

Automate It Voorwaarden

Automate It B.V. ("Automate It") is een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder registratienummer 94887101. Automate IT is gespecialiseerd in softwareoplossingen, -implementatie en -service.

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1 Toepasselijkheid Automate It Voorwaarden

- 1.1 Deze algemene voorwaarden, hierna te noemen "Automate It Voorwaarden", zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en leveringen van goederen en/of diensten, ongeacht de aard of benaming daarvan, door leverancier aan klant.
- 1.2 Afwijkingen van of aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing indien deze schriftelijk door partijen zijn overeengekomen.
- 1.3 De toepasselijkheid van algemene inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Indien en voor zover leverancier producten of diensten van derden aan klant levert of daartoe toegang verleent, zijn de (licentie- of verkoop)voorwaarden van de betreffende derde van toepassing tussen leverancier en klant. Dit geldt enkel indien leverancier de toepasselijkheid van deze voorwaarden aan klant heeft medegedeeld en klant een redelijke gelegenheid heeft gehad om van deze voorwaarden kennis te nemen. Indien klant een partij is zoals bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 van het Burgerlijk Wetboek, kan hij zich niet beroepen op een nalaten van leverancier om aan de hiervoor genoemde verplichting te voldoen.
- 1.5 Indien de bedoelde voorwaarden van derden om welke reden dan ook niet van toepassing blijken te zijn of buiten toepassing worden verklaard, blijven deze Automate It Voorwaarden onverkort van kracht.
- 1.6 Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Leverancier en klant zullen in overleg treden om de nietige of vernietigde bepaling te vervangen door een nieuwe bepaling die zoveel mogelijk dezelfde strekking heeft als de oorspronkelijke bepaling.
- 1.7 Onverminderd het bepaalde in artikel 1.4, prevaleren deze Automate It Voorwaarden in geval van tegenstrijdigheid met andere gemaakte afspraken, tenzij schriftelijk en expliciet onder verwijzing naar deze voorwaarden anders is overeengekomen. Bij tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit verschillende hoofdstukken van deze voorwaarden, prevaleren de bepalingen uit een eerder hoofdstuk, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.

Artikel 2 Aanbiedingen

- 2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door leverancier schriftelijk anders is aangegeven. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan leverancier verstrekte gegevens asdasda waarop leverancier zijn aanbieding heeft gebaseerd, met uitzondering van evidente tyf fouten.

Artikel 3 Prijs en betaling

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere door de overheid opgelegde heffingen die specifiek van toepassing zijn op de producten of diensten. De door de leverancier kenbaar gemaakte prijzen zijn uitgedrukt in euro's, en de klant dient betalingen eveneens in euro's te verrichten.
- 3.2 De klant kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een door de leverancier verstrekte voorcalculatie of begroting, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen tussen partijen. Een door de klant kenbaar gemaakt budget wordt slechts als een overeengekomen vaste prijs aangemerkt indien dit schriftelijk en expliciet is overeengekomen.
- 3.3 Indien de klant krachtens de overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, zijn deze personen jegens de leverancier hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de overeenkomst.
- 3.4 De gegevens uit de administratie van de leverancier gelden, met betrekking tot de door de leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door de klant verschuldigde bedragen, als volledig bewijs, behoudens tegenbewijs door de klant.
- 3.5 Indien de klant een periodieke betalingsverplichting heeft, is de leverancier gerechtigd om, schriftelijk en conform de in de overeenkomst opgenomen index of maatstaf, de geldende prijzen en tarieven aan te passen op de daarin vermelde termijn. Indien de overeenkomst niet voorziet in een uitdrukkelijke mogelijkheid tot aanpassing, kan de leverancier schriftelijk, met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden, de prijzen en tarieven aanpassen. De klant heeft in dat geval het recht om, indien hij niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, de overeenkomst schriftelijk op te zeggen binnen dertig dagen na kennisgeving van de wijziging, met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.
- 3.6 De overeenkomst dient de datum of data te specificeren waarop de leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan de klant in rekening brengt. De klant is verplicht verschuldigde bedragen te voldoen volgens de overeengekomen betalingscondities, dan wel de betalingscondities zoals vermeld op de factuur. De klant is niet gerechtigd enige betaling op te schorten of verschuldigde bedragen te verrekenen.
- 3.7 Indien de klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig voldoet, is de klant, zonder dat een voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling vereist is, wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag, conform de bepalingen inzake handelsovereenkomsten. Blijft de klant, na een aanmaning of ingebrekestelling, in gebreke met de voldoening van de vordering, dan is de leverancier gerechtigd de vordering ter incasso uit handen te geven. De klant is in dat geval, naast het verschuldigde totale bedrag, gehouden tot vergoeding van alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten die door de leverancier worden gemaakt, zoals kosten berekend door externe deskundigen. Het voorgaande laat de overige wettelijke en contractuele rechten van de leverancier onverlet.

Artikel 4 Duur van de overeenkomst

- 4.1 Indien en voor zover de overeenkomst tussen partijen een duurovereenkomst betreft, wordt deze aangegaan voor de overeengekomen duur. Bij gebreke van een uitdrukkelijke afspraak hierover, geldt een duur van één jaar.
- 4.2 Een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt, behoudens schriftelijke opzegging door klant of leverancier met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het verstrijken van de desbetreffende termijn, telkens stilzwijgend verlengd met de oorspronkelijk overeengekomen duur, met een maximum van één jaar..

Artikel 5 Vertrouwelijkheid

- 5.1 Klant en leverancier verplichten zich om alle informatie die zij in het kader van de overeenkomst van de andere partij ontvangen en waarvan zij weten of redelijkerwijs behoren te weten dat deze vertrouwelijk van aard is, strikt geheim te houden. Deze verplichting geldt niet indien verstrekking van de betreffende informatie aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de correcte uitvoering van de overeenkomst. De ontvanger van vertrouwelijke informatie gebruikt deze uitsluitend voor het doel waarvoor deze is verstrekt. Informatie wordt in ieder geval als vertrouwelijk aangemerkt indien deze door één der partijen als zodanig is aangeduid.
- 5.2 Klant erkent dat de door of via leverancier ter beschikking gestelde programmatuur altijd een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van leverancier, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat..

Artikel 6 Privacy en gegevensverwerking

- 6.1 Indien leverancier dit noodzakelijk acht voor de uitvoering van de overeenkomst, zal klant op verzoek van leverancier schriftelijk informeren over de wijze waarop klant voldoet aan de wetgeving inzake bescherming van persoonsgegevens.
- 6.2 Klant vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens waarvoor klant op grond van de wet verantwoordelijk is, tenzij klant bewijst dat de feiten die aan dergelijke aanspraken ten grondslag liggen toerekenbaar zijn aan leverancier.
- 6.3 Klant draagt de verantwoordelijkheid voor de gegevens die door gebruik van een dienst van leverancier worden verwerkt. Klant garandeert dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van deze gegevens rechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Klant vrijwaart leverancier tegen vorderingen van derden in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst. 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 klant, zijn medewerkers of gebruikers, kunnen alle daaraan verbonden kosten aan klant in rekening worden gebracht.
- 6.4 Indien leverancier op grond van een wettelijk voorschrift of een bevel van een overheidsinstantie werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van klant, zijn medewerkers of gebruikers, worden de hieraan verbonden kosten aan klant in rekening gebracht..
- 6.5 Indien leverancier als verwerker in de zin van de wetgeving inzake bescherming van persoonsgegevens optreedt, is tevens hoofdstuk 2 'Standaardclausules voor verwerkingen' van toepassing.

Artikel 7 Beveiliging

- 7.1 Indien leverancier op grond van de overeenkomst verplicht is tot het leveren van een vorm van informatiebeveiliging, zal deze beveiliging voldoen aan de schriftelijk overeengekomen specificaties. Bij gebreke daarvan zal de beveiliging voldoen aan een redelijk niveau, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten en de aard en context van de te beveiligen informatie. Leverancier garandeert niet dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.
- 7.2 Door leverancier verstrekte toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen zijn vertrouwelijk en dienen door klant als zodanig te worden behandeld. Deze mogen uitsluitend aan geautoriseerde personen binnen de organisatie van klant worden verstrekt. Leverancier heeft het recht deze codes en certificaten te wijzigen.
- 7.3 Indien de beveiliging betrekking heeft op programmatuur, apparatuur of infrastructuur die niet door leverancier aan klant is geleverd, garandeert klant dat alle benodigde licenties of toestemmingen aanwezig zijn. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade in verband met de uitvoering van deze diensten en klant vrijwaart leverancier tegen claims van derden.
- 7.4 Leverancier is gerechtigd beveiligingsmaatregelen aan te passen indien veranderende omstandigheden dit noodzakelijk maken.
- 7.5 Klant draagt zorg voor een adequate beveiliging van zijn systemen en infrastructuur.
- 7.6 Leverancier kan klant aanwijzingen geven over beveiliging ter voorkoming of minimalisering van incidenten. Indien klant deze aanwijzingen niet opvolgt, is leverancier niet aansprakelijk voor eventuele schade en vrijwaart klant leverancier voor dergelijke schade.
- 7.7 Leverancier mag technische en organisatorische maatregelen treffen ter bescherming van programmatuur, apparatuur en databestanden. Klant zal dergelijke maatregelen niet omzeilen of verwijderen.

Artikel 8 Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting

- 8.1 Alle door leverancier aan klant geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat alle vorderingen van leverancier op klant, voortvloeiend uit de tussen partijen gesloten overeenkomst, volledig door klant zijn voldaan. Klant, handelend als wederverkoper, mag de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken slechts doorverkopen in de normale uitoefening van zijn bedrijf.
- 8.2 De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van zaken die bestemd zijn voor uitvoer, worden beheerst door het recht van de staat van bestemming, indien dit recht gunstigere bepalingen voor leverancier bevat.
- 8.3 Rechten worden aan klant slechts verleend of overgedragen onder de opschortende voorwaarde dat klant alle verschuldigde bedragen uit de overeenkomst heeft voldaan.
- 8.4 Leverancier behoudt zich het recht voor om gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden die in het kader van de overeenkomst zijn ontvangen of gecreëerd, onder zich te houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat klant alle verschuldigde bedragen heeft voldaan.

Artikel 9 - Risico-overgang

- 9.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden vervaardigd, geleverd of gebruikt, gaat over op klant op het moment dat deze zaken of gegevens in de feitelijke macht van klant of diens hulppersoon worden gebracht.

Artikel 10 - Intellectuele Eigendom

- 10.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op door leverancier op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan klant beschikbaar gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, opleidings- en examendocumentatie, alsmede daarop betrekking hebbend voorbereidend materiaal, blijven exclusief berusten bij leverancier, diens licentiegevers of toeleveranciers. Klant verkrijgt uitsluitend de in de wet of de overeenkomst expliciet toegekende gebruiksrechten. Deze rechten zijn niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 10.2 Overdracht van intellectuele eigendomsrechten kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden. Indien een dergelijke overdracht wordt overeengekomen, behoudt leverancier het recht om de aan de ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, methoden en kennis zonder beperking voor andere doeleinden te gebruiken.
- 10.3 Klant mag geen aanduidingen over auteursrechten, merken, handelsnamen of andere intellectuele eigendomsrechten verwijderen of wijzigen zonder schriftelijke toestemming van leverancier.
- 10.4 Leverancier vrijwaart klant tegen aanspraken van derden wegens inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van door leverancier zelf ontwikkelde materialen, onder de voorwaarde dat klant leverancier onverwijld informeert en volledige medewerking verleent. Deze vrijwaring vervalt bij inbreuken veroorzaakt door wijzigingen die klant zelf zonder toestemming heeft aangebracht.
- 10.5 Klant garandeert dat door hem beschikbaar gestelde materialen, gegevens en ontwerpen geen inbreuk maken op rechten van derden. Klant vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden dienaangaande.
- 10.6 Leverancier is niet verplicht dataconversie uit te voeren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 10.7 Leverancier behoudt het recht om het beeldmerk, logo of de naam van klant te gebruiken in zijn externe communicatie.

Artikel 11 - Uitvoering van Diensten

- 11.1 Leverancier zal de diensten naar beste kunnen uitvoeren conform schriftelijk overeengekomen afspraken. Alle diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij expliciet een resultaat is overeengekomen.
- 11.2 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van misbruik van toegangs- of identificatiecodes, tenzij dit te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.
- 11.3 Indien een specifieke persoon is aangewezen voor de uitvoering van diensten, kan leverancier deze persoon vervangen door een andere gekwalificeerde persoon.
- 11.4 Leverancier is niet verplicht aanwijzingen van klant op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen. Indien dergelijke wijzigingen worden uitgevoerd, worden deze tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier vergoed.

Artikel 12: Informatie- en Medewerkingsverplichtingen

- 12.1 Partijen erkennen dat een succesvolle uitvoering van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van juiste en tijdige samenwerking. De klant zal te allen tijde tijdig alle redelijke medewerking verlenen.
- 12.2 De klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien deze onjuistheden bevatten die voor de leverancier kenbaar zijn, zal de leverancier hierover navraag doen bij de klant.
- 12.3 De klant wijst een contactpersoon of contactpersonen aan die gedurende de uitvoering van de werkzaamheden als zodanig fungeren. Deze contactpersonen dienen te beschikken over voldoende ervaring, specifieke materiekkennis en inzicht in de doelstellingen van de klant.
- 12.4 De klant draagt het risico van de selectie van door de leverancier te leveren zaken, goederen en/of diensten. De klant dient uiterste zorg te betrachten om de eisen aan de prestaties juist en volledig vast te stellen. Eventuele in tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal en dergelijke vermelde maten en gegevens zijn niet bindend, tenzij de leverancier deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft bevestigd.
- 12.5 Indien de klant personeel of hulppersonen inzet bij de uitvoering van de overeenkomst, dienen deze over de benodigde kennis en ervaring te beschikken. Wanneer medewerkers van de leverancier werkzaamheden op locatie van de klant verrichten, dient de klant tijdig en kosteloos de benodigde faciliteiten te verschaffen, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. De leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten als gevolg van transmissiefouten, storingen of het niet beschikbaar zijn van deze faciliteiten, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van de leverancier.
- 12.6 De door de klant aangeboden werkruimte en faciliteiten moeten voldoen aan alle wettelijke eisen. De klant vrijwaart de leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van de leverancier, die schade lijden als gevolg van handelen of nalaten van de klant of onveilige situaties binnen de organisatie van de klant.
- 12.7 De klant is verantwoordelijk voor het beheer en gebruik van de door de leverancier geleverde producten en diensten, evenals voor de wijze waarop de resultaten daarvan worden toegepast.

12.8 De klant dient zelf zorg te dragen voor de benodigde apparatuur, infrastructuur en ondersteunende programmatuur en deze waar nodig te installeren, in te richten en up-to-date te houden.

Artikel 13: Project- en Stuurgroepen

- 13.1 Indien beide partijen deelnemen aan een project- of stuurgroep, zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden zoals overeengekomen voor deze groep.
- 13.2 Besluiten genomen binnen een project- of stuurgroep binden de leverancier uitsluitend indien de besluitvorming schriftelijk is vastgelegd of door de leverancier schriftelijk is aanvaard.
- 13.3 De klant garandeert dat de door hem aangewezen personen bevoegd zijn om bindende besluiten te nemen.

Artikel 14: Termijnen

- 14.1 De leverancier zal zich redelijkerwijs inspannen om overeengekomen (leverings)termijnen en/of (oplever)data na te komen. Genoemde termijnen gelden als streefdata en zijn indicatief, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 14.2 Bij dreigende overschrijding van een termijn zullen partijen in overleg treden om de gevolgen hiervan te bespreken.
- 14.3 De leverancier komt eerst in verzuim na schriftelijke ingebrekestelling door de klant, waarbij een redelijke termijn voor nakoming wordt geboden en deze termijn is verstreken.
- 14.4 Bij uitvoering van werkzaamheden in fasen is de leverancier gerechtigd de aanvang van een volgende fase uit te stellen totdat de resultaten van de voorgaande fase schriftelijk zijn goedgekeurd door de klant.
- 14.5 De leverancier is niet gebonden aan overeengekomen termijnen indien sprake is van wijziging van de overeenkomst of tekortkomingen van de klant in zijn verplichtingen.

Artikel 15: Ontbinding en Opzegging van de Overeenkomst

- 15.1 Ontbinding van de overeenkomst is uitsluitend mogelijk na schriftelijke ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn, en slechts voor wezenlijke tekortkomingen in de nakoming.
- 15.2 Reeds geleverde prestaties blijven verschuldigd, tenzij de klant bewijst dat deze prestaties wezenlijk tekortschieten.
- 15.3 Bij een overeenkomst voor onbepaalde tijd kunnen partijen deze na overleg schriftelijk opzeggen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn.
- 15.4 Tussentijdse opzegging van overeenkomsten voor bepaalde tijd is uitgesloten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 15.5 Beide partijen kunnen de overeenkomst zonder ingebrekestelling opzeggen in geval van faillissement, surseance van betaling of beëindiging van de onderneming van de wederpartij. De leverancier is in dergelijke gevallen niet aansprakelijk voor restitutie of schadevergoeding.

Artikel 16: Aansprakelijkheid van leverancier

- 16.1 De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met klant overeengekomen garantie- of vrijwaringsverplichting, is beperkt tot vergoeding van schade zoals in dit artikel uitgewerkt.
- 16.2 Directe schade is beperkt tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro) bedragen.
- 16.3 Schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken is beperkt tot € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftigduizend euro).
- 16.4 Indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door klant aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van leverancier verband houdende met vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 16.5 De in artikel 16.2 tot en met 16.4 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- 16.6 De in artikel 16.2 tot en met 16.5 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.
- 16.7 Tenzij nakoming door de leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien klant leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en leverancier ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 16.8 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen leverancier vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- 16.9 Klant vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door klant aan een derde is

geleverd en dat mede bestond uit door leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

- 16.10 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 en diens toeleveranciers zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

Artikel 17: Overmacht

- 17.1 Geen der partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting uit hoofde van de overeenkomst, waaronder wettelijke en/of contractuele garantieverplichtingen, indien deze nakoming verhinderd wordt door overmacht. Onder overmacht aan de zijde van Leverancier wordt mede verstaan:
1. Overmacht van door Leverancier ingeschakelde derden;
 2. Het niet nakomen van verplichtingen door toeleveranciers die door Klant aan Leverancier zijn voorgeschreven;
 3. Gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Klant aan Leverancier is voorgeschreven;
 4. Overheidsmaatregelen;
 5. Stroomstoringen;
 6. Storingen in internet-, data- of telecommunicatiefaciliteiten;
 7. (Cyber)criminaliteit, (cyber)vandalisme, oorlogshandelingen of terrorisme; en
 8. Algemene vervoersproblemen.
- 17.2 Indien een situatie van overmacht langer dan zestig (60) dagen voortduurt, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk schriftelijk te ontbinden. In een dergelijk geval wordt de reeds uitgevoerde prestatie naar evenredigheid afgerekend, zonder dat enige partij jegens de ander tot verdere schadevergoeding gehouden is.

Artikel 18: Service Level Agreement (SLA)

- 18.1 Eventuele afspraken met betrekking tot een serviceniveau (SLA) worden uitsluitend schriftelijk en uitdrukkelijk vastgelegd. Klant zal Leverancier onvervuld informeren over omstandigheden die van invloed (kunnen) zijn op het overeengekomen serviceniveau.
- 18.2 Indien een SLA is overeengekomen, wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en aanverwante diensten gemeten met uitsluiting van vooraf aangekondigde buitengebruikstellingen wegens onderhoudswerkzaamheden (preventief, correctief, adaptief) of andere werkzaamheden, evenals omstandigheden buiten de invloedssfeer van Leverancier. Bij gebreke van bewijs geldt de door Leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bindend bewijs.

Artikel 19: Back-up

- 19.1 Indien de dienstverlening van Leverancier het maken van back-ups van Klantgegevens omvat, zal Leverancier deze back-ups periodiek uitvoeren conform schriftelijke afspraken, of bij gebreke daarvan wekelijks. Tenzij anders overeengekomen, bewaart Leverancier de back-ups conform zijn gebruikelijke termijnen en draagt zorg voor de bewaring als een goed huisvader.
- 19.2 Klant blijft verantwoordelijk voor het voldoen aan alle wettelijke administratie- en bewaarplichten die op hem rusten.

Artikel 20: Wijziging en meerwerk

- 20.1 Indien Leverancier op verzoek van of met instemming van Klant werkzaamheden verricht die buiten de oorspronkelijke scope van de overeenkomst vallen, worden deze extra werkzaamheden vergoed tegen de overeengekomen tarieven, of bij gebreke daarvan de gebruikelijke tarieven van Leverancier. Leverancier behoudt zich het recht voor om dergelijke verzoeken te weigeren of te verlangen dat hierover een aanvullende schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 20.2 Klant erkent dat wijzigingen en meerwerk gevolgen kunnen hebben voor overeengekomen (leverings)termijnen of (oplever)data. Door Leverancier aangegeven nieuwe termijnen of data vervangen de eerder overeengekomen termijnen of data.
- 20.3 Indien een vaste prijs is overeengekomen, zal Leverancier Klant op verzoek schriftelijk informeren over de financiële consequenties van wijzigingen of meerwerk.

Artikel 21: Overdracht van rechten en verplichtingen

- 21.1 Klant is niet gerechtigd rechten of verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst aan derden te verkopen, over te dragen of te verpanden.
- 21.2 Leverancier is gerechtigd zijn aanspraken op betalingen van vergoedingen aan derden te verkopen, over te dragen of te verpanden.

Artikel 22: Toepasselijk recht en geschillen

- 22.1 Op de overeenkomst tussen Leverancier en Klant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepassing van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 22.2 Geschillen voortvloeiend uit of samenhangend met de overeenkomst worden beslecht door arbitrage volgens het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA). De plaats van arbitrage is Amsterdam, tenzij anders bepaald in het Arbitragereglement.
- 22.3 Indien een geschil onder de bevoegdheid van de Nederlandse kantonrechter valt, is elk der partijen gerechtigd het geschil aanhangig te maken bij de bevoegde rechtbank, mits nog geen arbitrageprocedure conform artikel 22.2 is gestart.
- 22.4 Partijen kunnen daarnaast besluiten een procedure van ICT-mediation te starten conform het ICT-Mediation Reglement van de SGOA. Beide partijen zijn verplicht deel te nemen aan ten minste één gezamenlijke mediationbijeenkomst. Elk der partijen behoudt het recht om nadien de procedure te beëindigen of aanvullende gerechtelijke of arbitrale stappen te ondernemen.

Hoofdstuk 2. Standaardclausules voor Verwerkingen

De bepalingen in dit hoofdstuk, aangeduid als 'Standaardclausules voor Verwerkingen', zijn van toepassing naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, indien en voor zover leverancier persoonsgegevens verwerkt in het kader van de uitvoering van de overeenkomsten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke(n), als (sub)verwerker in de zin van de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. Deze standaardclausules vormen samen met praktische afspraken omtrent verwerkingen, zoals vastgelegd in de overeenkomst of een bijlage (bijvoorbeeld een Data Processing Agreement), een verwerkersovereenkomst conform artikel 28, lid 3 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)..

Artikel 23 Algemeen

- 23.1** Leverancier verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van klant en overeenkomstig de schriftelijke instructies die met klant zijn overeengekomen.
- 23.2** Klant, of diens opdrachtgever, is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG, heeft de zeggenschap over de verwerking van persoonsgegevens en bepaalt het doel en de middelen van deze verwerking.
- 23.3** Leverancier treedt op als verwerker in de zin van de AVG en heeft derhalve geen zeggenschap over het doel en de middelen van de verwerking. Leverancier neemt geen besluiten over aspecten zoals het gebruik van persoonsgegevens.
- 23.4** Leverancier voert de AVG uit zoals beschreven in dit hoofdstuk en de overeenkomst. Het is de verantwoordelijkheid van klant om te beoordelen of leverancier voldoende garanties biedt voor het nemen van passende technische en organisatorische maatregelen om te voldoen aan de vereisten van de AVG en de bescherming van rechten van betrokkenen te waarborgen.
- 23.5** Klant garandeert dat hij handelt in overeenstemming met de AVG, zijn systemen adequaat beveiligt en dat het gebruik, de inhoud en/of verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op de rechten van derden.
- 23.6** Klant kan geen bestuurlijke boete opgelegd door een toezichthouder op leverancier verhalen, ongeacht de grondslag. Toezichthouder in de context van dit hoofdstuk verwijst naar een autoriteit zoals bedoeld in de AVG.

Artikel 24 Beveiliging

- 24.1** Leverancier neemt technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zoals beschreven in de overeenkomst, rekening houdend met de stand van de techniek, kosten, aard en omvang van de verwerking, en de risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen.
- 24.2** Tenzij anders overeengekomen, zijn de producten en diensten van leverancier niet ontworpen voor het verwerken van bijzondere categorieën persoonsgegevens of gegevens met betrekking tot strafrechtelijke veroordelingen.
- 24.3** Leverancier streeft ernaar passende beveiligingsmaatregelen te treffen voor het beoogde gebruik van zijn producten en diensten.
- 24.4** De maatregelen bieden, naar oordeel van klant, een passend beveiligingsniveau voor de verwerking.
- 24.5** Leverancier kan beveiligingsmaatregelen wijzigen om een passend niveau te waarborgen. Relevante wijzigingen worden vastgelegd en, waar toepasselijk, aan klant gecommuniceerd.
- 24.6** Klant kan aanvullende beveiligingsmaatregelen verzoeken. Leverancier is niet verplicht deze door te voeren, tenzij schriftelijk overeengekomen, en kan gemaakte kosten hiervoor in rekening brengen.

Artikel 25 Inbreuken in verband met persoonsgegevens

- 25.1** Leverancier waarborgt niet dat beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden effectief zijn. Bij een datalek informeert leverancier klant onverwijld op de overeengekomen wijze.
- 25.2** Het is de verantwoordelijkheid van de klant als verwerkingsverantwoordelijke om te bepalen of een datalek gemeld moet worden aan een toezichthouder of betrokkene.
- 25.3** Leverancier verleent medewerking en verstrekt aanvullende informatie voor meldingen. De redelijke kosten hiervoor kunnen worden doorbelast aan klant.

Artikel 26 Geheimhouding

- 26.1** Leverancier waarborgt dat personen die onder zijn verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken, gebonden zijn aan geheimhouding.
- 26.2** Leverancier verstrekt persoonsgegevens alleen aan derden indien vereist door wetgeving, rechterlijke uitspraak, of noodzakelijk voor uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 27 Verplichtingen bij beëindiging

- 27.1** Bij beëindiging van de verwerkersovereenkomst verwijdert leverancier alle persoonsgegevens of levert deze, indien overeengekomen, terug in een machineleesbaar formaat.
- 27.2** Eventuele kosten voor verwijdering of teruggave van persoonsgegevens kunnen aan klant worden doorberekend.
- 27.3** Indien wettelijke verplichtingen verwijdering verhinderen, mag leverancier persoonsgegevens verwerken zolang noodzakelijk volgens deze verplichtingen.

Artikel 28 Rechten van betrokkenen, DPIA's en audits

- 28.1** Leverancier verleent waar mogelijk medewerking aan verzoeken van klant met betrekking tot rechten van betrokkenen.
- 28.2** Op verzoek ondersteunt leverancier klant bij het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (DPIA) of raadpleging van een toezichthouder.
- 28.3** Leverancier stelt relevante informatie beschikbaar om naleving van verwerkingsafspraken aan te tonen. Indien nodig, kan klant op eigen kosten een externe audit laten uitvoeren door een onafhankelijke deskundige, met inachtneming van vertrouwelijkheid.

Artikel 29 Subverwerkers

- 29.1** Leverancier specificeert in de overeenkomst welke subverwerkers worden ingezet.
- 29.2** Klant verleent toestemming voor het inschakelen van subverwerkers. Wijzigingen hierin worden door leverancier aan klant gecommuniceerd, waarbij klant bezwaar kan maken.

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

beschikbaar houden van functionaliteit aan klant via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan klant een fysieke drager of download met de desbetreffende onderliggende programmatuur ter beschikking wordt gesteld.

Artikel 30 Uitvoering SaaS-dienst

- 30.1 Leverancier verricht de SaaS-dienst in opdracht van klant. Klant mag de SaaS-dienst uitsluitend ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het door leverancier beoogde gebruik. Het staat klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door leverancier verleende SaaS-dienst.
- 30.2 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen substantieel zijn en een verandering van de bij klant geldende procedures tot gevolg heeft, zal leverancier klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten. De kosten van deze verandering komen voor rekening van klant. In dat geval kan klant 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.
- 30.3 Leverancier kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende programmatuur. Leverancier is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 30.4 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 op momenten laten plaatsvinden waarop de SaaS-dienst doorgaans het minst intensief gebruikt wordt.
- 30.5 Leverancier is nimmer gehouden klant een fysieke drager of download te verstrekken van de onderliggende programmatuur.
- 30.6 Bij gebreke van nadere afspraken hieromtrent zal klant de SaaS-dienst zelf nader inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden en, indien nodig, de gebruikte apparatuur en gebruikersomgeving aanpassen.

Artikel 31 Garantie

- 31.1 Leverancier staat er niet voor in dat de SaaS-dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten als bedoeld in artikel 36.3 in de onderliggende programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het onderliggende programmatuur betreft die door leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende fouten door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de fouten uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende programmatuur in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat fouten in de SaaS-dienst die niet door leverancier zelf is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de SaaS-dienst aan te brengen. Indien (een onderdeel van) de SaaS-dienst in opdracht van klant is ontwikkeld, kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan klant in rekening brengen. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval leverancier bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is leverancier gerechtigd hiervoor een aparte vergoeding in rekening te brengen.
- 31.2 Klant zal op basis van de door leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, fouten en andere onvolkomenheden 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 klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door klant te nemen maatregelen, tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens anders dan het terugplaatsen van de - waar mogelijk - laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende gegevens.
- 31.3 Leverancier staat er niet voor in dat de SaaS-dienst tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

Artikel 32 Aanvang van de dienstverlening; vergoeding

- 32.1 De door leverancier te verlenen SaaS-dienst (en eventueel bijbehorend support) vangt aan binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Indien niet anders overeengekomen vangt de SaaS-dienst aan door terbeschikkingstelling door leverancier van de middelen om toegang te verkrijgen tot de SaaS-dienst door leverancier. Klant 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.
- 32.2 Klant 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.

Artikel 33 Aanvullende bepalingen

- 33.1 De volgende artikelen zijn van overeenkomstige toepassing op de SaaS-dienst: 34.3, 34.5, 34.8, 36.1 (met uitzondering van verwijzing naar artikel 40), 36.11, 48.4, 49.1, 49.2, 62.2 en 62.4 en 63. In deze artikelen dienen de woorden 'programmatuur' gelezen te worden als 'SaaS-dienst' en 'aflevering' als 'aanvang van de dienstverlening'.

Hoofdstuk 4. Programmatuur

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Programmatuur' zijn, naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien de leverancier programmatuur, apps, bijbehorende data(banken) en/of gebruikersdocumentatie (hierna gezamenlijk aangeduid als 'programmatuur') anders dan op basis van een SaaS-dienst ter beschikking stelt aan de klant.

Artikel 34 Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

- 34.1 De leverancier verleent aan de klant een gebruikslicentie op de overeengekomen programmatuur gedurende de looptijd van de overeenkomst. Dit gebruiksrecht is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 34.2 De verplichting van de leverancier tot terbeschikkingstelling en het gebruiksrecht van de klant omvatten uitsluitend de objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht strekt zich niet uit tot de broncode, noch wordt deze, inclusief technische documentatie, aan de klant verstrekt, zelfs niet tegen financiële vergoeding.
- 34.3 De klant dient te allen tijde de overeengekomen beperkingen op het gebruik van de programmatuur stipt na te leven.
- 34.4 Indien overeengekomen is dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, mag de klant bij storing van die apparatuur de programmatuur tijdelijk op andere, gelijkwaardige apparatuur gebruiken.
- 34.5 De leverancier kan verlangen dat de klant de programmatuur pas in gebruik neemt nadat de klant de noodzakelijke codes voor gebruik heeft verkregen van de leverancier, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur.
- 34.6 De klant mag de programmatuur uitsluitend binnen en ten behoeve van zijn eigen organisatie gebruiken, voor zover noodzakelijk voor het beoogde gebruik. Gebruik voor derden, waaronder in het kader van SaaS of outsourcing, is niet toegestaan.
- 34.7 Het is de klant niet toegestaan de programmatuur, de bijbehorende codes of gegevensdragers waarop de programmatuur is vastgelegd, te verkopen, verhuren, vervreemden of van beperkte rechten te voorzien. Evenmin mag de klant deze ter beschikking stellen aan derden, al dan niet online, of de programmatuur bij derden laten hosten, ook niet indien dit exclusief ten behoeve van de klant is.
- 34.8 De klant dient, op verzoek van de leverancier, zijn medewerking te verlenen aan een onderzoek naar de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Op verzoek dient de klant toegang te verschaffen tot zijn gebouwen en systemen. De leverancier behandelt alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die tijdens het onderzoek wordt verkregen, voor zover deze niet direct betrekking heeft op het gebruik van de programmatuur, als vertrouwelijk.
- 34.9 De overeenkomst tussen partijen met betrekking tot het gebruik van programmatuur wordt niet beschouwd als een koopovereenkomst.
- 34.10 De leverancier is niet verplicht tot onderhoud of ondersteuning van de programmatuur, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien onderhoud of ondersteuning wordt verlangd, kan de leverancier eisen dat hiervoor een aparte schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

Artikel 35 Aflevering en installatie

- 35.1 De leverancier levert de programmatuur, naar eigen keuze, op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebrek aan afspraken daarover, op een door de leverancier bepaald formaat. De programmatuur kan ook online aan de klant beschikbaar worden gesteld. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt naar keuze van de leverancier in papieren of digitale vorm verstrekt, in een door de leverancier bepaalde taal.
- 35.2 Installatie van de programmatuur door de leverancier vindt uitsluitend plaats indien dit uitdrukkelijk is overeengekomen. Bij gebreke van dergelijke afspraken is de klant zelf verantwoordelijk voor de installatie, inrichting, parametrisering, tuning en aanpassing van apparatuur en gebruiksomgeving.

Artikel 36 Acceptatie

- 36.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt de klant de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ("as is, where is"), inclusief eventuele zichtbare en onzichtbare gebreken, onverminderd de verplichtingen van de leverancier zoals beschreven in artikel 40. In dit geval wordt de programmatuur geacht door de klant te zijn geaccepteerd bij aflevering of, indien schriftelijk overeengekomen dat de leverancier de installatie verzorgt, bij voltooiing van de installatie.
- 36.2 Indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen, zijn de bepalingen van artikel 36.3 tot en met artikel 36.10 van toepassing.
- 36.3 Onder "fouten" wordt verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de schriftelijk door de leverancier uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties. Indien de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerk betreft, betreft dit de schriftelijk overeengekomen specificaties. Een fout kan slechts worden vastgesteld indien deze door de klant aantoonbaar en reproduceerbaar is. De klant dient fouten onverwijld te melden. Andere onvolkomenheden vallen niet onder de verplichtingen van de leverancier, tenzij deze als fouten zijn aangemerkt in de zin van deze algemene voorwaarden.
- 36.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode 14 dagen na aflevering van de programmatuur, of indien schriftelijk overeengekomen dat de leverancier de installatie verzorgt, 14 dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende deze testperiode mag de klant de programmatuur niet voor productieve of operationele doeleinden gebruiken. De klant voert de test uit met gekwalificeerd personeel en met voldoende diepgang.
- 36.5 Tijdens de acceptatietest controleert de klant of de programmatuur voldoet aan de schriftelijk door de leverancier kenbaar gemaakte specificaties, en, indien van toepassing, aan de overeengekomen specificaties voor maatwerkprogrammatuur.
- 36.6 Indien tijdens de test gegevens worden gebruikt, draagt de klant zorg voor de rechtmatigheid van het gebruik van deze gegevens.
- 36.7 De programmatuur wordt geacht te zijn geaccepteerd:
- a. Bij het verstrijken van de testperiode, tenzij de leverancier voor die tijd een testrapport heeft ontvangen;
 - b. Indien de fouten zoals vermeld in een testrapport zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van kleine fouten zoals gedefinieerd in artikel 36.9;
 - c. Bij gebruik van de programmatuur door de klant voor productieve of operationele doeleinden, vanaf het moment van dergelijk gebruik.
- 36.8 Indien fouten tijdens de test worden geconstateerd, rapporteert de klant deze schriftelijk en gedetailleerd uiterlijk op de laatste dag van de testperiode. De leverancier spant zich in om de fouten binnen een redelijke termijn te herstellen en kan daarbij tijdelijke oplossingen of beperkingen toepassen.
- 36.9 Acceptatie kan niet worden geweigerd vanwege:
- Kleine fouten die de operationele ingebruikneming niet wezenlijk beïnvloeden;
 - Subjectieve aspecten zoals esthetische eigenschappen van de gebruikersinterface.
- 36.10 Indien de programmatuur in fasen of onderdelen wordt geleverd, heeft niet-acceptatie van een fase of onderdeel geen invloed op eerder geaccepteerde fasen of onderdelen.
- 36.11 Acceptatie van de programmatuur, zoals beschreven in dit artikel, ontslaat de leverancier van verdere verplichtingen met betrekking tot levering en installatie.
- 36.12 Acceptatie laat de rechten van de klant onverlet met betrekking tot kleine fouten (artikel 36.9) en garantie (artikel 40).

Artikel 37 Beschikbaarstelling

- 37.1 De leverancier stelt de programmatuur binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst ter beschikking aan de klant.

- 37.2 Na beëindiging van de overeenkomst retourneert de klant alle exemplaren van de programmatuur aan de leverancier. Indien vernietiging van exemplaren is overeengekomen, meldt de klant dit schriftelijk aan de leverancier. De leverancier is niet verplicht om bij of na beëindiging van de overeenkomst bijstand te verlenen voor dataconversie.

Artikel 38 Gebruiksrechtvergoeding

- 38.1 De gebruiksrechtvergoeding is verschuldigd:
- a. Bij aflevering van de programmatuur, indien de leverancier niet verantwoordelijk is voor de installatie;
 - b. Bij voltooiing van de installatie, indien de leverancier verantwoordelijk is voor installatie.
- Bij periodieke vergoedingen is de klant eveneens verplicht deze te betalen bij aanvang van elke nieuwe gebruiksrechttermijn.

Artikel 39 Wijzigingen in de programmatuur

- 39.1 Zonder schriftelijke toestemming van de leverancier mag de klant de programmatuur niet wijzigen. De leverancier kan voorwaarden stellen aan dergelijke wijzigingen. De klant draagt het volledige risico voor wijzigingen door derden, met of zonder toestemming van de leverancier.

Artikel 40 Garantie

- 40.1 De leverancier spant zich in om fouten zoals beschreven in artikel 36.3 te herstellen indien deze binnen drie maanden na aflevering of acceptatie schriftelijk zijn gemeld. De leverancier garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of volledig foutloos functioneert.
- 40.2 De leverancier kan herstelkosten in rekening brengen bij fouten veroorzaakt door gebruiksfouten of andere niet aan de leverancier toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt bij ongeautoriseerde wijzigingen door de klant.
- 40.3 Herstel vindt plaats op een door de leverancier te bepalen wijze en locatie. Tijdelijke oplossingen of beperkingen kunnen worden toegepast.
- 40.4 De leverancier is niet verantwoordelijk voor herstel van verloren of beschadigde gegevens.
- 40.5 De leverancier heeft geen verplichtingen ten aanzien van fouten die na afloop van de garantieperiode worden gemeld.

Hoofdstuk 5. Ontwikkeling programmatuur en websites

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

Artikel 41 Specificaties en ontwikkeling van programmatuur en/of websites

- 41.1 Ontwikkeling vindt steeds plaats op basis van een overeenkomst van opdracht. Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur en/of website aan leverancier zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur en/of website ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
- 41.2 Leverancier zal de programmatuur en/of website met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en
- in voorkomend geval - met inachtneming van de met klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan leverancier verlangen dat klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
- 41.3 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.
- 41.4 Desgevraagd zal klant leverancier in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van klant te verrichten.
- 41.5 In de prestatieverplichtingen van leverancier voor de ontwikkeling van een website is niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content management systeem'.
- 41.6 Indien partijen overeenkomen dat leverancier naast de ontwikkeling tevens opleiding, onderhoud en/of ondersteuning verleent en/of door leverancier tevens een domeinnaam wordt aangevraagd, kan leverancier verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier in rekening gebracht.
- 41.7 Indien leverancier diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dient klant de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal leverancier een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken. Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door klant beoogde resultaten. Klant 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 klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend.

Artikel 42 Agile ontwikkeling van programmatuur/websites

- 42.1 Als partijen een iteratieve ontwikkelmethode gebruiken (bijvoorbeeld scrum), aanvaarden partijen: (i) dat de werkzaamheden bij aanvang niet worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties; en (ii) 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.
- 42.2 Partijen zullen voor aanvang van de uitvoering van de overeenkomst een of meer teams samenstellen, die bestaan uit afgevaardigden van zowel klant als leverancier. Het team draagt er zorg voor dat de communicatielijnen kort en direct blijven en dat regelmatig wordt overlegd. Partijen voorzien in de inzet van door ieder van hen overeengekomen capaciteit (FTE's) aan teamleden in de rollen en met de kennis en ervaring en beslissingsbevoegdheid die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst. Partijen aanvaarden dat voor het slagen van het project de overeengekomen capaciteit minimaal nodig is. Partijen spannen zich ervoor in om eenmaal ingezette sleutelpersonen zo veel als redelijkerwijs mogelijk beschikbaar te houden tot het einde van het project, tenzij zich omstandigheden voordoen die buiten de macht van de betrokken partij liggen. 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. Klant aanvaardt het risico dat de programmatuur en/of website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties beantwoordt. Klant draagt zorg voor een permanente, actieve en door de organisatie van klant gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Klant 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 klant conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is leverancier gerechtigd - doch niet verplicht - de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.
- 42.3 Indien partijen een of meerdere testmomenten overeenkomen zal uitsluitend getest worden op basis van objectieve, meetbare en vooraf overeengekomen criteria (zoals het conformeren aan ontwikkelstandaarden). Fouten of andere onvolkomenheden worden slechts hersteld indien het verantwoordelijke team daartoe besluit en worden binnen een volgende iteratie uitgevoerd. Indien hiervoor een extra iteratie nodig blijkt, dan zijn de kosten daarvoor voor de klant. Leverancier is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot het uitvoeren van herstelactiviteiten ten aanzien van fouten of andere onvolkomenheden, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 43 Aflevering, installatie en acceptatie

- 43.1 Het bepaalde in artikel 35 inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.
- 43.2 Tenzij leverancier op grond van de overeenkomst de programmatuur en/of website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van klant zal 'hosten', zal leverancier de programmatuur en/of website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan klant afleveren dan wel online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen.
- 43.3 Het bepaalde in artikel 36 van deze algemene voorwaarden inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.
- 43.4 Indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in artikel 42, dan is het bepaalde in artikel 36.1, 36.2 artikel 36.4 tot en met 36.9, 36.12 en artikel 40.1 en 40.5 niet van toepassing. Klant 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').

Artikel 44 Gebruiksrecht

- 44.1 Leverancier stelt de in opdracht van klant ontwikkelde programmatuur en/of website en de eventueel daarbij ontwikkelde gebruikersdocumentatie voor gebruik aan klant ter beschikking.
- 44.2 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval klant gerechtigd zal zijn wijzigingen in de programmatuur aan te brengen.
- 44.3 Leverancier is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur en/of website benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
- 44.4 Het bepaalde in artikel 34 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.
- 44.5 Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten van door leverancier specifiek voor klant ontwikkelde programmatuur volledig en uitsluitend door klant worden gedragen, gelden - zulks in afwijking van het bepaalde in artikel 44.4 - voor klant geen beperkingen in het recht tot gebruik van de ter beschikking gestelde en door klant betaalde programmatuur en/of website.

Artikel 45 Vergoeding

- 45.1 Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur en/of websites telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 45.2 Inbegrepen in de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden is tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de programmatuur en/of website gedurende de looptijd van de overeenkomst.
- 45.3 In de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur en/of website is niet begrepen een vergoeding voor de door klant benodigde hulpprogrammatuur en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur en/of website. Evenmin is in de vergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers ervan.

Artikel 46 Garantie

- 46.1 Het bepaalde in artikel 40 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.
- 46.2 Leverancier staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde programmatuur en/of website goed werken in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur en/of websites. Leverancier staat er evenmin voor in dat de programmatuur en/of website goed werken in samenhang met alle soorten apparatuur.

Hoofdstuk 6. Onderhoud van programmatuur en support

De in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op onderhoudsdiensten met betrekking tot programmatuur en ondersteuning (support) bij het gebruik van die programmatuur.

Artikel 47 Onderhoudsdiensten

- 47.1 Indien schriftelijk overeengekomen, zal de leverancier onderhoudswerkzaamheden verrichten voor de in de overeenkomst omschreven programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstellen van fouten in de zin van artikel 36.3 en, uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen, het beschikbaar stellen van nieuwe versies van de programmatuur conform artikel 48.
- 47.2 Klant dient fouten in de programmatuur gedetailleerd te melden. Leverancier zal na ontvangst van een melding naar beste vermogen en volgens gebruikelijke procedures de gemelde fouten herstellen en verbeteringen implementeren in nieuwe versies. Leverancier bepaalt de wijze en termijn van beschikbaarstelling van de resultaten, mede afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid. Tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen mogen worden toegepast. Installatie en implementatie van verbeteringen of nieuwe versies, inclusief aanpassingen aan apparatuur of gebruiksomgeving, zijn de verantwoordelijkheid van klant. Andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel vallen niet onder de verplichtingen van leverancier, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Voor dergelijke werkzaamheden kan leverancier een aanvullende vergoeding rekenen.
- 47.3 Het bepaalde in artikelen 40.3 en 40.4 is van overeenkomstige toepassing.
- 47.4 Bij online onderhoud is klant verantwoordelijk voor een beveiligde en adequate infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- 47.5 Klant is verplicht volledige medewerking te verlenen, waaronder tijdelijke stillegging van programmatuur en het maken van back-ups van gegevens.
- 47.6 Indien het onderhoud programmatuur betreft die niet door leverancier is geleverd, dient klant de broncode en technische documentatie, indien vereist, beschikbaar te stellen. Klant garandeert het recht tot zodanige verstrekking en verleent leverancier toestemming de programmatuur te gebruiken en aan te passen voor onderhoudswerkzaamheden.

Artikel 48 Nieuwe versies van programmatuur

- 47.7 Het beschikbaar stellen van nieuwe versies van de programmatuur valt uitsluitend onder het onderhoud indien dit schriftelijk is overeengekomen. Leverancier bepaalt naar eigen inzicht het tijdstip van beschikbaarstelling.
- 47.8 Drie maanden na beschikbaarstelling van een nieuwe versie vervalt de verplichting van leverancier om fouten in eerdere versies te herstellen of ondersteuning te bieden.
- 47.9 Voor nieuwe versies met aanvullende functionaliteiten kan leverancier een aanvullende overeenkomst en vergoeding vereisen. Leverancier is niet verplicht functionaliteiten uit eerdere versies ongewijzigd over te nemen of specifieke klantvereisten te implementeren.
- 47.10 Leverancier kan eisen dat klant zijn systemen aanpast om een nieuwe versie van de programmatuur naar behoren te laten functioneren.

Artikel 49 Supportdiensten

- 47.11 Indien de overeenkomst voorziet in supportdiensten, adviseert leverancier online, telefonisch of per e-mail over het gebruik van de programmatuur. Meldingen dienen door klant zo volledig mogelijk te worden omschreven. Leverancier behandelt aanvragen binnen redelijke termijnen conform zijn procedures, zonder garantie van volledigheid of tijdigheid. Support wordt uitsluitend geboden op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden.
- 47.12 Indien standby-diensten zijn overeengekomen, houdt leverancier tijdens de afgesproken tijden personeel beschikbaar voor ondersteuning bij ernstige storingen of onvolkomenheden. Leverancier garandeert niet dat deze tijdig worden opgelost.
- 47.13 Onderhoud en overige diensten starten op de overeengekomen ingangsdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 50 Vergoeding

- 47.14 Tenzij anders overeengekomen, zijn alle vergoedingen voor onderhoud en overige diensten vooraf per kalendermaand verschuldigd.
- 47.15 De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd vanaf de aanvang van de overeenkomst, ongeacht het gebruik van de programmatuur of de afname van onderhoud of support.

Hoofdstuk 7. Advisering en consultancy

De bepalingen in dit hoofdstuk zijn van toepassing op advies- en consultancydiensten die door leverancier onafhankelijk en zonder leiding of toezicht van klant worden uitgevoerd.

Artikel 51 Uitvoering advies- en consultancydiensten

- 47.16 Leverancier voert de diensten zelfstandig en naar eigen inzicht uit.
- 47.17 Doorlooptijden zijn indicatief en afhankelijk van factoren zoals de door klant verstrekte informatie en medewerking.
- 47.18 Diensten worden verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van leverancier.
- 47.19 Klant draagt het risico van gebruik van verstrekte adviezen of rapportages. Klant dient aan te tonen dat diensten niet voldoen aan redelijke verwachtingen, onverminderd leverancier's recht op tegenbewijs.
- 47.20 Klant mag zonder schriftelijke toestemming van leverancier geen informatie over methoden, technieken of rapportages aan derden verstrekken.

Artikel 52 Rapportage

- 47.21 Leverancier informeert klant periodiek en schriftelijk over de voortgang. Klant is verplicht relevante omstandigheden tijdig schriftelijk te melden en zorg te dragen voor interne verspreiding van verstrekte informatie.

Artikel 53 Vergoeding

- 47.22 Tenzij anders overeengekomen, zijn vergoedingen voor diensten achteraf per kalendermaand verschuldigd.

Hoofdstuk 9. Opleiding en trainingen

De bepalingen in dit hoofdstuk zijn van toepassing op door leverancier aangeboden opleidingen, inclusief trainingen, workshops, en seminars.

Artikel 59 Aanmelding en annulering

- 47.23 Aanmeldingen voor opleidingen zijn bindend na schriftelijke bevestiging door leverancier.
- 47.24 Klant is verantwoordelijk voor de geschiktheid van de opleiding. Vervanging van deelnemers is toegestaan met voorafgaande schriftelijke toestemming.
- 47.25 Leverancier kan opleidingen annuleren, combineren of verplaatsen bij onvoldoende aanmeldingen. Organisatorische wijzigingen zijn voorbehouden.
- 47.26 Annuleringen door klant of deelnemers dienen schriftelijk en tijdig te worden ingediend.

Artikel 60 Uitvoering opleiding

- 47.27 Leverancier bepaalt de inhoud en diepgang van de opleiding.
- 47.28 Klant informeert deelnemers over verplichtingen en naleving van regels.
- 47.29 Bij opleidingen op locatie van klant dient klant te zorgen voor adequate faciliteiten. Onvoldoende faciliteiten kunnen leiden tot aanpassing of annulering van de opleiding.
- 47.30 Examens en toetsen maken geen deel uit van de overeenkomst.

Artikel 61 Prijs en betaling

- 47.31 Leverancier kan betaling voorafgaand aan de opleiding eisen. Bij niet-betaling kan deelname worden geweigerd.
- 47.32 Kosten voor vooronderzoek en aanvullende materialen worden apart in rekening gebracht.