



Qoden Algemene Voorwaarden

woensdag 25 november 2020

Qoden B.V.
info@qoden.nl
088 - 006 3600

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen.....	3
Hoofdstuk 2. Dienstverlening.....	20
Hoofdstuk 3. Software-as-a-Service (SaaS).....	22
Hoofdstuk 4. Programmatuur.....	25
Hoofdstuk 5. Ontwikkeling programmatuur en websites	31

HOOFDSTUK 1. ALGEMENE BEPALINGEN

Art. 1 - Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 1.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever betreffende door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever verrichte of te verrichten werkzaamheden.
- 1.2. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen. Voor zover dergelijke afwijkingen niet hebben plaatsgevonden blijven de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden onverkort van toepassing.
- 1.3. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht. Opdrachtnemer en Opdrachtgever treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.

Art. 2 - Aanbiedingen

- 2.1 De Overeenkomst komt tot stand op een van de navolgende wijzen en tijdstippen:
 - (a) hetzij, indien een opdrachtbevestiging wordt toegestuurd, op het moment waarop Opdrachtnemer de aan Opdrachtgever toegestuurde en door deze voor akkoord ondertekende opdrachtbevestiging heeft terug ontvangen;
 - (b) hetzij, indien geen opdrachtbevestiging wordt toegestuurd, op het moment waarop een door Opdrachtnemer gedaan aanbod door Opdrachtgever uitdrukkelijk mondeling of schriftelijk en ongewijzigd is aanvaard;
 - (c) hetzij, indien de door Opdrachtgever verstrekte opdracht niet is voorafgegaan door een aanbod van Opdrachtnemer, op het moment waarop Opdrachtnemer met de uitvoering van die opdracht een aanvang heeft gemaakt.

Het staat ieder van partijen niettemin vrij te bewijzen dat de Overeenkomst op een andere wijze en/of op een ander tijdstip tot stand is gekomen.

- 2.2 De in lid 1 onder (a) bedoelde opdrachtbevestiging is gebaseerd op de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte informatie en wordt geacht de Overeenkomst juist en volledig weer te geven.

Art. 3 - Prijs en betaling

3.1. Het honorarium voor de krachtens de Opdracht te verrichten werkzaamheden zal worden berekend op basis van de aan die werkzaamheden bestede tijd vermenigvuldigd met het door Opdrachtnemer gehanteerde uurtarief dan wel op basis van hetgeen daaromtrent tussen partijen is overeengekomen, en is exclusief omzetbelasting.

Tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, zijn de in het kader van de Opdracht gemaakte kosten - daaronder begrepen reis- en verblijfkosten en andere 'out-of-pocket' uitgaven alsmede de kosten van bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde derden - niet in het honorarium begrepen en worden zij afzonderlijk aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

Het honorarium wordt verschuldigd naarmate de werkzaamheden zijn verricht.

De verschuldigheid van het honorarium is niet afhankelijk van de resultaten van de krachtens de Opdracht verrichte werkzaamheden.

Betaling door Opdrachtgever dient uiterlijk veertien (14) dagen na factuurdatum, zonder aftrek, korting of verrekening te geschieden in Nederlandse valuta door storting op of overschrijving naar een door Opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening.

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

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

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

3.5. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever, geldt dat Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer tot aanpassing van de prijzen of tarieven, geldt dat Opdrachtnemer steeds gerechtigd is schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Opdrachtgever in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is Opdrachtgever gerechtigd binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.

3.6. Betaling door Opdrachtgever dient uiterlijk veertien (14) dagen na factuurdatum, zonder aftrek, korting of verrekening te geschieden in Nederlandse valuta door storting op of overschrijving naar een door Opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.

3.7. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is Opdrachtgever, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Indien Opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer onverlet.

3.8. Indien na de totstandkoming van de Overeenkomst, maar voorafgaand aan de voltooiing van de Opdracht, lonen en/of kosten een wijziging ondergaan, is Opdrachtnemer bevoegd het honorarium dienovereenkomstig aan te passen.

3.9. Het honorarium, in voorkomend geval vermeerderd met onkosten en declaraties van bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde derden, wordt periodiek aan Opdrachtgever in rekening gebracht, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

3.10. Bij voortijdige beëindiging van de Overeenkomst is Opdrachtgever gehouden tot algehele voldoening van het tot aan de beëindiging van de werkzaamheden verschuldigde honorarium, in voorkomend geval vermeerderd met de door Opdrachtnemer gemaakte kosten.

3.11. Opdrachtnemer is te allen tijde bevoegd van Opdrachtgever een redelijke voorschotbetaling te verlangen. Opdrachtnemer is voorts bevoegd van Opdrachtgever (aanvullende) zekerheid voor de nakoming van diens betalingsverplichtingen te verlangen, indien de financiële positie of het betalingsgedrag van Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van Opdrachtnemer aanleiding geeft. Opdrachtgever is gehouden aan dat verlangen te voldoen. Indien Opdrachtgever nalaat (tijdig) aan dat verlangen te voldoen, is Opdrachtnemer bevoegd, onverminderd zijn overige rechten, de (verdere) uitvoering van de Opdracht onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan Opdrachtnemer uit welke hoofde dan ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

Art. 4 - Duur van de overeenkomst

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

4.2. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd, tenzij Opdrachtgever of Opdrachtnemer de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

Art. 5 - Uitvoering van de opdracht

5.1 Opdrachtnemer bepaalt door welke persoon of personen uit zijn organisatie de Opdracht wordt uitgevoerd, zulks met uitsluiting van het bepaalde in artikel 404 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek. Voorts bepaalt Opdrachtnemer op welke wijze en met welke middelen de Opdracht wordt uitgevoerd. Daarbij zal zoveel mogelijk rekening worden gehouden met de redelijke wensen en aanwijzingen van Opdrachtgever, mits dit naar het oordeel van Opdrachtnemer bevorderlijk is voor een tijdige en correcte uitvoering van de Opdracht.

5.2 De door Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden zullen niet (mede) gericht zijn op het ontdekken van fraude, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen. Indien de werkzaamheden naar het oordeel van Opdrachtnemer aanwijzingen voor fraude opleveren, zal Opdrachtnemer zulks onverwijld aan Opdrachtgever melden.

5.3 Opdrachtnemer is slechts bevoegd derden bij de uitvoering van de Opdracht in te schakelen, indien daaromtrent tussen partijen overeenstemming bestaat, tenzij uit aard, inhoud of strekking van de Opdracht voortvloeit dat Opdrachtnemer daartoe ook zonder bedoelde overeenstemming bevoegd is dan wel naar het oordeel van Opdrachtnemer de inschakeling van derden noodzakelijk is voor een tijdige en correcte uitvoering van de Opdracht.

5.4 Indien Opdrachtgever derden bij de uitvoering van de Opdracht wenst te betrekken, is hij daartoe slechts bevoegd nadat daaromtrent tussen partijen overeenstemming is bereikt.

5.5 Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht ten behoeve van Opdrachtgever meer of andere werkzaamheden zijn verricht dan waartoe opdracht is verstrekt, wordt aan de op die werkzaamheden betrekking hebbende aantekeningen in de administratie van Opdrachtnemer het vermoeden ontleend dat die werkzaamheden krachtens incidentele opdracht zijn verricht, mits die aantekeningen (onder meer) betrekking hebben op tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever (mede) in verband met bedoelde werkzaamheden gevoerd overleg.

Indien de hiervoor bedoelde werkzaamheden zijn verricht ter voldoening aan de voor Opdrachtnemer uit artikel 5.1 voortvloeiende verplichtingen, is Opdrachtnemer bevoegd die werkzaamheden aan Opdrachtgever in rekening te brengen, ook al ontbreken de hiervoor bedoelde aantekeningen.

Art. 6 - Vertrouwelijkheid en overname personeel

6.1. Opdrachtgever en Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de overeenkomst door Opdrachtnemer. De geheimhoudingsplicht geldt voorts niet tegenover de bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde derden. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.

Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid. Het voorgaande lijdt uitzondering ingeval een van partijen voor zichzelf optreedt in een arbitrale, gerechtelijke of tuchtprocedure, waarbij het gebruik van die informatie en/of resultaten van belang kan zijn voor de uitkomst van de procedure.

6.2. Opdrachtgever erkent dat de van Opdrachtnemer afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Opdrachtnemer, diens toe-Opdrachtnemers of de producent van de programmatuur bevat.

6.3. Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

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

Art. 7 - Privacy en gegevensverwerking

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

7.2. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer toerekenbaar zijn.

7.3. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Opdrachtnemer door Opdrachtgever worden verwerkt, ligt volledig bij Opdrachtgever. Opdrachtgever staat er tegenover Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

Art. 8 - Beveiliging

8.1. Indien Opdrachtnemer op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Opdrachtnemer 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.

8.2. De door of vanwege Opdrachtnemer 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. Opdrachtnemer is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.

8.3. Opdrachtgever zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirus-programmatuur in werking hebben.

Art. 9 - Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting

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

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

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

9.4. Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer verschuldigde bedragen heeft voldaan.

9.5. Opdrachtnemer is bevoegd ten behoeve van Opdrachtgever vervaardigde of bewerkte stukken of bescheiden onder zich te houden totdat Opdrachtgever alle in verband met de uitvoering van de Opdracht of de (voortijdige) beëindiging van de Overeenkomst aan Opdrachtnemer verschuldigde bedragen heeft voldaan.

Art. 10 - Risico-overgang

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

Art. 11 - Intellectuele Eigendom

11.1. De rechten met betrekking tot alle (geestes-)producten, die door Opdrachtnemer in het kader van de Opdracht worden gebruikt berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer, voor zover die rechten niet (tevens) aan derden toekomen. 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 Opdrachtnemer, diens licentiegevers of diens toe-Opdrachtnemers. 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.

11.2. Indien Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soort gelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Opdrachtgever zijn of worden gedaan.

11.3 Opdrachtgever is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer niet bevoegd tot openbaarmaking of vermenigvuldiging van de intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtnemer, noch tot gebruik daarvan voor een ander doel of terbeschikkingstelling daarvan aan andere personen, dan waarvoor of voor wie de betreffende producten bestemd zijn.

Dit verbod omvat tevens het uitdrukkelijk of stilzwijgend toestaan van voormelde handelingen.

11.4 Opdrachtgever is bevoegd de in artikel 11.1 bedoelde producten aan een derde ter beschikking te stellen, voor zover zulks vereist is ter verkrijging van diens deskundig oordeel over de door Opdrachtnemer verrichte werkzaamheden en/of de resultaten daarvan, dan wel een onderdeel daarvan, mits:

(a) de terbeschikkingstelling geschiedt in het kader van een tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bestaand geschil over de uitvoering van bedoelde werkzaamheden dan wel over de resultaten daarvan, waaromtrent tussen partijen ondanks redelijk gevoerd overleg binnen redelijke tijd geen oplossing is bereikt;

(b) de derde lid is van een beroepsorganisatie die is ingesteld voor de discipline waartoe de betreffende werkzaamheden behoren en die als zodanig door Opdrachtnemer voldoende representatief wordt geacht;

(c) Opdrachtgever van tevoren Opdrachtnemer informeert over de identiteit van de in te schakelen derde, de aard van de aan deze te verstrekken opdracht en aangeeft welke producten hem ter beschikking zullen worden gesteld.

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

11.6. Ook indien de overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het Opdrachtnemer 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.

11.7. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aanspraak van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Opdrachtnemer zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van Opdrachtnemer een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Opdrachtnemer, 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 Opdrachtnemer wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.

11.8. Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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.

11.9. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met Opdrachtgever is overeengekomen.

Art. 12 - Medewerkingsverplichtingen

12.1. 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 Opdrachtnemer gewenste medewerking verlenen.

12.2 Opdrachtgever draagt het risico van de selectie van de door Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer dient te voldoen, juist en volledig zijn.

In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor Opdrachtnemer niet bindend, behoudens indien door Opdrachtnemer uitdrukkelijk anders is vermeld.

12.3. 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 Opdrachtnemer op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt Opdrachtgever tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer.

12.4. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Opdrachtnemer, 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 Opdrachtnemer ingezette medewerkers kenbaar maken.

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

12.6 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door Opdrachtnemer 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.

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

Art. 13 - Informatieverplichtingen

13.1. Opdrachtgever is gehouden Opdrachtnemer op diens verzoek tijdig alle informatie te verstrekken, welke Opdrachtnemer naar zijn oordeel voor een correcte uitvoering van de Opdracht nodig heeft dan wel krachtens de wet verplicht is in te winnen. De informatie dient te worden verstrekt in de vorm en op de wijze als door Opdrachtnemer verzocht. Indien de informatie niet of niet tijdig wordt verstrekt, is Opdrachtnemer bevoegd de (verdere) uitvoering van de Opdracht onmiddellijk op te schorten. Opdrachtgever is voorts gehouden Opdrachtnemer uit eigen beweging tijdig alle informatie te verstrekken, waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze voor een correcte uitvoering van de Opdracht van belang is of kan zijn.

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

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

13.4. Indien de uitvoering van de Opdracht wordt vertraagd doordat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet nakomt dan wel de door Opdrachtgever verstrekte informatie niet voldoet, zijn de daaruit voortvloeiende (extra) kosten voor rekening van Opdrachtgever en is Opdrachtnemer bevoegd (extra) honorarium voor de daardoor noodzakelijk geworden (extra) werkzaamheden in rekening te brengen.

13.5. De door Opdrachtgever verstrekte informatie wordt door Opdrachtnemer niet langer bewaard dan nodig of dienstig is met het oog op de uitvoering van de Opdracht.

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

Art. 14 - Project- en stuurgroepen

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

14.2. Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan beide partijen deelnemen, binden Opdrachtnemer slechts indien de besluitvorming geschiedt conform hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien Opdrachtnemer de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Opdrachtnemer 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.

14.3. 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.

Art. 15 - Termijnen

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

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

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

15.4. Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaats vinden, is Opdrachtnemer 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.

15.5. Opdrachtnemer 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 overeen gekomen, 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.

Art. 16 - Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

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

16.2. 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 ongedaan making zijn, tenzij Opdrachtgever bewijst dat Opdrachtnemer ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Opdrachtnemer 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.

16.3. Ieder van partijen is te allen tijde bevoegd de Overeenkomst met inachtneming van een vermeien van drie maanden tegen het einde van een kalendermaand door opzegging te beëindigen, tenzij partijen anders zijn overeengekomen. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

16.4. Opdrachtgever is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.

16.5. Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Opdrachtnemer 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. Opdrachtnemer is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.

Ingeval Opdrachtgever onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van Opdrachtgever tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van Opdrachtgever tot toegang en/of gebruik van de diensten van Opdrachtnemer, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van Opdrachtnemer vereist is.

16.6. Opdrachtnemer kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang ontbinden indien de Opdrachtgever jegens haar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen onder de Dienstverleningsovereenkomst en de Opdrachtgever ook na schriftelijke ingebrekestelling door de Opdrachtnemer nalaat binnen een redelijke termijn alsnog aan haar verplichtingen te voldoen. Indien de tekortschietende partij niet meer aan haar verplichtingen kan c.q. wenst te voldoen of indien nakoming blijvend onmogelijk is, kan een ingebrekestelling achterwege blijven.

Art. 17 - Klachten

17.1 Opdrachtgever is gehouden klachten met betrekking tot de door Opdrachtnemer verrichte werkzaamheden en/of het factuurbedrag schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar te maken binnen dertig (30) dagen na de verzenddatum van hetgeen naar aanleiding waarvan hij wenst te klagen, dan wel onverwijld nadat hij hetgeen waarover hij wenst te reclameren heeft ontdekt. In het laatste geval dient Opdrachtgever aan te tonen dat hij hetgeen waarover hij wenst te reclameren redelijkerwijs niet eerder heeft kunnen ontdekken.

17.2 Opdrachtgever is niet bevoegd tot opschorting van zijn betalingsverplichtingen wegens een klacht.

17.3 Indien en voor zover Opdrachtgever naar het oordeel van Opdrachtnemer terecht klaagt, is Opdrachtnemer bevoegd naar eigen keuze hetzij het factuurbedrag aan te passen, hetzij de betreffende werkzaamheden voor eigen rekening te verbeteren dan wel opnieuw te verrichten, hetzij een gedeelte van het reeds betaalde honorarium te restitueren zonder verdere uitvoering aan de Opdracht te geven.

17.4 Indien Opdrachtgever niet binnen de lid 1 van dit artikel gestelde termijn heeft geklaagd, vervallen al zijn rechten en aanspraken uit welke hoofde dan ook, terzake van hetgeen waarover hij heeft gereclameerd of binnen die termijn had kunnen reclameren.

Art. 18 - Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer

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

18.2. De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 2.500.000 (twee miljoen vijfhonderdvijftig duizend Euro).

18.3. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voorgeschreven toe-Opdrachtnemers, is uitgesloten.

Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

- 18.4. De in artikel 18.1 tot en met 18.3 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Opdrachtnemer laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Opdrachtnemer welke in deze Algemene Voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- 18.5. De in artikel 18.1 tot en met 18.4 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 Opdrachtnemer.
- 18.6. Opdrachtnemer is voorts niet aansprakelijk voor schade, welke is veroorzaakt door handelen of nalaten van door Opdrachtgever bij de uitvoering van de Opdracht betrokken derden, tenzij die schade mede is veroorzaakt door opzet of grove onzorgvuldigheid van Opdrachtnemer.
- 18.7. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, welke is veroorzaakt doordat Opdrachtgever niet heeft voldaan aan zijn informatieverplichting of doordat de door Opdrachtgever verstrekte informatie niet voldoet aan hetgeen waarvoor hij instaat, tenzij deze schade mede is veroorzaakt door opzet of grove onzorgvuldigheid van Opdrachtnemer.
- 18.8. Tenzij nakoming door de Opdrachtnemer blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien Opdrachtgever Opdrachtnemer onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 18.9. Opdrachtgever is gehouden, indien hij van oordeel is of blijft dat Opdrachtnemer de Opdracht niet naar behoren of met de vereiste zorg heeft uitgevoerd, onverwijld schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar te maken en de daarop gebaseerde aanspraken binnen één (1) jaar na dagtekening van de hiervoor bedoelde kennisgeving, dan wel binnen één (1) jaar, nadat die kennisgeving had behoren te worden gedaan, in rechte geldend te maken, bij gebreke waarvan al zijn rechten en aanspraken te dier zake vervallen door het verstrijken van de hiervoor bedoelde termijn.
- 18.10. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen. 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 Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.
- 18.11. Opdrachtnemer is steeds bevoegd de schade van Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken of ongedaan te maken, waartoe Opdrachtgever alle medewerking zal verlenen.

Art. 19 - Overmacht

19.1. 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 Opdrachtnemer wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toe-Opdrachtnemers van Opdrachtnemer, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toe-Opdrachtnemers die door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanet werk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog en (viii) algemene vervoersproblemen.

19.2. Indien een overmacht situatie 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.

Art. 20 - Wijziging en meerwerk

20.1. Indien Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

20.2. Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht ten behoeve van Opdrachtgever meer of andere werkzaamheden zijn verricht dan waartoe opdracht is verstrekt, wordt aan de op die werkzaamheden betrekking hebbende aantekeningen in de administratie van Opdrachtnemer het vermoeden ontleend dat die werkzaamheden krachtens incidentele opdracht zijn verricht, mits die aantekeningen (onder meer) betrekking hebben op tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever (mede) in verband met bedoelde werkzaamheden gevoerd overleg.

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

Art. 21 - Overdracht van rechten en verplichtingen

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

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

Art. 22 - Toepasselijk recht en geschillen

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

22.2. Alle geschillen die verband houden met de rechtsverhouding tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarbinnen Opdrachtnemer gevestigd is, tenzij bepalingen van dwingend recht anders voorschrijven.

Art. 23 - Wijziging Algemene Voorwaarden

23.1 Opdrachtnemer is bevoegd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. De door Opdrachtnemer gewijzigde Algemene Voorwaarden gelden jegens Opdrachtgever vanaf dertig (30) dagen nadat deze schriftelijk van de wijziging op de hoogte is gesteld, tenzij Opdrachtgever binnen die termijn schriftelijk aan Opdrachtnemer te kennen geeft tegen de wijziging bezwaar te maken. In het laatstbedoelde geval is Opdrachtgever bevoegd de Overeenkomst op te zeggen tegen het moment waarop de gewijzigde Algemene Voorwaarden op de Overeenkomst van toepassing zouden worden, doch uitsluitend indien de wijziging een wezenlijke verzwaring van de voor Opdrachtgever uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen inhoudt. De opzegging dient schriftelijk te geschieden.

23.2 Indien Opdrachtgever tijdig te kennen heeft gegeven tegen de wijziging bezwaar te maken, zonder dat hij de Overeenkomst bevoegdelyk heeft opgezegd, blijven de ongewijzigde Algemene Voorwaarden tussen partijen gelden totdat de Opdracht is voltooid of de Overeenkomst is beëindigd, doch niet langer dan zes (6) maanden vanaf het einde van de hiervoor genoemde termijn van dertig (30) dagen. Duurt de Overeenkomst daarna voort, dan zijn daarop vanaf dat tijdstip de gewijzigde Algemene Voorwaarden van toepassing.

Art. 24 - Elektronische post (e-mail) en elektronisch dataverkeer

24.1 Tenzij partijen anders overeenkomen, zal de communicatie (verzenden en ontvangen van berichten al dan niet voorzien van bijlagen) tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in het kader van (de uitvoering van) de Opdracht (tevens) kunnen plaatsvinden door middel van elektronische post. Die communicatie geschiedt onder de navolgende voorwaarden en bepalingen:

- (a) het verzenden en ontvangen van berichten door middel van elektronische post is uitsluitend bedoeld voor het uitwisselen van informatie en niet voor het uitwisselen van tot de andere partij gerichte wilsverklaringen, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen;
- (b) een door middel van elektronische post verzonden bericht wordt geacht te zijn ontvangen door de geadresseerde, indien de afzender (door middel van elektronische post) een bevestiging van ontvangst van het bericht door de geadresseerde heeft ontvangen of hem anderszins van ontvangst van het bericht door de geadresseerde blijkt;
- (c) ingeval van twijfel omtrent de juistheid of volledigheid van een door middel van elektronische post ontvangen bericht, is de inhoud van het door de afzender verzonden bericht bepalend.

24.2 Opdrachtnemer staat niet in voor de juiste, volledige en/of tijdige overbrenging van een door middel van elektronische post verzonden bericht.

24.3 Opdrachtnemer zal redelijkerwijs van hem te verlangen maatregelen nemen om te voorkomen dat derden kennis kunnen nemen van de inhoud van door middel van elektronische post verzonden berichten en eventuele daarbij behorende bijlagen, maar kan niet ervoor instaan dat derden daarvan geen kennis kunnen nemen, zodat Opdrachtnemer geen aansprakelijkheid aanvaardt voor schade als gevolg van kennisneming van de inhoud van die berichten en eventuele daarbij behorende bijlagen door derden.

24.4 Indien de uitvoering van de Opdracht (tevens) geschiedt met behulp van elektronisch dataverkeer, hetzij omdat partijen zulks overeengekomen zijn, hetzij omdat Opdrachtnemer daartoe krachtens de wet gehouden is, zal Opdrachtnemer redelijkerwijs van hem te verlangen maatregelen nemen om te voorkomen dat bij het verzenden of ontvangen van gegevens, zowel in de verhouding tot Opdrachtgever als in de verhouding tot derden, storing of vertraging dan wel verminking of wijziging van gegevens optreedt. Opdrachtnemer heeft echter geen invloed op de datacommunicatiemiddelen en/of computersystemen door middel waarvan het elektronisch dataverkeer plaatsvindt, zodat Opdrachtnemer geen aansprakelijkheid aanvaardt voor schade als gevolg van het gebruik van elektronisch dataverkeer als hulpmiddel bij de uitvoering van de Opdracht.

HOOFDSTUK 2. DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk 'Dienstverlening' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Opdrachtnemer 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.

Art. 25 - Uitvoering

25.1. Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.

25.2. Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer.

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

25.4. Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer.

Art. 26 - Service Level Agreement

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

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

Art. 27 - Back-up

27.1. Indien de dienstverlening aan Opdrachtgever op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van Opdrachtgever omvat, zal Opdrachtnemer 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. Opdrachtnemer zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij Opdrachtnemer gebruikelijke termijn. Opdrachtnemer zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.

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

Naast de basis hoofdstukken kunnen er nog specifieke hoofdstukken worden toegevoegd aan de algemene voorwaarden. Hierbij kun je denken aan de volgende onderwerpen. Deze hoofdstukken zijn afhankelijk van de producten en diensten die worden geleverd.

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 Opdrachtnemer diensten verricht onder de naam of op het gebied van Software-as-a-Service (ook wel aangeduid als: SaaS). Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden wordt onder SaaS verstaan: het door Opdrachtnemer '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.

Art. 28 - Uitvoering SaaS-dienst

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

28.2. Opdrachtnemer 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.

28.3. Opdrachtnemer kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrenen.

Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg heeft, zal Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

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

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

28.6. Opdrachtnemer 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.

Art. 29 - Garantie

29.1. Opdrachtnemer 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. Opdrachtnemer zal zich er voor inspannen fouten in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door Opdrachtnemer zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door Opdrachtgever gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Opdrachtnemer zijn gemeld. Opdrachtnemer kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door Opdrachtnemer is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan Opdrachtgever in rekening brengen.

29.2. Opdrachtgever zal op basis van de door Opdrachtnemer verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de

SaaS-dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen.

Opdrachtnemer verklaart zich bereid om op verzoek van Opdrachtgever naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door Opdrachtgever te nemen maatregelen, tegen door Opdrachtnemer te stellen (financiële) voorwaarden. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

29.3. Opdrachtnemer 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.

Art. 30 - Bescherming van persoonsgegevens

30.1. Opdrachtgever heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de AVG) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij Opdrachtgever. Partijen zijn van mening dat Opdrachtnemer ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'Verwerker' in de zin van de AVG is.

30.2. Opdrachtnemer zal, zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen aan de door Opdrachtgever na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze ondersteuning zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van Opdrachtnemer begrepen en komen voor rekening van Opdrachtgever.

Art. 31 - Aanvang van de dienstverlening; vergoeding

31.1. Uitvoering van de door Opdrachtnemer 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.

31.2. Opdrachtgever is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer programmatuur anders dan op basis van een SaaS-dienst voor gebruik aan Opdrachtgever ter beschikking stelt.

Art. 32 - Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

32.1. Opdrachtnemer 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.

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

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

32.4. 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.

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

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

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

32.8 Opdrachtgever zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van Opdrachtnemer uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Opdrachtgever zal op eerste verzoek van Opdrachtnemer toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. Opdrachtnemer 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.

32.9 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.

32.10 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan Opdrachtnemer verlangen dat Opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

Art. 33 - Aflevering en installatie

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

33.2. Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal Opdrachtnemer 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.

Art. 34 - Acceptatie

34.1. 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 Opdrachtnemer op grond van de garantieregeling. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door Opdrachtnemer uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door Opdrachtgever.

34.2. Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 34.3 tot en met 34.10 van toepassing.

34.3. Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door Opdrachtnemer schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Opdrachtnemer 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.

34.4. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Opdrachtnemer uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is Opdrachtgever niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Opdrachtgever zal de overeengekomen acceptatie test met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.

34.5. Indien een acceptatietest is overeengekomen, is Opdrachtgever verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door Opdrachtnemer 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.

34.6. 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 Opdrachtnemer vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 34.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 34.8 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.

34.7. 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 Opdrachtnemer rapporteren. Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Opdrachtnemer gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma omwegen of probleem vermijdende beperkingen aan te brengen.

34.8. 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 Opdrachtnemer om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 34 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.

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

34.10 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie.

Art. 35 - Beschikbaarstelling

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

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

Art. 36 - Gebruiksrechtvergoeding

36.1. 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 Opdrachtnemer zorg draagt voor installatie van de programmatuur: bij aflevering van de programmatuur of ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrecht termijn;
- b) indien partijen zijn overeengekomen dat Opdrachtnemer zorg draagt voor installatie van de programmatuur: bij voltooiing van die installatie of ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

Art. 37 - Wijzigingen in de programmatuur

Behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is Opdrachtgever niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer- aangebrachte wijzigingen.

Art. 38 - Garantie

38.1. Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer zijn gemeld. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik.

Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.

38.2. Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.

38.3. Herstel van fouten geschiedt op een door Opdrachtnemer te bepalen locatie en wijze. Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.

38.4. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

38.5. Opdrachtnemer heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de garantieperiode zijn gemeld.

Art. 39 - Programmatuur van toeleverancier

39.1. Indien en voor zover Opdrachtnemer programmatuur van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die programmatuur, de (licentie) voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien Opdrachtgever een partij betreft als bedoeld in artikel 6: 235 lid 1 of lid 3 BW.

39.2. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer programmatuur en/of een website ten behoeve van Opdrachtgever ontwerpt en/of ontwikkelt en eventueel de programmatuur en/of website installeert.

Art. 40 - Specificaties en ontwikkeling van programmatuur/website

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

40.2 Opdrachtnemer zal de programmatuur en/of website met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en

- in voorkomend geval - met inachtneming van de met Opdrachtgever schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan Opdrachtnemer verlangen dat Opdrachtgever zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.

40.3 Indien partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van (onderdelen van) de programmatuur of website op iteratieve wijze geschiedt (bijvoorbeeld Scrum), aanvaarden partijen dat de werkzaamheden bij aanvang niet zullen worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties en tevens dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking tot 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 sleutelposities, beschikken over de voor deze positie benodigde beslissingsbevoegdheden. Opdrachtgever waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbepalingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen van de zijde van Opdrachtgever conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is Opdrachtnemer gerechtigd - doch niet verplicht - de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.

40.4. 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'). Opdrachtnemer is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot herstel van fouten, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

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

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

40.7. In de prestatieverplichtingen van Opdrachtnemer ten aanzien van de ontwikkeling van een website zijn niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content managementsysteem'.

40.8. In de prestatieverplichtingen van Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer tevens onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan Opdrachtnemer verlangen dat Opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijk e overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer in rekening gebracht.

Art. 41 - Aflevering, installatie en acceptatie

41.1. Het bepaalde inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.

41.2. Tenzij Opdrachtnemer op grond van de overeenkomst de programmatuur en/of website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van Opdrachtgever zal 'hosten', zal Opdrachtnemer 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.

41.3. Het bepaalde in deze algemene voorwaarden inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.

Art. 42 - Gebruikrecht

- 42.1. Opdrachtnemer stelt de in opdracht van Opdrachtgever ontwikkelde programmatuur en/of website en de eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan Opdrachtgever ter beschikking.
- 42.2. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, in welk geval Opdrachtgever gerechtigd zal zijn wijzigingen in de programmatuur aan te brengen.
- 42.3. Opdrachtnemer is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
- 42.4. Het bepaalde inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.
- 42.5. Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten volledig en uitsluitend door Opdrachtgever worden gedragen, gelden voor Opdrachtgever geen beperkingen in het recht tot gebruik van de programmatuur en/of website.

Art. 43 - Vergoeding

- 43.1. Bij gebreke van een overeengekomen betalingschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur en/of websites telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 43.2. 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.
- 43.3. 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.

Art. 44 - Garantie

44.1. Het bepaalde inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.

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