzicht en zonder toezicht en aanwijzingen van opdrachtgever.
- 51.2 Opdrachtnemer verbindt zich niet aan een tijdstip van voltooiing van de opdracht, omdat het tijdstip van voltooiing van een opdracht op het gebied van advies- of consultancydiensten afhankelijk is van verschillende factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en de informatie die door opdrachtgever worden verstrekt en de assistentie die door opdrachtgever en relevante derden wordt verleend.
- 51.3 Leverancier voert zijn diensten alleen uit op de gebruikelijke werkdagen van leverancier en tijdens de gebruikelijke kantooruren van leverancier.
- 51.4 Het gebruik dat opdrachtgever maakt van een door leverancier opgesteld advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van opdrachtgever. Op opdrachtgever rust de bewijslast te bewijzen dat de advies- en/of consultancydiensten of de wijze waarop deze worden uitgevoerd niet in overeenstemming zijn met hetgeen schriftelijk is overeengekomen of hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam leverancier mag worden verwacht, onverminderd het recht van leverancier met alle middelen van recht het tegendeel te bewijzen.
- 51.5 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier is het opdrachtgever niet toegestaan derden te informeren over de werkwijze, methoden en technieken van leverancier en/of de inhoud van aanbevelingen of rapporten van leverancier. Opdrachtgever mag adviezen of rapporten van leverancier niet aan derden verstrekken of anderszins openbaar maken.

Artikel 52 Rapportage

- 52.1 Leverancier informeert opdrachtgever periodiek, op de schriftelijk overeengekomen wijze, over de uitvoering van de dienstverlening. Opdrachtgever informeert leverancier vooraf en schriftelijk over omstandigheden die voor leverancier van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de te behandelen onderwerpen, de prioritering van opdrachtgever, de beschikbaarheid van middelen en personeel van opdrachtgever en bijzondere feiten of omstandigheden of feiten of omstandigheden waarvan leverancier mogelijk niet op de hoogte is. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de door leverancier verstrekte informatie binnen de organisatie of onderneming van opdrachtgever wordt verspreid en daadwerkelijk ter kennis wordt genomen en opdrachtgever beoordeelt deze informatie, mede op basis hiervan, en stelt leverancier hiervan op de hoogte.

Artikel 53 Betaling

- 53.1 Indien niet uitdrukkelijk een betalingsregeling is overeengekomen, worden alle bedragen die betrekking hebben op de door leverancier verrichte diensten als bedoeld in dit artikel, achteraf per kalendermaand opeisbaar.

Sectie 8. Detacheringsdiensten

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Detachering' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier één of meer van zijn medewerkers ter beschikking stelt aan opdrachtgever om onder toezicht en instructie van opdrachtgever werkzaamheden te verrichten.

Artikel 54 Detachering

- 54.1 Leverancier stelt de in de overeenkomst genoemde medewerker beschikbaar om onder leiding en toezicht van opdrachtgever werkzaamheden te verrichten. De resultaten van deze werkzaamheden zijn voor risico van opdrachtgever. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt de medewerker veertig uur per week, gedurende de bij leverancier gebruikelijke werkdagen, aan opdrachtgever ter beschikking gesteld.
- 54.2 Opdrachtgever mag de ter beschikking gestelde medewerker alleen voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden inzetten indien leverancier daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd.
- 54.3 Opdrachtgever kan de ter beschikking gestelde medewerker slechts aan een derde ter beschikking stellen voor het verrichten van werkzaamheden onder leiding en toezicht van die derde, indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
- 54.4 Leverancier spant zich er in redelijkheid voor in dat de ter beschikking gestelde medewerker gedurende de overeengekomen dagen beschikbaar blijft voor het verrichten van werkzaamheden gedurende de looptijd van de overeenkomst, behoudens in geval van arbeidsongeschiktheid van de medewerker of uitdiensttreding van de medewerker bij leverancier. Ook indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering van de werkzaamheden door één bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd na overleg met opdrachtgever deze persoon te vervangen door één of meer personen met dezelfde kwalificaties.
- 54.5 Opdrachtgever is gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde medewerker te verzoeken (i) indien de ter beschikking gestelde medewerker aantoonbaar niet aan de uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en opdrachtgever dit binnen drie werkdagen na aanvang van de werkzaamheden gemotiveerd aan leverancier kenbaar maakt, of (ii) in geval van langdurige arbeidsongeschiktheid van de betreffende medewerker of indien de medewerker uit dienst treedt van leverancier. Leverancier voldoet onverwijld en met voorrang aan een dergelijk verzoek. Leverancier garandeert niet dat de ter beschikking gestelde werknemer altijd kan worden vervangen. Indien de werknemer niet of niet tijdig kan worden vervangen, vervallen zowel de rechten van opdrachtgever met betrekking tot de verdere uitvoering van de overeenkomst als alle vorderingen van opdrachtgever die voortvloeien uit het niet uitvoeren van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van opdrachtgever met betrekking tot reeds verrichte werkzaamheden blijven onverminderd van kracht.

Artikel 55 Duur detacheringsovereenkomst

- 55.1 In afwijking van het bepaalde in artikel 4 van deze algemene voorwaarden wordt, indien door partijen niets is overeengekomen omtrent de duur van de terbeschikkingstelling, de detacheringsovereenkomst beschouwd als een overeenkomst voor onbepaalde tijd, in welk geval beide partijen een opzegtermijn in acht dienen te nemen van één kalendermaand volgend op enige initiële duur van de overeenkomst. Opzegging door opzegging dient schriftelijk te geschieden.

Artikel 56 Werktijden en arbeidsomstandigheden

- 56.1 De werktijden, vakantieperioden, rusttijden en andere relevante arbeidsvoorwaarden van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan de bij opdrachtgever gebruikelijke. Opdrachtgever staat ervoor in dat de werktijden, vakantieperioden, rusttijden en andere relevante arbeidsomstandigheden in overeenstemming zijn met relevante wet- en regelgeving.
- 56.2 Opdrachtgever informeert leverancier over elke voorgenomen tijdelijke of permanente sluiting van zijn organisatie of bedrijf.

Artikel 57 Overuren en reistijd

- 57.1 Indien de ter beschikking gestelde medewerker in opdracht of op verzoek van opdrachtgever meer uren per dag werkt dan het overeengekomen of gebruikelijke aantal arbeidsuren of op andere dan bij leverancier gebruikelijke werkdagen werkt, worden deze uren aan opdrachtgever in rekening gebracht tegen het overeengekomen overwerktaarif of, indien geen overwerktaarif is overeengekomen, tegen het geldende overwerktaarif van leverancier. Leverancier informeert opdrachtgever desgevraagd over haar geldende overwerktarieven.
- 57.2 Aan opdrachtgever worden reiskosten en reistijd in rekening gebracht volgens de bij leverancier geldende regels en normen. Desgevraagd informeert leverancier opdrachtgever over de geldende regels en normen van leverancier.

Artikel 58 Huurdersaansprakelijkheid en andere aansprakelijkheid

- 58.1 Leverancier draagt zorg voor tijdige en volledige betaling van verschuldigde bedragen aan loonbelasting, premies volksverzekeringen, premies werknemersverzekeringen, inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet en omzetbelasting voor de werknemer die ter beschikking wordt gesteld onder de overeenkomst met opdrachtgever. Leverancier vrijwaart opdrachtgever voor alle aanspraken van de Belastingdienst of uitvoeringsinstanties van sociale verzekeringswetten die opeisbaar zijn uit hoofde van de overeenkomst met opdrachtgever, mits opdrachtgever leverancier onverwijld schriftelijk informeert over dergelijke aanspraken wanneer deze zich voordoen en over de inhoud van een aanspraak en de afwikkeling van die aanspraak, waaronder de ter zake te maken afspraken, geheel overlaat aan leverancier. Opdrachtgever verschaft leverancier de benodigde volmachten en informatie en staat leverancier bij in het voeren van verweer, zonodig in naam van opdrachtgever, tegen dergelijke aanspraken.
- 58.2 Leverancier aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de kwaliteit van de resultaten van de werkzaamheden die onder toezicht en in opdracht van opdrachtgever worden uitgevoerd.

Sectie 9. Opleidingen

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Opleidingen' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten levert, onder welke naam en op welke wijze dan ook - bijvoorbeeld in elektronische vorm - op het gebied van opleidingen, cursussen, workshops, trainingen, seminars en dergelijke (hierna te noemen: opleidingen).

Artikel 59 Registratie en annulering

- 59.1 Inschrijving voor een training dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door leverancier.

- 59.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de keuze en geschiktheid van de training voor de deelnemers. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer laat de verplichtingen van opdrachtgever uit hoofde van de overeenkomst onverlet. Opdrachtgever kan een deelnemer aan een training vervangen door een andere deelnemer na schriftelijke toestemming van leverancier.
- 59.3 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van leverancier aanleiding geeft, is leverancier gerechtigd de training te annuleren, te combineren met één of meer trainingen of op een latere datum of een later tijdstip te plannen. Leverancier behoudt zich het recht voor de locatie van de training te wijzigen. Leverancier is gerechtigd de training organisatorisch en inhoudelijk te wijzigen.
- 59.4 Indien opdrachtgever of een deelnemer deelname aan een training annuleert, worden de gevolgen van de annulering beheerst door de geldende regels van leverancier. Annulering dient in ieder geval schriftelijk en voorafgaand aan de training of het betreffende deel van de training plaats te vinden. Annulering of niet-deelname laat de betalingsverplichtingen van opdrachtgever uit hoofde van de overeenkomst onverlet.

Artikel 60 Opleidingen

- 60.1 Opdrachtgever aanvaardt dat leverancier de inhoud en omvang van de training bepaalt.
- 60.2 Opdrachtgever informeert de deelnemers over de verplichtingen uit de overeenkomst en de door leverancier voorgeschreven gedrags- en andere regels voor deelname aan de training en opdrachtgever ziet toe op naleving van deze verplichtingen en regels door deelnemers.
- 60.3 Indien leverancier eigen apparatuur of programmatuur gebruikt bij de training, garandeert leverancier niet dat deze apparatuur of programmatuur vrij is van fouten en zonder onderbreking werkt. Indien de training bij opdrachtgever plaatsvindt, draagt opdrachtgever zorg voor een geschikt leslokaal en goed werkende hard- en software. Indien de faciliteiten bij opdrachtgever niet aan de eisen blijken te voldoen en de kwaliteit van de training daardoor niet kan worden gegarandeerd, is leverancier gerechtigd de training niet te starten, in te korten of geheel te staken.
- 60.4 De overeenkomst omvat niet het afnemen van een examen of toets.
- 60.5 Voor de documentatie, het trainingsmateriaal of de trainingsmiddelen die voor de training beschikbaar worden gesteld of geproduceerd, worden aparte kosten in rekening gebracht. Dit geldt ook voor eventuele training cursuscertificaten of duplicaten van cursuscertificaten.
- 60.6 Indien de training plaatsvindt als een e-learning training, zijn de bepalingen van de paragraaf 'Software-as-a-Service (SaaS)' zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Artikel 61 Prijs en betaling

- 61.1 Leverancier kan verlangen dat opdrachtgever de verschuldigde bedragen voor aanvang van de training betaalt. Leverancier kan deelnemers van deelname aan de training uitsluiten indien opdrachtgever niet tijdig voor betaling zorgdraagt, onverminderd de overige rechten van leverancier.
- 61.2 Indien leverancier een voorstudie heeft verricht voor het maken van een opleidingsplan of een opleidingsadvies heeft gegeven, kunnen de hiermee gemoeide kosten afzonderlijk aan opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 61.3 Tenzij leverancier uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de training is vrijgesteld van BTW in de zin van artikel 11 van de Wet op de omzetbelasting 1968, is bij betaling door opdrachtgever BTW verschuldigd. Leverancier is gerechtigd haar prijzen na het sluiten van de overeenkomst aan te passen in geval van wijzigingen in het BTW-regime voor trainingen zoals dit bij of krachtens de wet geldt.

Sectie 10. Hosting

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Hosting' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier, onder welke naam dan ook, diensten verleent op het gebied van hosting en hostinggerelateerde diensten.

Artikel 62 Hostingdiensten

- 62.1 Leverancier voert de met opdrachtgever overeengekomen hostingdiensten uit.
- 62.2 Indien de overeenkomst strekt tot het ter beschikking stellen van schijfruimte, mag opdrachtgever de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst heeft slechts betrekking op het ter beschikking stellen van schijfruimte op een specifiek voor opdrachtgever gereserveerde server voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. Al het gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overig gebruik van systemen en infrastructuur is beperkt tot de door partijen overeengekomen maxima. Dataverkeer dat in een bepaalde periode niet door opdrachtgever wordt gebruikt, mag niet worden overgeheveld naar een volgende periode. Bij overschrijding van de overeengekomen maxima brengt leverancier een extra vergoeding in rekening tegen de bij haar geldende tarieven.
- 62.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, en het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden geïmplementeerd. Indien daaromtrent geen specifieke afspraken zijn gemaakt, is opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het installeren, inrichten, parametriseren en tunen van de programmatuur en hulpprogrammatuur en indien nodig voor het aanpassen van de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving en het bewerkstelligen van de gewenste interoperabiliteit. Leverancier is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 62.4 Alleen als dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, heeft de overeenkomst ook tot doel om te zorgen voor beveiliging, back-up, nood- en hersteldiensten of om deze beschikbaar te stellen.
- 62.5 Leverancier kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Leverancier draagt er zorg voor dat de periode waarin de dienst buiten bedrijf is niet langer duurt dan noodzakelijk en draagt er tevens zorg voor dat dit, waar mogelijk, buiten kantoor tijden plaatsvindt en naar omstandigheden laat aanvangen nadat cliënt is geraadpleegd.
- 62.6 Indien leverancier op grond van de overeenkomst diensten aan opdrachtgever verleent in het kader van een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde van die naam, is opdrachtgever verplicht de regels en werkwijze van de betreffende organisatie(s) in acht te nemen. Op verzoek van opdrachtgever verstrekt leverancier opdrachtgever een schriftelijk exemplaar van deze regels. Leverancier is uitdrukkelijk niet verantwoordelijk voor de juistheid of de tijdigheid van de dienstverlening noch verantwoordelijk voor het behalen van de door opdrachtgever beoogde resultaten. Alle met de aanvraag en/of registratie gemoeide kosten worden aan opdrachtgever in rekening gebracht tegen de overeengekomen tarieven en, indien geen tarieven zijn overeengekomen, tegen de bij leverancier geldende tarieven. Leverancier garandeert niet dat een domeinnaam die opdrachtgever zou willen gebruiken ook daadwerkelijk aan opdrachtgever wordt toegekend.

Artikel 63 Kennisgeving en verwijdering

- 63.1 63.1 Opdrachtgever handelt te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden, meer in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en andere rechten van derden en de privacy van derden te respecteren, door geen informatie te verspreiden op een wijze die in strijd is met de wet, door geen ongeautoriseerde toegang te verlenen tot systemen en door geen virussen of andere schadelijke programma's of gegevens te verspreiden, en door zich te onthouden van het plegen van strafbare feiten en het schenden van andere wettelijke verplichtingen.
- 63.2 63.2 Ter voorkoming van aansprakelijkheid jegens derden of ter beperking van de gevolgen is leverancier steeds gerechtigd maatregelen te nemen ter zake van een handelen of nalaten van of voor risico van opdrachtgever. Op eerste schriftelijk verzoek van leverancier verwijdt opdrachtgever onverwijld gegevens en/of informatie uit de systemen van leverancier. Indien opdrachtgever dit nalaat, is leverancier gerechtigd naar eigen keuze de gegevens en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang tot de gegevens en/of informatie onmogelijk te maken. Daarnaast is leverancier gerechtigd om in geval van (dreigende) overtreding van het bepaalde in artikel 63.1 opdrachtgever met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande kennisgeving de toegang tot de systemen van leverancier te ontzeggen. Dit alles laat onverlet dat leverancier andere maatregelen kan treffen of andere wettelijke en contractuele rechten jegens opdrachtgever kan uitoefenen. Leverancier is in dit geval tevens gerechtigd de overeenkomst door opzegging met onmiddellijke ingang te beëindigen zonder hiervoor jegens opdrachtgever aansprakelijk te zijn.
- 63.3 Van Leverancier kan niet worden verwacht dat hij een oordeel vormt over de geldigheid van de aanspraken van derden of van het verweer van opdrachtgever, of op enigerlei wijze betrokken te raken bij een geschil tussen een derde en opdrachtgever. Opdrachtgever dient ter zake met de betreffende derde af te rekenen en leverancier schriftelijk, deugdelijk onderbouwd en met documenten gestaafd, te informeren.

Sectie 11 Hardware aankopen

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Aanschaf hardware' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier hardware, van welke aard dan ook, en/of andere goederen (stoffelijke objecten) aan opdrachtgever verkoopt.

Artikel 64 Aankoop en verkoop

- 64.1 Leverancier verkoopt de hardware en/of andere goederen volgens de aard en het aantal zoals schriftelijk overeengekomen.
- 64.2 Leverancier staat er niet voor in dat de apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of beoogde gebruik van opdrachtgever, tenzij de beoogde doeleinden duidelijk en zonder voorbehoud in de schriftelijke overeenkomst zijn omschreven.
- 64.3 De verplichting van Leverancier tot verkoop omvat niet assemblage en installatie van materialen, software, gebruiksartikelen en artikelen, batterijen, stempels, inkt en inktcartridges, tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 64.4 Leverancier garandeert niet dat de montage-, installatie- en bedieningsvoorschriften die bij de hardware en/of goederen worden geleverd foutloos zijn en dat de hardware en/of goederen de eigenschappen hebben die in deze voorschriften worden vermeld.

Artikel 65 Levering

- 65.1 De door leverancier aan opdrachtgever verkochte hardware en/of goederen worden aan opdrachtgever af magazijn geleverd. Indien dit schriftelijk is overeengekomen, levert leverancier de aan opdrachtgever verkochte zaken af op een door opdrachtgever aan te wijzen plaats, of laat deze afleveren op deze plaats. In dit geval informeert leverancier opdrachtgever, zo mogelijk tijdig voor de levering, over het tijdstip waarop leverancier of de door leverancier ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur en/of goederen af te leveren.
- 65.2 De aankoop prijs van de hardware en/of goederen omvat niet de kosten van transport, verzekering, vervoer en takelen, het huren van tijdelijke faciliteiten en dergelijke. Indien van toepassing worden deze kosten aan opdrachtgever in rekening gebracht.
- 65.3 Indien opdrachtgever leverancier verzoekt oude materialen - zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, hardware of gegevens op hardware - te verwijderen of te vernietigen, of indien leverancier hiertoe wettelijk verplicht is, kan leverancier dit verzoek op basis van een schriftelijke opdracht en tegen de bij haar geldende tarieven inwilligen. Indien en voor zover het leverancier wettelijk verboden is om betaling te verlangen, bijvoorbeeld in het kader van de oud-voor-nieuw regeling, brengt leverancier in voorkomend geval geen kosten in rekening.
- 65.4 Mits partijen een schriftelijke overeenkomst hebben gesloten om dit te regelen, is leverancier verantwoordelijk voor het (doen) installeren, configureren en aansluiten van de hardware en/of goederen. Een verplichting van leverancier tot installatie en/of configuratie van hardware omvat noch dataconversie noch software-installatie. Leverancier is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde licenties.
- 65.5 Leverancier is altijd gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

Artikel 66 Testopstelling

- 66.1 Leverancier is slechts verplicht een testopstelling te maken voor de hardware waarin opdrachtgever geïnteresseerd is indien dit schriftelijk is overeengekomen. Leverancier kan aan een testopstelling financiële en andere voorwaarden verbinden. Een testopstelling houdt in dat de standaard versie van de hardware tijdelijk beschikbaar op goedkeuring, exclusief accessoires, in een door opdrachtgever beschikbaar gestelde ruimte, voorafgaand aan de definitieve beslissing van opdrachtgever om de betreffende hardware al dan niet aan te schaffen. Opdrachtgever is aansprakelijk voor het gebruik van, schade aan en diefstal of verlies van de hardware die deel uitmaakt van een testopstelling.

Artikel 67 Eisen hardware omgeving

- 67.1 Opdrachtgever zorgt voor een omgeving die voldoet aan de door leverancier gespecificeerde eisen voor de hardware en/of goederen, onder andere op het gebied van temperatuur, luchtvochtigheid en technische eisen.
- 67.2 Opdrachtgever zorgt ervoor dat door derden uit te voeren werkzaamheden, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden uitgevoerd.

Artikel 68 Garanties

- 68.1 Leverancier spant zich in materiaal- en fabricagefouten in de verkochte apparatuur en/of goederen, alsmede gebreken in onderdelen die door leverancier in het kader van de garantie zijn geleverd, binnen een redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze gebreken binnen een termijn van drie maanden na levering gedetailleerd aan leverancier zijn gemeld. Indien naar het redelijk oordeel van leverancier de gebreken niet kunnen worden hersteld, herstel te lang zou duren of herstel onevenredig hoge kosten met zich mee zou brengen, is leverancier gerechtigd de apparatuur en/of goederen kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke, doch niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of goederen. De garantie omvat niet de eventuele dataconversie die als gevolg van een reparatie of vervanging noodzakelijk mocht zijn. Alle vervangen onderdelen zijn eigendom van de leverancier. De garantieverplichting vervalt indien gebreken aan de apparatuur, zaken of onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik of van buiten komende omstandigheden zoals brand- of waterschade, of indien opdrachtgever zonder toestemming van leverancier de door leverancier in het kader van de garantie geleverde apparatuur of onderdelen wijzigt of laat wijzigen. Leverancier onthoudt deze toestemming niet op onredelijke gronden.
- 68.2 Opdrachtgever kan geen andere vorderingen of nadere vorderingen terzake van non-conformiteit van geleverde apparatuur en/of goederen indienen dan neergelegd in artikel 68.1.
- 68.3 De kosten van werkzaamheden en reparaties die buiten het kader van deze garantie worden verricht, worden tegen de bij de leverancier geldende tarieven in rekening gebracht.
- 68.4 Leverancier heeft geen enkele verplichting uit hoofde van de koopovereenkomst ten aanzien van gebreken en/of andere fouten die worden gemeld na afloop van de in artikel 68.1 bedoelde garantieperiode.

Sectie 12. Leasen van hardware

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Leasing hardware' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier hardware van welke aard ook aan opdrachtgever verhuurt

Artikel 69 Leasing

- 69.1 Leverancier verhuurt aan klant de hardware en relevante gebruikersdocumentatie gespecificeerd in de huurovereenkomst.
- 69.2 De lease omvat noch het ter beschikking stellen van software op afzonderlijke gegevensdragers, noch het ter beschikking stellen van de consumentenartikelen en -artikelen die nodig zijn om de hardware te gebruiken, zoals batterijen, inkt en inktcartridges, tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 69.3 De lease gaat in op de datum waarop de hardware aan de klant ter beschikking wordt gesteld.

Artikel 70 Voorafgaande inspectie

- 70.1 Bij wijze van voorafgaand onderzoek kan leverancier in aanwezigheid van opdrachtgever en voordat het hang- en sluitwerk ter beschikking wordt gesteld of wanneer het ter beschikking wordt gesteld, een rapport opstellen met een beschrijving van de staat van het hang- en sluitwerk, inclusief geconstateerde gebreken. Leverancier kan eisen dat de klant dit rapport ondertekent voordat de hardware aan de klant ter beschikking wordt gesteld voor gebruik, om aan te geven dat de klant akkoord gaat met de tekst van het rapport. De in dit rapport genoemde gebreken aan de hardware zijn voor rekening van leverancier. Bij constatering van gebreken spreken partijen af of, en zo ja hoe en wanneer, de in het rapport genoemde gebreken hersteld dienen te worden.

- 70.2 Indien opdrachtgever niet naar behoren meewerkt aan de in artikel 70.1 bedoelde voorafgaande inspectie, is leverancier gerechtigd deze voorafgaande inspectie buiten aanwezigheid van opdrachtgever uit te voeren en zelf het rapport op te stellen. Dit rapport is bindend voor opdrachtgever.
- 70.3 Als er geen voorafgaande inspectie is uitgevoerd, wordt de klant geacht de hardware in goede en onbeschadigde staat te hebben ontvangen.

Artikel 71 Gebruik van hardware

- 71.1 Opdrachtgever gebruikt de hardware uitsluitend in en voor zijn eigen organisatie of bedrijf, met inachtneming van het in de overeenkomst beoogde gebruik van de hardware en op de in de overeenkomst vermelde locatie. Gebruik van de apparatuur door of ten behoeve van derden is niet toegestaan. Het gebruiksrecht van de hardware is niet overdraagbaar. Het is opdrachtgever niet toegestaan de hardware aan een derde te verhuren of anderszins een derde in staat te stellen de hardware te gebruiken of samen met opdrachtgever te gebruiken.
- 71.2 De klant is zelf verantwoordelijk voor het installeren, assembleren en gebruiksklaar maken van de hardware.
- 71.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de hardware of enig onderdeel daarvan te gebruiken als onderpand of zekerheid, op welke wijze dan ook, of anderszins over de hardware of enig onderdeel daarvan te beschikken.
- 71.4 Opdrachtgever gebruikt en onderhoudt de apparatuur met zorg. Opdrachtgever neemt afdoende maatregelen om schade aan de hardware te voorkomen. In geval van schade stelt opdrachtgever leverancier daarvan onverwijld op de hoogte. Opdrachtgever is gedurende de looptijd van de huurovereenkomst jegens leverancier te allen tijde aansprakelijk voor schade aan de apparatuur en diefstal, verlies of verduistering van de apparatuur.
- 71.5 Het is opdrachtgever niet toegestaan de hardware geheel of gedeeltelijk te wijzigen of aan te vullen. Indien toch wijzigingen of toevoegingen zijn aangebracht, is opdrachtgever verplicht deze wijzigingen of toevoegingen uiterlijk bij het einde van de huurovereenkomst ongedaan te maken of te verwijderen.
- 71.6 Partijen komen overeen dat gebreken in de door of in opdracht van opdrachtgever aan de hardware aangebrachte wijzigingen of toevoegingen en alle door die wijzigingen of gebreken aan de hardware veroorzaakte gebreken niet worden aangemerkt als gebreken in de zin van artikel 7:204 BW. Opdrachtgever kan ter zake van dergelijke gebreken nimmer een vordering instellen tegen leverancier. Leverancier is niet verplicht tot het verrichten van reparaties of onderhoudsdiensten met betrekking tot dergelijke gebreken.
- 71.7 Cliënt heeft geen recht op enige vergoeding voor door cliënt aangebrachte wijzigingen of toevoegingen aan de gehuurde hardware indien deze wijzigingen of toevoegingen, om welke reden dan ook, bij of na afloop van de huurovereenkomst niet ongedaan worden gemaakt of verwijderd.
- 71.8 Opdrachtgever stelt leverancier onverwijld schriftelijk op de hoogte van voorlopig beslag op hang- en sluitwerk, met vermelding van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. Opdrachtgever geeft de beslagleggende deurwaarder onverwijld inzage in de huurovereenkomst.

Artikel 72 Onderhoud van de gehuurde hardware

- 72.1 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de gehuurde hardware zelf te onderhouden of door derden te laten onderhouden.
- 72.2 Opdrachtgever stelt leverancier onverwijld schriftelijk op de hoogte van door hem geconstateerde gebreken aan de gehuurde hardware. Leverancier spant zich in om binnen een redelijke termijn en door middel van correctief onderhoud gebreken aan de hardware die voor rekening van leverancier komen te herstellen. Leverancier is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot het verrichten van preventief onderhoud aan de hardware. Opdrachtgever stelt leverancier desgevraagd in de gelegenheid correctieve en/of preventieve onderhoudsdiensten te verrichten. Partijen bepalen gezamenlijk, in overleg en vooraf, de data waarop en de tijdstippen waarop onderhoudsdiensten moeten worden uitgevoerd. Opdrachtgever heeft geen recht op vervangende hardware gedurende de periodes dat onderhoudsdiensten worden uitgevoerd.
- 72.3 De verplichting van Leverancier om gebreken te herstellen sluit uit:
- ☐ het herstellen van gebreken die de klant accepteerde bij het aangaan van de huurovereenkomst;
 - ☐ het repareren van defecten die worden veroorzaakt door externe omstandigheden;
 - ☐ het herstellen van gebreken die kunnen worden toegeschreven aan de klant, zijn personeel en/of door de klant ingeschakelde derden;
 - ☐ het repareren van defecten die zijn veroorzaakt door onzorgvuldig, onjuist of ondeskundig gebruik of gebruik dat in strijd is met het gebruik zoals beschreven in de documentatie;
 - ☐ het herstellen van defecten die verband houden met het gebruik van onderdelen of gebruiksartikelen die niet zijn aanbevolen of goedgekeurd door de leverancier;
 - ☐ het repareren van defecten die worden veroorzaakt doordat de hardware wordt gebruikt op een manier die in strijd is met het beoogde gebruik;
 - ☐ het repareren van defecten die zijn veroorzaakt door ongeoorloofde wijzigingen van of toevoegingen aan de hardware.
- 72.4 Indien leverancier de in het vorige lid bedoelde gebreken herstelt of laat herstellen, worden de kosten van het uitgevoerde herstel in rekening gebracht bij opdrachtgever tegen de bij leverancier geldende tarieven.
- 72.5 Leverancier heeft altijd het recht om af te zien van het herstellen van de defecten en de hardware te vervangen door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijk identieke hardware.
- 72.6 Leverancier is nooit verplicht om gegevens die verloren zijn gegaan te herstellen of te reconstrueren.

Artikel 73 Eindinspectie en teruggave van hardware

- 73.1 Aan het einde van de huurovereenkomst retourneert opdrachtgever de hardware in originele staat aan leverancier. Eventuele transportkosten voor het retourneren van de hardware zijn voor rekening van opdrachtgever.
- 73.2 Voorafgaand aan of uiterlijk op de laatste werkdag van de huurtermijn verleent opdrachtgever zijn medewerking aan een gezamenlijke eindinspectie van de staat van het hang- en sluitwerk. De bevindingen van deze eindinspectie worden vastgelegd in een door partijen gezamenlijk op te stellen rapport. Dit rapport dient door beide partijen te worden ondertekend. Indien opdrachtgever geen medewerking verleent aan de eindinspectie, is leverancier gerechtigd deze inspectie buiten aanwezigheid van opdrachtgever uit te voeren en zelf het rapport op te stellen. Dit rapport is bindend voor opdrachtgever.

- 73.3 Leverancier heeft het recht de gebreken die in het eindinspectierapport zijn vermeld en die - in redelijkheid - voor rekening en risico van opdrachtgever komen, voor rekening van opdrachtgever te laten herstellen. Opdrachtgever is aansprakelijk voor de schade die leverancier lijdt doordat de hardware tijdelijk buiten gebruik is of doordat leverancier de hardware niet aan een derde kan verhuren.
- 73.4 Als de klant aan het einde van de leaseperiode een wijziging niet ongedaan heeft gemaakt of een toevoeging niet heeft verwijderd die de klant in de hardware heeft geïmplementeerd, komen partijen overeen dat de klant geacht wordt afstand te hebben gedaan van alle rechten op deze wijzigingen en/of toevoegingen.

Sectie 13. Onderhoud van hardware

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Onderhoud hardware' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier hardware, van welke aard dan ook, voor opdrachtgever onderhoudt.

Artikel 74 Onderhoudsdiensten

- 74.1 Leverancier verricht onderhoudsdiensten voor de in de onderhoudsovereenkomst vermelde hardware mits de hardware in Nederland is opgesteld.
- 74.2 Opdrachtgever heeft geen recht op tijdelijke vervangende hardware gedurende de tijd dat leverancier de te onderhouden hardware onder zich heeft.
- 74.3 De inhoud en omvang van de te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel van toepassing zijnde serviceniveaus worden vastgelegd in een schriftelijke onderhoudsovereenkomst. Indien onderhoud niet schriftelijk is overeengekomen, is leverancier verplicht zich in te spannen om storingen, die door opdrachtgever op adequate wijze zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in deze algemene voorwaarden verstaan het niet voldoen van de hardware aan de door leverancier uitdrukkelijk schriftelijk kenbaar gemaakte specificaties van de hardware of het zonder onderbreking niet voldoen van de hardware aan deze specificaties. Van een storing is alleen sprake indien opdrachtgever deze storing niet alleen kan aantonen maar ook kan reproduceren. Leverancier is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot het verrichten van preventief onderhoud.
- 74.4 Opdrachtgever stelt leverancier onverwijld op de hoogte van een storing in de hardware, door een gedetailleerde beschrijving hiervan te geven, wanneer deze storing zich voordoet.
- 74.5 Opdrachtgever verleent alle door leverancier gewenste assistentie in het kader van onderhoudsdiensten, bijvoorbeeld om tijdelijk het gebruik van de hardware stop te zetten. Opdrachtgever verleent personeel van leverancier of door leverancier aangewezen derden toegang tot de locatie van de hardware, verleent de benodigde assistentie en stelt de hardware ter beschikking aan leverancier zodat de onderhoudsdiensten kunnen worden uitgevoerd.
- 74.6 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat een volledige en goed werkende back-up wordt gemaakt van alle programmatuur en gegevens die in of op de apparatuur zijn vastgelegd, voordat de apparatuur voor onderhoud aan leverancier ter beschikking wordt gesteld.
- 74.7 Op verzoek van de leverancier is een deskundige van het personeel van de klant aanwezig voor overleg wanneer de onderhoudsdiensten worden uitgevoerd.
- 74.8 Opdrachtgever is bevoegd niet door leverancier geleverde hardware en systemen op de hardware aan te sluiten en daarop software te installeren.
- 74.9 Indien het naar het oordeel van leverancier voor het onderhoud van de hardware noodzakelijk is om de verbindingen van de hardware met andere hardware of software te testen, stelt opdrachtgever zowel de betreffende andere hardware en software als de testprocedures en gegevensdragers ter beschikking aan leverancier.

- 74.10 Voor onderhoud benodigd testmateriaal dat niet tot het normale assortiment van leverancier behoort, dient door opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld.
- 74.11 Opdrachtgever draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de hardware gedurende de tijd dat leverancier de te onderhouden hardware onder zich heeft. Het is aan opdrachtgever om zich tegen dit risico te verzekeren.

Artikel 75 Onderhoudsvergoedingen

- 75.1 De onderhoudskosten omvatten niet:
- ☐ kosten van consumentenartikelen, of van het vervangen van deze artikelen, zoals batterijen, postzegels, inkt en inktcartridges, tonerartikelen, kabels en accessoires;
 - ☐ kosten van onderdelen, of van het vervangen van deze onderdelen, en van onderhoud om storingen te herstellen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan leverancier;
 - ☐ Uitgevoerde activiteiten voor revisie van de hardware;
 - ☐ aanpassingen van de hardware;
 - ☐ het verplaatsen, verhuizen of opnieuw installeren van hardware, of kosten voor transport waar hardware moet worden gerepareerd of andere activiteiten die voortvloeien uit deze activiteiten.
- 75.2 De onderhoudsvergoeding is verschuldigd ongeacht of de klant de hardware in gebruik heeft genomen en er gebruik van maakt en ongeacht of de klant gebruik maakt van de onderhoudsoptie.

Artikel 76 Uitsluitingen

- 76.1 Werkzaamheden uitgevoerd om storingen te onderzoeken of te herstellen die zijn veroorzaakt door of verband houden met gebruikersfouten, onjuist gebruik van de apparatuur of externe omstandigheden zoals storingen in internetdiensten, datanetwerkverbindingen, stroomvoorzieningen of verbindingen met apparatuur, programmatuur of materialen die niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, vallen niet onder de verplichtingen van leverancier uit hoofde van de onderhoudsovereenkomst.
- 76.2 De verplichtingen van de Leverancier met betrekking tot onderhoud hebben geen betrekking op:
- ☐ het onderzoeken of herstellen van storingen die zijn veroorzaakt door of verband houden met een wijziging van de hardware die is uitgevoerd door een andere partij dan leverancier of een partij die namens leverancier optreedt;
 - ☐ gebruik van de hardware in strijd met de toepasselijke voorwaarden en het niet tijdig laten onderhouden van de hardware door opdrachtgever. De onderhoudsverplichtingen van leverancier omvatten niet het onderzoeken of herstellen van storingen in de op de hardware geïnstalleerde software.
- 76.3 Eventuele kosten voor onderhoudsdiensten en/of onderzoeken die op grond van artikel 76.1 en/of 76.2 worden uitgevoerd, kunnen door leverancier in rekening worden gebracht, dan wel als extra kosten door leverancier in rekening worden gebracht, tegen de bij leverancier geldende tarieven.
- 76.4 Leverancier is nooit verplicht om beschadigde of verloren gegevens te herstellen.