

# Algemene voorwaarden Interly Digital Agency

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### **Artikel 1 Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Leverancier: Interly Digital Agency gevestigd te Leusden, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 71835261 ;
2. Opdrachtgever: iedere natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst sluit of (mogelijk) wil sluiten met leverancier;
3. Overeenkomst: iedere tot stand gekomen overeenkomst tussen leverancier en opdrachtgever.
4. Plugin: software die bestaande functionaliteiten van een website kan uitbreiden of verbeteren en/of nieuwe functionaliteiten kan toevoegen.
5. Hosting: het online beschikbaar maken en houden van een website en e-mail functionaliteit.
6. Schriftelijk: vastgelegd op papier of een elektronische gegevensdrager, daaronder wordt ook per e-mail begrepen;
7. Partijen: leverancier en opdrachtgever gezamenlijk.

#### **Artikel 2 Toepasselijkheid**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij leverancier goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan opdrachtgever levert.
2. Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
3. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. Leverancier en opdrachtgever treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van

de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.

### **Artikel 3 Aanbiedingen**

1. Alle aanbiedingen en andere uitingen van leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door leverancier schriftelijk anders is aangegeven. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan leverancier verstrekte gegevens waarop leverancier haar aanbieding heeft gebaseerd.

### **Artikel 4 Prijs en betaling**

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

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

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

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

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

6. Opdrachtgever is vanaf het ontstaan van de overeenkomst, maar voorafgaand aan de door leverancier te verrichten werkzaamheden een aanbetaling verschuldigd. De hoogte hiervan is opgenomen in de offerte.

7. Opdrachtgever dient (deel)betalingen uiterlijk binnen veertien dagen na facturatie te verrichten door deze over te maken naar het rekeningnummer zoals vermeldt op de factuur. De termijn van veertien dagen dient als een fatale termijn te worden beschouwd.

8. Indien partijen betaling in termijn zijn overeengekomen, en opdrachtgever het verschuldigde deelbedrag niet of niet tijdig betaalt, is vanaf dat moment het overeengekomen totaal bedrag direct opeisbaar.

9. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen, tenzij partijen dit schriftelijk overeenkomen.

10. Indien opdrachtgever de verschuldigde (deel)bedragen niet of niet tijdig betaalt, is opdrachtgever, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Indien opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van leverancier onverlet.

#### **Artikel 5 Duur van de overeenkomst**

1. Indien en voor zover de tussen partijen gesloten overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur.

2. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd.

3. Partijen kunnen alle overeenkomsten maandelijks opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van maand.

4. Contracten met betrekking tot domeinnaamregistratie en hosting kennen een opzegtermijn van 1 maand. Deze contracten worden elk jaar stilzwijgend verlengd. (lopend vanaf de ingangsdatum)

5. Onderhoudscontracten kennen een minimale looptijd van 1 jaar en worden ieder jaar stilzwijgend verlengd met 1 jaar. Na het verstrijken van de minimale looptijd kan de overeenkomst op elk moment schriftelijk worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.

6. Interly kan een overeenkomst met de opdrachtgever direct beëindigen wanneer de opdrachtgever zich niet, onbehoorlijk of onvolledig houdt aan de met Interly gesloten overeenkomst(en) inclusief de bijbehorende voorwaarden.

7. Interly heeft het recht geleverde producten en diensten tijdelijk of geheel buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien opdrachtgever de overeenkomst en verplichting tegen Interly niet nakomt of in strijd handelt met deze algemene voorwaarden. Interly zal opdrachtgever hiervan te voren in kennis stellen, tenzij zulks in alle redelijkheid en billijkheid niet van Interly kan worden verlangd. De verplichting tot betaling van de verschuldigde

bedragen blijft ook tijdens de buitengebruikstelling bestaan.

9. Interly heeft het recht websites af te schermen als blijkt dat deze websites een gevaar vormen voor de server, en zo voor andere op de server aanwezige websites, door het aanwezig zijn van onveilige scripts.

10. Interly heeft het recht websites af te schermen als blijkt dat deze websites onvoldoende technisch worden onderhouden en daardoor vallen onder artikel 10.5

#### **Artikel 6 Vertrouwelijkheid en overname personeel**

1. Opdrachtgever en leverancier dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet voor leverancier indien en voor zover verstrekking van 3 de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de overeenkomst door leverancier. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door der partijen als zodanig zijn aangeduid.

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

3. Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals n jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden, waaronder de voorwaarde dat opdrachtgever een redelijke vergoeding aan leverancier betaalt.

#### **Artikel 7 Privacy en gegevensverwerking**

1. Leverancier sluit verwerkersovereenkomsten met de door haar ingeschakelde verwerkers.

2. Leverancier zal, conform de verwerkersovereenkomst, uitvoering geven aan haar verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.

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

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

### **Artikel 8 Beveiliging**

1. Indien leverancier op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan hetgeen is overeengekomen in de verwerkersovereenkomst die partijen zijn aangegaan. Leverancier staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.

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

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

4

### **Artikel 9 Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting**

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

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

3. Leverancier kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande

verplichting tot afgifte of overdracht, totdat opdrachtgever alle aan leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.

#### **Artikel 10 Risico-overgang**

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

#### **Artikel 11 Intellectuele Eigendom**

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

2. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, opleidings, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

3. Een project, website, webshop, app, op maat ontwikkelde code of de configuratie daarvan zal op verzoek van opdrachtgever, indien mogelijk, door leverancier aan opdrachtgever in eigendom worden overgedragen.

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

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

6. Leverancier vrijwaart opdrachtgever tegen elke aanspraak van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat opdrachtgever leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan leverancier. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan leverancier ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van leverancier in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door leverancier zelf ontwikkelde programma tuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van leverancier een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal leverancier, indien mogelijk, zorg dragen dat opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van leverancier wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.

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

8. Leverancier is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met opdrachtgever is overeengekomen.

## **Artikel 12 Medewerkingsverplichtingen**

1. Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Opdrachtgever zal steeds tijdig alle in redelijkheid door leverancier gewenste medewerking verlenen.
2. Opdrachtgever draagt het risico van de selectie van de door leverancier te leveren zaken, goederen en/of diensten. Opdrachtgever neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen waaraan de prestatie van leverancier dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor leverancier niet bindend, behoudens indien door leverancier uitdrukkelijk anders is vermeld.
3. Indien opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van leverancier op locatie van opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt opdrachtgever tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.
4. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Opdrachtgever vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van leverancier, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van opdrachtgever of van onveilige situaties in zijn organisatie. Opdrachtgever zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door leverancier ingezette medewerkers kenbaar maken.
5. Indien opdrachtgever in verband met de diensten en producten van leverancier programmatuur, apparatuur of andere middelen aan leverancier ter beschikking stelt, staat opdrachtgever in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke leverancier nodig mocht hebben.
6. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door leverancier geleverde producten en/of verstrekte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
7. Indien partijen een technisch onderhoudscontract zijn aangegaan, is leverancier verantwoordelijk voor het beheer van de website, waaronder de controle van instellingen.



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

### **Artikel 13 Informatieverplichtingen**

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

2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan leverancier verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door opdrachtgever verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor de leverancier kenbare onjuistheden bevatten, zal de leverancier hierover navraag doen bij opdrachtgever.

### **Artikel 14 Project- en stuurgroepen**

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

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

3. Opdrachtgever staat er voor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gerechtigd zijn voor opdrachtgever bindende besluiten te nemen.

### **Artikel 15 Termijnen**

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

2. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen leverancier en opdrachtgever in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.

3. In alle gevallen – derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen – komt leverancier wegens tijds overschrijding eerst in verzuim nadat opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij opdrachtgever leverancier een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

4. Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaats vinden, is leverancier gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

5. Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien opdrachtgever zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor opdrachtgever nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

#### Artikel 16 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

1. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

Betalingsverplichtingen van opdrachtgever en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatie verstrekking door opdrachtgever of een door opdrachtgever in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

2. Indien opdrachtgever op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij opdrachtgever bewijst dat leverancier ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

3. Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen schriftelijk worden opgezegd, met

inachtneming van een opzegtermijn van n maand. Leverancier zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

4. Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de weder partij - al dan niet voorlopig - sursance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Leverancier kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van opdrachtgever direct of indirect wijzigt. Leverancier is wegens de beindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval opdrachtgever onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van opdrachtgever tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van opdrachtgever tot toegang en/of gebruik van de diensten van leverancier, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van leverancier vereist is.

#### **Artikel 17 Aansprakelijkheid van leverancier**

1. De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan n jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor n jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 10.000 (tienduizend Euro) bedragen.

2. De totale aansprakelijkheid van leverancier voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro).

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

4. De in artikel 17.1 tot en met 17.3 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.

5. De in artikel 17.1 tot en met 17.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.

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

7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt. Iedere vordering tot schade vergoeding tegen leverancier vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij opdrachtgever vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

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

9. Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan leverancier zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

#### **Artikel 18 Overmacht**

1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van leverancier wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van leverancier, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door opdrachtgever aan leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door opdrachtgever aan leverancier is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanet werk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog en (viii) algemene vervoersproblemen.

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

### **Artikel 19 Wijziging en meerwerk**

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

2. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal leverancier opdrachtgever desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

### **Artikel 20 Overdracht van rechten en verplichtingen**

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

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

### **Artikel 21 Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op alle overeenkomsten tussen partijen is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

2. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

3. Eventuele gerechtelijke procedures kunnen uitsluitend voor de bevoegde Nederlandse rechter bij de Rechtbank Midden-Nederland aanhangig worden gemaakt.

### **Hoofdstuk 2 Dienstverlening**

De in dit hoofdstuk 'Dienstverlening' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten van welke aard dan ook (en

al dan niet in een van de andere hoofdstukken van deze algemene voorwaarden nader uitgewerkt) aan opdrachtgever verleent.

## **Artikel 22 Uitvoering**

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

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

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

4. Leverancier is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van opdrachtgever op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van leverancier.

## **Artikel 23 Service Level Agreement**

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

2. Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door leverancier aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van leverancier zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door opdrachtgever te leveren tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

## **Artikel 24 Back-up**

1. Indien de dienstverlening aan opdrachtgever op grond van de overeenkomst het maken van backups van gegevens van opdrachtgever omvat, zal leverancier met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van opdrachtgever. Leverancier zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij leverancier gebruikelijke termijn. Leverancier zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.

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

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

De in dit hoofdstuk 'Software as a Service (SaaS)' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen uit het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien leverancier diensten verricht onder de naam of op het gebied van Software-asaService

(ook wel aangeduid als: SaaS). Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden wordt onder SaaS verstaan: het door leverancier 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan opdrachtgever via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.

#### **Artikel 25 Uitvoering SaaS-dienst**

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

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

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

4. Leverancier kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Leverancier is niet gehouden specifiek voor

opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

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

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

### **Artikel 26 Garantie**

1. Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Leverancier zal zich er voor inspannen fouten als bedoeld in artikel 31.3 in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door opdrachtgever gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door leverancier is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van opdrachtgever is ontwikkeld, kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan opdrachtgever in rekening brengen.

2. Opdrachtgever zal op basis van de door leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de SaaS-dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van opdrachtgever naar redelijkheid mede werking te verlenen aan verdere door opdrachtgever te nemen maatregelen, tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

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

### **Artikel 27 Bescherming van persoonsgegevens**

1. Opdrachtgever heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover



derden. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij opdrachtgever.

2. Leverancier zal, zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen aan de door opdrachtgever na te komen verplichtingen als bedoeld in artikel 27.1. De kosten verbonden aan deze ondersteuning zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van leverancier begrepen en komen voor rekening van opdrachtgever.

#### **Artikel 28 Aanvang van de dienstverlening; vergoeding**

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

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

#### **Hoofdstuk 4 Programmatuur**

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

#### **Artikel 29 Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen**

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

2. De verplichting tot terbeschikkingstelling door leverancier en het gebruiksrecht van opdrachtgever strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur.

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

4. Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is opdrachtgever gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.

5. Leverancier kan verlangen dat opdrachtgever de programma tuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat opdrachtgever bij leverancier, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur n of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen. Leverancier is steeds gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur tegen on rechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen. Opdrachtgever zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

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

7. Het is opdrachtgever, zonder toestemming van leverancier, nimmer toegestaan de programmatuur en de dragers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal opdrachtgever, zonder toestemming van leverancier, een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van opdrachtgever gebruikt.

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

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

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

### **Artikel 30 Aflevering en installatie**

1. Leverancier zal, te zijner keuze, de programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door leverancier te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de programmatuur online aan opdrachtgever voor aflevering beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van de leverancier in papieren dan wel digitale vorm in een door leverancier bepaalde taal verstrekt.

2. Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal leverancier de programmatuur bij opdrachtgever installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal opdrachtgever zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

### **Artikel 31 Acceptatie**

1. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt opdrachtgever de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van leverancier op grond van de garantieregeling van artikel 35. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door opdrachtgever.

2. Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 31.3 tot en met 31.10 van toepassing.

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

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 test periode is opdrachtgever niet gerechtigd de programma tuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Opdrachtgever zal de overeengekomen acceptatie test met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.

5. Indien een acceptatietest is overeengekomen, is opdrachtgever verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door leverancier schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerk programmatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
6. De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd: a. indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel b. indien leverancier v r het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 31.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 31.8 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel c. indien opdrachtgever enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.
7. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal opdrachtgever uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan leverancier rapporteren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma omwegen of probleem vermijdende beperkingen aan te brengen.
8. Opdrachtgever mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 35 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
9. Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de nietacceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
10. Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat leverancier gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van opdrachtgever op grond van artikel 31.8 betreffende kleine gebreken en artikel 35 betreffende de garantie.

## **Artikel 32 Beschikbaarstelling**

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

2. Onverwijld nadat de overeenkomst is geïndigd, zal opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan leverancier retourneren. Indien is overeengekomen dat opdrachtgever bij het einde van de overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal opdrachtgever van zodanige vernietiging leverancier onverwijld schriftelijk melding maken. Leverancier is bij of na het einde van de overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door opdrachtgever gewenste dataconversie.

#### Artikel 33 Gebruiksrechtvergoeding

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

a. indien partijen niet zijn overeengekomen dat leverancier zorg draagt voor installatie van de programmatuur:

- bij aflevering van de programmatuur;
- of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;

b. indien partijen zijn overeengekomen dat leverancier zorg draagt voor installatie van de programma tuur:

- bij voltooiing van die installatie;
- of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

#### Artikel 34 Wijzigingen in de programmatuur

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

#### Artikel 35 Garantie

1. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten 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 staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Leverancier garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd.

Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.

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

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

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

5. Leverancier heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 35.2 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

#### **Artikel 36 Programmatuur van toeleveranciers**

1. Indien en voor zover leverancier programmatuur van derden aan opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die programmatuur, de (licentie) voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen leverancier en opdrachtgever van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie) voorwaarden van die derden door leverancier schriftelijk aan opdrachtgever is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan opdrachtgever zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan opdrachtgever geen beroep toe op een nalaten van leverancier om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien opdrachtgever een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.

2. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen opdrachtgever en leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

#### **Hoofdstuk 5. Ontwikkeling programmatuur en websites**

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

eventueel de programmatuur en/of website installeert.

### **Artikel 37 Specificaties en ontwikkeling van programmatuur/website**

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

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

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

4. Indien partijen gebruik maken van een ontwikkel methode zoals bedoeld in artikel 36.3, dan is het bepaalde in artikel 31.1, artikel 31.4 tot en met 31.8 en artikel 35.1 niet van toepassing. Opdrachtgever aanvaardt de programmatuur en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is'). Leverancier is na de

laatste ontwikkelfase niet gehouden tot herstel van fouten, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

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

6. Desgevraagd zal opdrachtgever leverancier in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van opdrachtgever te verrichten.

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

#### **Artikel 38 Aflevering, installatie en acceptatie**

1. Het bepaalde in artikel 30 inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.

2. Tenzij leverancier op grond van de overeenkomst de programmatuur en/of website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van opdrachtgever zal 'hosten', zal leverancier de website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan opdrachtgever afleveren dan wel online aan opdrachtgever voor aflevering beschikbaar stellen.

3. Het bepaalde in artikel 31 van deze algemene voorwaarden inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.

#### Artikel 39 Gebruiksrecht

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

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

3. Het bepaalde in artikel 29 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.

4. Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle



ontwerp- en ontwikkelkosten volledig en uitsluitend door opdrachtgever worden gedragen, gelden - zulks in afwijking van het bepaalde in artikel 39.4 - voor opdrachtgever geen beperkingen in het recht tot gebruik van de programmatuur en/of website.

#### **Artikel 40 Vergoeding**

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

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

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

#### **Artikel 41 Garantie**

1. Het bepaalde in artikel 35 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.

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

Leverancier staat er evenmin voor in dat de website goed werkt in samenhang met alle soorten apparatuur.

Hoofdstuk 6 Onderhoud van programmatuur en support

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

#### **Artikel 42 Onderhoudsdiensten**

1. Indien overeengekomen verricht leverancier onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur in de zin van artikel 31.3 en - zulks uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 43.

2. Opdrachtgever zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal leverancier zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar

beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van leverancier op de door leverancier te bepalen wijze en termijn aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programma tuur aan te brengen. Opdrachtgever zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

3. Het bepaalde in de artikelen 35.3 en 35.4 is van overeenkomstige toepassing.

4. Indien leverancier het onderhoud online verricht, zal opdrachtgever tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en netwerkfaciliteiten.

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

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

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

#### **Artikel 43 Nieuwe versies van programmatuur**

1. Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeen gekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van leverancier.

2. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is leverancier niet meer

verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.

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

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

#### **Artikel 44 Supportdiensten**

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

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

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

#### **Artikel 45 Vergoeding**

1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die

betrekking hebben op onderhoud van programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.

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

### **Hoofdstuk 7. Advisering en consultancy**

De in dit hoofdstuk 'Advisering en consultancy' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien leverancier diensten verleent op het gebied van advisering en consultancy. Artikel 46 Uitvoering advies en consultancydiensten

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

2. De dienstverlening van leverancier wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van leverancier.

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

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

### **Artikel 47 Rapportage**

1. Leverancier zal opdrachtgever op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtgever zal leverancier schriftelijk op voorhand

omstandigheden melden die voor leverancier van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor opdrachtgever aandacht wenst, prioriteitenstelling van opdrachtgever, beschikbaarheid van middelen en personeel van opdrachtgever en bijzondere of voor leverancier mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Opdrachtgever zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door leverancier verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van opdrachtgever en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en leverancier hiervan op de hoogte stellen.

#### Artikel 48 Vergoeding

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

#### Hoofdstuk 8 Opleiding en Trainingen

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

#### **Artikel 49 Aanmelding en annulering**

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

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

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

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

## **Artikel 50 Uitvoering opleiding**

1. Opdrachtgever aanvaardt dat leverancier de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.
2. Opdrachtgever zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door leverancier voor geschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding.
3. Indien leverancier bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat leverancier er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien leverancier de opleiding uitvoert op locatie van opdrachtgever, zal opdrachtgever zorg dragen voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende apparatuur en programmatuur.
4. Het afnemen van een examen of een toets maakt niet deel uit van de overeenkomst.
5. Voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, opleidingsmaterialen of -middelen is opdrachtgever een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan. 54.6 Indien de opleiding op basis van e-learning wordt aangeboden, zijn de bepalingen van het 'Hoofdstuk Software-as-a-Service (SaaS)' zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

## **Artikel 51 Prijs en betaling**

1. Leverancier kan verlangen dat opdrachtgever vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. Leverancier kan deelnemers uit sluiten van deelname indien opdrachtgever heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van leverancier.
2. Tenzij leverancier uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de opleiding is vrijgesteld van BTW in de zin van artikel 11 van de Wet op de Omzetbelasting 1968, is opdrachtgever over de vergoeding tevens BTW verschuldigd. Leverancier is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd zijn prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van BTW voor opleidingen.

## **Hoofdstuk 9 Hosting**

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

## **Artikel 52 Hostingdiensten**

1. Leverancier zal de met opdrachtgever overeengekomen hostingdiensten verrichten.
2. Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal opdrachtgever de overeengekomen schijfruimte niet over schrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor opdrachtgever gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door opdrachtgever niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal leverancier een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.
3. Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van backup-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.
4. Leverancier kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met opdrachtgever.
5. Indien leverancier op grond van de overeenkomst diensten voor opdrachtgever verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient opdrachtgever de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal leverancier een schriftelijk exemplaar van die regels aan opdrachtgever verstrekken. Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door opdrachtgever beoogde resultaten. Opdrachtgever is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij leverancier gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Leverancier staat er niet voor in dat een door opdrachtgever gewenste domeinnaam aan opdrachtgever wordt toegekend.

## **Artikel 53 Notice and Take Down**

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

2. Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is leverancier steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van opdrachtgever. Opdrachtgever zal op eerste schriftelijk verzoek van leverancier data en/of informatie onverwijld van de systemen van leverancier verwijderen, bij gebreke waarvan leverancier gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Leverancier is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 57.1 aan opdrachtgever per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voor gaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door leverancier jegens opdrachtgever. Leverancier is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens opdrachtgever aansprakelijk te zijn.

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