

Resolve IT

Algemene Voorwaarden

Resolve IT B.V. ("Resolve IT") is een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder registratienummer 76723364. Resolve IT is gespecialiseerd in softwareoplossingen, met name Salesforce-implementatie en -service.

Deze Algemene Voorwaarden beschrijven de algemene regels die gelden als Resolve IT werkzaamheden voor u uitvoert.

Artikel 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

1. Algemene Voorwaarden (ook wel: General Terms and Conditions): deze algemene voorwaarden
2. Eindproduct: hetgeen Resolve IT bij afronding van een Project oplevert aan de Opdrachtgever, zoals beschreven in het Projectvoorstel
3. Gegevensopschoning (ook wel: Data Cleaning): het verwerken, detecteren en/of verwijderen van corrupte of onjuiste gegevens in een database of dataset
4. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die Resolve IT opdracht heeft gegeven tot het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden, danwel diens rechtsopvolger
5. Overeenkomst: het samenstel van de Algemene Voorwaarden en één of meerdere Projectvoorstel(en)
6. Partijen: Resolve IT en Opdrachtgever
7. Project: de te verrichten werkzaamheden, zoals uiteengezet in een Projectvoorstel en eventuele daarna opgemaakte Statements of work
8. Projectvoorstel: offerte ten aanzien van een bepaald Project, inclusief – voor zover van toepassing – een indicatie van tijdlijnen/deadlines en prijzen)
9. Sandbox: een virtuele afgesloten ruimte op een computer of server waarin applicaties kunnen werken zonder andere processen te verstoren
10. Schriftelijk: op papier danwel via een verifieerbaar digitaal communicatiemiddel, zoals e-mail of digitaal ondertekenen
11. Statement of work (SOW): nadere, gedetailleerde beschrijving van binnen een Project te verrichten werkzaamheden met, bijvoorbeeld, een nadere specificatie van activiteiten, taak- en rolverdeling, tijdschema/deadlines en beoogde (deel)opleveringen.

Artikel 2 Totstandkoming overeenkomst en toepasselijke voorwaarden

1. Al onze overeenkomsten zijn onderworpen aan deze Algemene Voorwaarden en gaan normaliter vergezeld van een separaat Projectvoorstel betreffende het uit te voeren Project. Tenzij anders overeengekomen, worden deze Algemene Voorwaarden en het bijbehorende Projectvoorstel (samen: de "Overeenkomst") bij aanvang van het Project geacht de enige en alle bindende afspraken tussen Resolve IT en de Opdrachtgever te bevatten.
2. De Overeenkomst komt pas tot stand nadat ons Projectvoorstel schriftelijk aan de Opdrachtgever is verzonden en rechtsgeldig door de Opdrachtgever is geaccordeerd. Uitsluitend het Projectvoorstel en eventuele latere door beide partijen uitdrukkelijk bevestigde aanvullingen en/of wijzigingen daarop, zoals een gedetailleerde Statement of work zijdens Resolve IT, zijn bepalend voor de inhoud, het tijdspad en het te verrichten werk binnen een Project.
3. Tenzij anders overeengekomen, vervangt de Overeenkomst alle eerdere overeenkomsten en afspraken die zien op het Project zoals omschreven in het Projectvoorstel, ongeacht of die eerdere afspraken mondeling, schriftelijk of op een andere manier zijn gemaakt.

4. In het geval van een conflict, onduidelijkheid of inconsistentie tussen de Algemene Voorwaarden, het Projectvoorstel en/of een later overeengekomen wijzigingen daarop, geldt de volgende rangorde:
 1. Ten eerste: een, na het aangaan van de Overeenkomst, door beide partijen bevestigde aanvulling of wijziging op het Projectvoorstel, bijvoorbeeld een gedetailleerde Statement of work,
 2. Ten tweede: het Projectvoorstel
 3. Ten derde: deze Algemene Voorwaarden
5. Algemene voorwaarden, inkoopvoorwaarden of soortgelijke voorwaarden of bepalingen van de Opdrachtgever worden niet aanvaard door Resolve IT en worden geen onderdeel van de Overeenkomst, ongeacht of Resolve IT de geldigheid ervan uitdrukkelijk heeft weersproken of niet.
6. In het geval van doorlopende zakelijke relaties tussen Resolve IT en de Opdrachtgever blijven deze Algemene Voorwaarden op elke nieuwe (deel)opdracht van toepassing, zelfs zonder aparte verwijzing ernaar, tenzij in een individueel geval uitdrukkelijk anders is afgesproken, bijvoorbeeld in het geval van het starten van een geheel nieuw Project, met een nieuwe Projectomschrijving met toepasselijke Algemene Voorwaarden.
7. Geen enkele wijziging van of aanvulling op de Overeenkomst is bindend tenzij door beide partijen uitdrukkelijk en schriftelijk aanvaard.

Artikel 3 Offerten en prijsopgaven

1. Offerten en prijsopgaven, zoals Projectvoorstellen, zijn altijd onder voorbehoud en gelden louter als schatting, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Deze schattingen, indien gegeven, zijn gebaseerd op het professionele oordeel van Resolve IT, maar altijd met als voorbehoud dat ze geen bindende maximum- of vaste prijsopgave zijn en in alle opzichten ondergeschikt zijn aan en bijgesteld kunnen worden op basis van de bevindingen tijdens de daadwerkelijke uitvoering van het Project.
2. De werkelijke kosten kunnen hoger zijn omdat wij voor aanvang van een Project niet of maar beperkt bekend zijn met en geen of beperkte controle hebben over de bronnen en data van de Opdrachtgever. Daarnaast kunnen onze schattingen wijzigen vanwege onvoorziene veranderingen en gebeurtenissen, nieuwe vereisten of vertragingen die zich voordoen, of omstandigheden die zich kunnen voordoen waardoor we aanvullende diensten moeten uitvoeren die oorspronkelijk niet waren voorzien of verwacht. In voorkomende gevallen kunnen we niet of maar beperkt anticiperen op de uiteindelijke complexiteit van de beschikbare diensten, noch op de tijd en arbeid die van ons zal worden verlangd om het af te handelen tot het kwaliteitsniveau dat Resolve IT van zichzelf eist.
3. Tenzij anders overeengekomen, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor alle kosten die boven de schatting uitkomen, dit op basis van daadwerkelijke tijdbesteding en gemaakte onkosten, tegen de gebruikelijke tarieven van Resolve IT.
4. Voor zover offerten en prijsopgaven, zoals Projectvoorstellen, zijn gebaseerd op door de Opdrachtgever verstrekte informatie (bijvoorbeeld gegevens, concepten, plannen, monsters), is Resolve IT niet aansprakelijk voor de juistheid en/of volledigheid van die informatie. Door Opdrachtgever gewenste wijzigingen na de totstandkoming van de Overeenkomst kunnen alleen worden aanvaard, als ze redelijk zijn en alleen op voorwaarde dat alle daaruit voortvloeiende gevolgen (in het bijzonder levertijd en prijs) naar behoren worden overwogen, met als uitgangspunt dat deze voor rekening van de Opdrachtgever komen.

Artikel 4 Gegevenskwaliteit, ontwikkeling en migratie

1. Resolve IT raadt Opdrachtgever aan om een volledige sandbox gereed te zetten, of door Resolve IT te laten inrichten, waarin onze medewerkers kunnen werken, zodat ze geen invloed hebben op live

processen tijdens het werken en updaten. In het geval Opdrachtgever aan Resolve IT vraagt een sandbox in te richten, zijn hier meerkosten aan verbonden, tenzij het inrichten van de Sandbox al een onderdeel uitmaakt van het Projectvoorstel.

2. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aanleveren van alle databestanden in een bruikbaar formaat, zoals gespecificeerd in het Projectvoorstel van Resolve IT. Alle gegevensopschoning (Data Cleaning) is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, tenzij anders is overeengekomen. Als Opdrachtgever wil dat Resolve IT zorgt voor het opschonen van gegevens, dan zal Resolve IT een kostenschatting geven voor dergelijke werkzaamheden, met dien verstande dat een schatting die wordt gemaakt voorafgaand aan het inzien van de bestanden en het werken met de gegevens, niet noodzakelijkerwijs de daadwerkelijke, uiteindelijke kosten weergeeft.
3. Tenzij anders overeengekomen, is Resolve IT niet verantwoordelijk voor het maken van back-ups van gegevens van Opdrachtgever, ongeacht of dit data betreft die actief wordt gebruikt bij uitvoering van het Project.
4. Als het aanpassen van bestaande code of configuratie(s) nodig is voor het Project, moet – tenzij anders afgesproken – een volledige sandbox worden ingericht voor of door Resolve IT. Hiervoor geldt het bepaalde in lid 1. Indien (her)ontwikkeling van code of configuratie(s) deel uitmaakt van het Project, vallen vertraging en onvolkomenheden in de implementatie als gevolg van bestaande code of configuratie(s) buiten de reikwijdte van de Overeenkomst, tenzij de Overeenkomst uitdrukkelijk anders bepaalt. Alle reparaties aan en aanpassingen van bestaande code of configuraties (d.w.z. bestaand voordat de desbetreffende werkzaamheden van Resolve IT voor Opdrachtgever een aanvang namen) worden aan Opdrachtgever gefactureerd op basis van daadwerkelijke tijdbesteding en gemaakte onkosten, tegen de gebruikelijke tarieven van Resolve IT, ongeacht de oorzaak.
5. Tenzij anders overeengekomen, wordt alle tijd die verband houdt met kwaliteitsborging afzonderlijk aan Opdrachtgever in rekening gebracht. In het geval van datamigratie worden, tenzij anders afgesproken, alle benodigde reparaties en aanpassingen aan Opdrachtgever gefactureerd op basis van daadwerkelijke tijdbesteding en gemaakte onkosten, tegen de gebruikelijke tarieven van Resolve IT, ongeacht de oorzaak.

Artikel 5 Salesforce-omgeving

1. Tenzij anders overeengekomen, zal Opdrachtgever aan Resolve IT een administratieve gebruikersnaam en wachtwoord voor Salesforce.com verstrekken voor gebruik bij de levering van diensten die in het Projectvoorstel worden vermeld.
2. Opdrachtgever begrijpt en aanvaardt dat hij, om toegang te krijgen tot de oplossing die Resolve IT heeft gebouwd, zijn Salesforce.com-account in goede staat moet houden.
3. Opdrachtgever erkent dat hij de mogelijkheden en beperkingen van de specifieke versie van Salesforce.com begrijpt en dat Resolve IT bij het uitvoeren van het Project is beperkt tot de mogelijkheden van de oorspronkelijke functionaliteit van Salesforce.com.
4. Als onderdeel van de uitvoering van het Project, zullen rapportage en dashboardconfiguratie beperkt zijn tot standaard Salesforce.com-rapportage met behulp van de Salesforce.com-rapportwizard.
5. Als mobiele toegang nodig is, gebruikt Opdrachtgever de native versie van de Salesforce Mobile Application. Tenzij anders vermeld in het Projectvoorstel, wordt er geen maatwerk ontwikkeld voor de mobiele applicatie.
6. Tenzij anders overeengekomen, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het plannen en testen van de applicatie voorafgaand aan oplevering. Tenzij anders overeenkomen, is Opdrachtgever verantwoordelijk

voor de implementatie/installatie van Salesforce op individuele desktops en andere devices van gebruikers alsmede voor het trainen van de eigen staf in het gebruik van Salesforce.

7. De Overeenkomst en het op basis daarvan uit te voeren Project zijn gebaseerd op het gebruik van native mogelijkheden om de Salesforce.com-applicatie te configureren. Dit omvat standaardcomponenten (paginalay-outs, velden, gerelateerde lijsten, aangepaste velden, vereist/optieel, recordtypen en keuzelijsten) ter ondersteuning van de functionaliteit die wordt beschreven in het Projectvoorstel en/of een daarna overeengekomen aanvulling en/of wijziging daarop, zoals een gedetailleerd Statement of work. Resolve IT is niet verantwoordelijk voor de beperkingen en prestaties van Salesforce of apps of services van derden. Resolve IT is niet aansprakelijk voor eventuele onvoorziene zaken in dit verband.

Artikel 6 Medewerking Opdrachtgever

1. Opdrachtgever zorgt ervoor dat hij een persoon als centraal aanspreekpunt (projectmanager) aanwijst die beschikbaar is om vragen van Resolve IT te beantwoorden.
2. Voor de voortgang van het Project, het tijdig opleveren van iteraties en behalen van deadlines is het noodzakelijk dat Opdrachtgever telkens alle informatie die nodig is in het kader van het Project tijdig en volledig verstrekt. Tevens is vereist dat Opdrachtgever telkens tijdig feedback en/of goedkeuring geeft, indien daar om wordt verzocht. Vertragingen in dit proces, veroorzaakt door Opdrachtgever en/of door hem ingeschakelde derden, zullen onvermijdelijk van invloed zijn op de tijdlijn en, in de meeste gevallen, ook de kosten van het Project. Dergelijke vertraging kan dan niet gezien worden als een tekortkoming aan de zijde van Resolve IT. In het geval de beperkte of trage medewerking door de Opdrachtgever en/of door hem ingeschakelde derden leidt tot hogere kosten aan de kant van Resolve IT, bijvoorbeeld doordat meer tijd aan het Project is besteed dan oorspronkelijk begroot, zal dit aan Opdrachtgever in rekening gebracht worden op basis van daadwerkelijk bestede tijd en gemaakte kosten, tegen de gebruikelijke tarieven van Resolve IT.
3. Indien Resolve IT de Opdrachtgever expliciet vraagt om goedkeuring te geven voor een (deel)oplevering, dient Opdrachtgever direct, en in ieder geval binnen twee werkdagen, te reageren, tenzij anders aangegeven. Als Opdrachtgever niet binnen twee werkdagen reageert, gaat Resolve IT ervan uit dat de (deel)oplevering is goedgekeurd.
4. De tijdlijn van het Project – voor zover deze is opgenomen in het Projectvoorstel – omvat geen tijd voor vertragingen veroorzaakt door de Opdrachtgever, of door onvoorziene omstandigheden.

Artikel 7 Deadlines en overmacht

1. Resolve IT onderkent dat alle deadlines die in een Projectvoorstel worden vermeld significant zijn. Resolve IT zal zich derhalve naar beste vermogen inspannen om deadlines te halen. Resolve IT heeft op dit punt een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Het niet opleveren van (deel)oplevering binnen een bepaalde deadline is op zichzelf geen reden voor beëindiging van de Overeenkomst of in verbinding daarmee gegeven opdracht en geeft Opdrachtgever evenmin recht op vergoeding van schade of nadeel.
2. Geen van de partijen is aansprakelijk jegens de andere partij, en wordt ook niet geacht in gebreke te zijn gebleven of deze Overeenkomst te hebben geschonden, voor zover enige verstoring of vertraging wordt veroorzaakt door of voortvloeit uit handelingen waarover de betrokken partij redelijkerwijs geen controle heeft. Dergelijke situaties van overmacht zijn bijvoorbeeld (a) natuurlijke noodsituaties, zoals overstroming, brand of explosie; (b) een nationale of regionale noodsituatie; (c) stakingen, werkonderbrekingen of vertragingen of andere industriële ongeregeldeheden; (d) storingen in stroom, telecommunicatie of internet of schade aan computerapparatuur; (e) onvoorzien aanmerkelijk verlies van bedrijfspersoneel; of (f) enige andere kwestie of gebeurtenis van materiële betekenis waarover de betreffende partij redelijkerwijs geen controle heeft.

3. Indien zich een situatie van overmacht voordoet, stelt de betreffende partij de andere partij hiervan omgaand in kennis en geeft daarbij een inschatting van hoe lang de overmachtsituatie naar verwachting zal voortduren. Voorts zal deze partij zich naar beste vermogen inspannen om enige storing of vertraging te beëindigen en, aldus, de gevolgen van de overmachtsituatie te minimaliseren. De andere partij kan de Overeenkomst opzeggen als een dergelijke storing of vertraging 60 dagen of langer voortduurt, zonder dat op dat moment nog een opzegtermijn in acht genomen hoeft te worden.

Artikel 8 Oplevering en garantie

1. Zodra (onderdelen van) het Project resp. het Eindproduct is afgerond, communiceert Resolve IT dit aan Opdrachtgever. Dit moment heeft te gelden als oplevering van het betreffende (onderdeel van het) Project resp. Eindproduct.
2. Indien een of meerdere testperioden onderdeel uitmaken van het Projectvoorstel, wordt de betreffende iteratie of de testversie van het Eindproduct gedurende de overeengekomen testperiode klaargezet voor Opdrachtgever in een testomgeving, voorafgaand aan het moment van oplevering zoals bedoeld in lid 1. Als Opdrachtgever niet tevreden is met de testversie van het Eindproduct, dient Opdrachtgever dit binnen de testperiode te melden bij Resolve IT, bij gebreke waarvan Opdrachtgever wordt geacht de testversie te hebben geaccepteerd.
3. Met betrekking tot enig te leveren product of dienst geeft Resolve IT geen expliciete of impliciete garanties, inclusief verkoopbaarheid en geschiktheid voor een bepaald doel voor Opdrachtgever van het specifieke product of voor de prestaties van Opdrachtgever daarna.
4. Tenzij uitdrukkelijk anders afgesproken, worden (support)werkzaamheden na het moment van oplevering zoals bedoeld in lid 1 gezien als meerwerk. Meerwerk wordt bij Opdrachtgever in rekening gebracht op basis van daadwerkelijke tijdbesteding en gemaakte onkosten, tegen de gebruikelijke tarieven van Resolve IT.

Artikel 9 Tarieven en prijzen

1. Alle tarieven en prijzen zijn in Euro's en exclusief BTW.
2. Aan Opdrachtgever worden de tarieven en prijzen in rekening gebracht zoals vermeld in het Projectvoorstel dat bij deze Algemene Voorwaarden is gevoegd en/of andere vergoedingen die door Resolve IT en Opdrachtgever schriftelijk zijn overeengekomen, met inachtneming van het bepaalde in artikel III van deze Algemene Voorwaarden.
3. Tenzij uitdrukkelijk anders afgesproken, brengt Resolve IT nadat de Opdrachtgever een Projectvoorstel heeft geaccordeerd (en er derhalve een Overeenkomst tot stand is gekomen) de uren en kosten in rekening zoals begroot c.q. geschat in het Projectvoorstel, bij wege van aanbataling. Gedurende de uitvoering van het Project kan Resolve IT tussentijdse facturen sturen voor de tot dat moment verrichte werkzaamheden en (nieuw) begrote/geschatte nog toekomstige werkzaamheden. Na oplevering volgt, indien nog aan de orde, een eindafrekening. Alle facturen hebben een betalingstermijn van 30 dagen na datum van verzending, tenzij op de factuur anders is vermeld.
4. Tenzij uitdrukkelijk anders afgesproken, werkt Resolve IT op basis van uren x tarief, zoals beschreven in het Projectvoorstel. Opdrachtgever stemt ermee in om te betalen voor alle tijd die op het Project is geregistreerd, zelfs als specifieke items zoals vermeld in het Projectvoorstel nog niet zijn gestart of voltooid. De tijd- en urenindicaties in het Projectvoorstel zijn slechts indicaties c.q. schattingen (zie artikel III). Zodra de werkzaamheden aan het Project beginnen en, bijvoorbeeld, het verzamelen van vereiste informatie plaatsvindt, kunnen er zich variaties en afwijkingen voordoen. Opdrachtgever kan op elk moment van voortgang van het Project informatie krijgen over de verbruikte uren.

5. Bij de vaststelling van het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag geldt de uren- en kostenregistratie van Resolve IT als bewijs, tenzij de Opdrachtgever deugdelijk tegenbewijs kan leveren.
6. Tenzij anders overeengekomen, worden reistijd en -kosten van (medewerkers van) Resolve IT naar de locatie van Opdrachtgever apart in rekening gebracht op basis van het uurtarief van de betreffende medewerker.
7. Resolve IT behoudt zich het recht voor haar tarieven van tijd tot tijd aan te passen, met een kennisgevingstermijn van minimaal één kalendermaand voorafgaand aan ingang van de wijzigingen.
8. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, kan Resolve IT een tussentijdse aanpassing van wettelijke heffingen en/of aanpassing of indexering van de lonen en prijsniveaus doorberekenen aan Opdrachtgever. Indexatie van het loon- en prijspeil geschiedt in dat geval aan de hand van de meest recente cao-index van lonen en het prijsindexcijfers in de dienstensector van het Centraal Bureau voor de Statistiek.
9. In geval van een prijsverhoging, met uitzondering van een verhoging conform het voorgaande lid van dit artikel, heeft Opdrachtgever het recht de betreffende Overeenkomst binnen zeven [7] dagen na ontvangst van de mededeling van Resolve IT schriftelijk te op te zeggen, zonder inachtneming van enige opzegtermijn. Maakt Opdrachtgever geen gebruik van deze opzegmogelijkheid, dan wordt hij geacht de wijzigingen te hebben aanvaard.
10. Door Opdrachtgever gevraagde werkzaamheden die buiten het Projectvoorstel of een aanvulling daarop (zoals een nader Statement of work) vallen, gelden als meerwerk. Op verzoek van Opdrachtgever kan Resolve IT hiervoor een aparte offerte (Projectvoorstel) afgeven. Tenzij uitdrukkelijk anders afgesproken, geldt dat verricht meerwerk bij Opdrachtgever in rekening wordt gebracht op basis van daadwerkelijke tijdbesteding en gemaakte onkosten, tegen de gebruikelijke tarieven van Resolve IT.
11. Resolve IT behoudt zich het recht voor om de uitvoering van het Project op te schorten (d.w.z. geen verdere werkzaamheden uit te voeren) indien een factuur niet op tijd en/of niet volledig is betaald door Opdrachtgever.

Artikel 10 Beperking van aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Iedere aansprakelijkheid van Resolve IT (en personen werkzaam bij, voor of ten behoeve van Resolve IT) is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door Resolve IT gesloten aansprakelijkheidsverzekering(en) wordt uitbetaald. Indien er in een voorkomend schadegeval geen of geen toereikende verzekeringsdekking is, is de aansprakelijkheid van Resolve IT (en personen werkzaam bij, voor of ten behoeve van Resolve IT) uitgesloten, althans beperkt tot hetgeen de verzekering in het desbetreffende geval wel vergoedt. Dit leidt alleen uitzondering in het geval dergelijke schade aantoonbaar te wijten is aan opzet of grove schuld die toe te rekenen is aan Resolve IT.
2. In aanvulling op het vorige lid geldt het volgende:
 - Resolve IT en personen werkzaam bij, voor of ten behoeve van Resolve IT zijn in geen geval aansprakelijk voor eventuele schade die veroorzaakt is of wordt door een tekortkoming aan de zijde van Opdrachtgever, bijvoorbeeld indien Resolve IT een opdracht niet of niet-correct heeft kunnen uitvoeren doordat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie aan Resolve IT heeft verstrekt, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Resolve IT kenbaar behoorde te zijn.
 - Indien Resolve IT een opdracht niet of niet-correct heeft kunnen uitvoeren als gevolg van Overmacht (zie art. VI) is Resolve IT (en/of personen werkzaam bij, voor of ten behoeve van Resolve IT) nimmer aansprakelijk voor de eventueel daardoor geleden schade.

- Resolve IT en personen werkzaam bij, voor of ten behoeve van Resolve IT zijn nimmer aansprakelijk voor opzet of grove nalatigheid van door haar ingeschakelde hulppersonen of van anderen die Resolve IT in het kader van de uitvoering van de overeenkomst heeft ingeschakeld.
 - Resolve IT levert normaliter via digitale weg. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor deugdelijke opslag en (data)protectie. Resolve IT (en personen werkzaam bij, voor of ten behoeve van Resolve IT) is derhalve nimmer aansprakelijk voor kwijtraken, verlies of schade aan digitaal aangeleverde producten of diensten.
3. Indien lid 1 en/of 2 van dit artikel in een voorkomend geval niet of niet geheel rechtsgeldig blijkt te zijn, blijft de aansprakelijkheid van Resolve IT te allen tijde beperkt tot het reeds aan Opdrachtgever in rekening gebrachte bedrag over de 12 maanden voorafgaand aan de schadetoebrengende omstandigheid.
 4. Opdrachtgever vrijwaart Resolve IT voor alle eventuele aanspraken van derden die samenhangen met de uitvoering van deze Overeenkomst en/of het opgeleverde Eindproduct, behoudens in het geval de aanspraak is veroorzaakt door opzet of grove schuld zijdens Resolve IT.

Artikel 11 Derde-partijen

1. Resolve IT is gerechtigd zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever de opdracht of onderdelen daarvan aan derde-partijen uit te besteden en/of diensten of producten van derde-partijen in te zetten bij het uitvoeren van haar eigen opdrachten.
2. Opdrachtgever dient zich er van bewust te zijn Resolve IT voor het uitvoeren van haar opdrachten doorlopend afhankelijk is van producten en diensten van derde-partijen zoals bedoeld in het vorige lid, waaronder niet in de laatste plaats Salesforce. Resolve IT heeft op die derde-partijen en de functionaliteit van de door die derde-partijen geleverde producten en diensten geen, of geen noemenswaardige invloed.
3. Resolve IT is – tenzij uitdrukkelijk anderszins afgesproken – nimmer aansprakelijk voor het handelen of nalaten van derde-partijen en/of de goede functionaliteit van en/of het adequate onderhoud aan de producten en/of diensten van derde-partijen, zoals bijvoorbeeld bugs in applicaties/software van derden die direct of indirect betrokken zijn bij het Project.
4. Opdrachtgever erkent dat de schattingen en resultaten van Resolve IT geen rekening houden met eventuele gebrekkige responsiviteit van derde-partijen en/of met nieuwe productkenmerken van producten en/of diensten van derde-partijen. Vertraging en/of incidenten die zich derhalve voordoen als een gevolg van derde-partijen, kunnen niet leiden tot een tekortkoming aan de zijde van Resolve IT bij het uitvoeren van de Overeenkomst.
5. Tenzij anders overeengekomen, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de aanschaf en bekostiging van benodigde applicaties en licenties van derden (zoals AppExchange-producten) die in het Projectvoorstel zijn geïdentificeerd, of die vereist zijn om de in het Projectvoorstel gespecificeerde doelstellingen te kunnen verwezenlijken.
6. Opdrachtgever vrijwaart Resolve IT voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke aan Opdrachtgever toerekenbaar is.

Artikel 12 Vertrouwelijkheid

1. Alle niet-openbare informatie die Resolve IT op enigerlei wijze mag inzien of ontvangt in verband met het Salesforce-account van Opdrachtgever (inclusief, maar niet beperkt tot, alle informatie over het bedrijf van Opdrachtgever, de strategie/marges/klanten/medewerkers/relaties, enz.), en alle niet-openbare

informatie met betrekking tot Opdrachtgever en/of diens bedrijf en relaties, dient als vertrouwelijk te worden beschouwd en zal als zodanig door Resolve IT worden behandeld.

2. Alle vertrouwelijke informatie, ideeën of concepten die door Resolve IT zijn ontwikkeld in verband met de oplevering van het Project, inclusief de prijsstelling en andere voorwaarden van deze Overeenkomst, dienen als vertrouwelijk te worden beschouwd en zullen als zodanig door de Opdrachtgever worden behandeld
3. Zowel Resolve IT als Opdrachtgever zullen hun medewerkers enkel toegang geven tot vertrouwelijke informatie op "need to know"-basis. Hierbij geldt als aanvullend vereiste dat alle betreffende medewerkers op de hoogte zijn van de vertrouwelijkheidsverplichtingen zoals overeengekomen tussen Resolve IT en de Opdrachtgever en tevens schriftelijk aan geheimhouding worden gebonden.
4. De verplichtingen van Resolve IT en Opdrachtgever zoals bepaald in dit artikel duren onbeperkt voort na beëindiging van deze Overeenkomst.
5. Informatie wordt niet als vertrouwelijk beschouwd als een partij kan aantonen dat deze informatie:
 - a. openbaar beschikbaar is zonder enige handeling of schending door die partij;
 - b. eerder in diens bezit was, derhalve voordat de betreffende partij de informatie van de andere partij bij deze Overeenkomst ontving;
 - c. aan haar is bekendgemaakt door een derde-partij die vrij is om dergelijke informatie vrij te geven zonder een verplichting jegens een van de partijen bij deze Overeenkomst te schenden; of
 - d. onafhankelijk ontwikkeld zonder gebruik te maken van of zich te baseren op informatie van de andere partij.

Artikel 13 Non-poaching beding

1. Gedurende de samenwerking van Partijen alsmede gedurende een periode van 12 maanden te rekenen vanaf het eind van de Overeenkomst, zullen Resolve IT en de Opdrachtgever niet proberen elkaars medewerkers in dienst te nemen of te overtuigen om de samenwerking met de betreffende partij te beëindigen.
2. Bij overtreding van lid 1 is de betreffende partij per overtreding een direct opeisbare boete van € 25.000 verschuldigd aan de andere partij, te vermeerderen met € 2.500 dat de overtreding voortduurt.

Artikel 14 Intellectueel eigendom

1. Resolve IT is eigenaar van alle rechten van intellectueel eigendom verbonden aan en/of voortgekomen uit de uitvoering van het Projectvoorstel en de oplevering van het Eindproduct. Resolve IT verleent de Opdrachtgever een licentie voor onbepaalde tijd voor het gebruik van het opgeleverde Eindproduct, doch uitsluitend voor gebruik door Opdrachtgever (en diens medewerkers). Doorverkoop en/of het verlenen van sublicenties is derhalve niet toegestaan.
2. Toegang tot of juridisch eigendom van de broncodes zoals toegepast bij en/of geproduceerd tijdens de uitvoering van het Project wordt niet aan Opdrachtgever verstrekt, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
3. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, kan Opdrachtgever, behoudens de licentie genoemd in lid 1 van dit artikel, aan de Overeenkomst geen andere licentie ontfangen met betrekking tot enig recht van intellectueel eigendom (zoals auteursrecht, handelsmerk, handelsgeheim of ander intellectueel eigendomsrecht) van Resolve IT of een betrokken derde.
4. Opdrachtgever behoudt alle rechten en aanspraken (inclusief maar niet beperkt tot alle intellectuele eigendomsrechten) in en op zijn website, producten, diensten en alle gegevens en materiaal afkomstig

van Opdrachtgever, voor zover Opdrachtgever deze rechten en aansprakelijk reeds had voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst.

5. Resolve IT mag de naam en het logo van Opdrachtgever op de website, social media en ander promotiemateriaal van Resolve IT gebruiken om de Opdrachtgever te identificeren als Opdrachtgever van Resolve IT, mits dit op een nauwkeurige en redelijke manier gebeurt.

Artikel 15 Privacy

1. Resolve IT verwerkt de persoonsgegevens van (de contactpersonen bij) haar Opdrachtgevers in overeenstemming met de op dit gebied geldende wet- en regelgeving. Voor meer informatie over hoe Resolve IT met persoonsgegevens omgaat, wordt verwezen naar de privacyverklaring van Resolve IT.
2. De Opdrachtgever staat ervoor in dat hij/zij persoonsgegevens verwerkt in overeenstemming met de op dit gebied geldende wet- en regelgeving. Voor het geval dit niet het geval mocht blijken te zijn en Resolve IT hierdoor schade of nadeel ondervindt, vrijwaart Opdrachtgever Resolve IT te dien aanzien.

Artikel 16 Beëindiging

1. Elk van Partijen heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen ingeval van tekortkoming in de nakoming door de andere partij, maar niet eerder dan nadat:
 - de andere partij schriftelijk is gewezen op diens tekortkoming en
 - de andere partij een termijn heeft gekregen van minimaal (30) dagen om de tekortkoming te herstellen en
 - de tekortkoming desalniettemin blijft voortduren na het verstrijken van de voornoemde termijn.
2. In afwijking van het bepaalde in het vorige lid, geldt bij overmacht de regeling uit artikel VII.

Artikel 17 Gevolgen annulering en voortijdige beëindiging Overeenkomst

1. Indien Resolve IT op grond van het vorige artikel of om een andere reden die aan Opdrachtgever te wijten is de Overeenkomst opschort, ontbindt of anderszins voortijdig beëindigt, is Opdrachtgever de door Resolve IT ter zake van de Overeenkomst gemaakte kosten en gederfde winst door het mislopen of niet af kunnen ronden van de Overeenkomst verschuldigd aan Resolve IT.
2. Ditzelfde geldt indien Opdrachtgever de Overeenkomst voor aanvang van de werkzaamheden annuleert. Hierbij geldt de volgende annuleringsregeling:
 - bij annulering tot 3 maanden voorafgaand aan de geplande aanvang van de werkzaamheden: 25% van de totale som van de Overeenkomst;
 - Bij annulering tot 2 maanden voorafgaand aan de geplande aanvang van de werkzaamheden: 50% van de totale som van de Overeenkomst;
 - Bij annulering tot 1 maand voorafgaand aan de geplande aanvang de werkzaamheden of tijdens de uitvoering van de werkzaamheden: 100% van de totale som van de Overeenkomst.

In dit lid wordt onder de totale som van de overeenkomst verstaan de kosten- en ureninschatting zoals vermeld in het betreffende Projectvoorstel en/of daarop voortbordurend Statement of work, alsmede eventuele gevolgschade die Resolve IT lijdt ten gevolge van de annulering. In het geval van kostenschattingen met een geschatte ondergrens en bovengrens geldt het gemiddelde van die onder- en bovengrens.

Artikel 18 Geschillenregeling en toepasselijk recht

1. In het geval dat er een geschil ontstaat tussen de partijen met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst, zullen de partijen te goeder trouw proberen het geschil op te lossen door het geschil voor te leggen aan het senior management van beide partijen. Het erkennen van het bestaan van een geschil door Resolve IT betekent niet dat Resolve IT afstand doet van enig recht of rechtsmiddel om betaling te vorderen van hetgeen Opdrachtgever verschuldigd is. Betaling van alle facturen door Opdrachtgever tijdens het proces van geschillenbeslechting is een essentieel onderdeel van de vereiste goeder trouw.
2. Alle rechten en verplichtingen van partijen uit hoofde van de Overeenkomst en/of wijzigingen van of aanvullingen op de Overeenkomst worden beheerst door Nederlands recht. Geschillen die mochten ontstaan worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Zeeland-West-Brabant.
3. Indien enige bepaling tussen partijen in strijd blijkt te zijn met dwingend recht of om enige andere reden ongeldig wordt geacht, tast dit niet de geldigheid van de Overeenkomst als geheel aan. Partijen stellen in dat geval (een) nieuwe bepaling(en) ter vervanging vast en geven daarmee gestalte aan de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling, voor zover dit rechtens mogelijk is.

Artikel 19 Wijziging van deze Algemene Voorwaarden

1. Resolve IT kan op ieder gewenst moment deze Algemene Voorwaarden wijzigen en/of aanvullen. Bij al lopende opdrachten, gelden deze wijzigingen/aanvullingen niet eerder dan 1 maand nadat de Opdrachtgever er door Resolve IT schriftelijk van in kennis is gesteld dat de Algemene Voorwaarden zijn gewijzigd en dat deze gewijzigde Algemene Voorwaarden op de overeenkomst tussen partijen van toepassing worden verklaard.
2. Indien de Opdrachtgever een aan hem ter kennis gebrachte wijziging van de Algemene Voorwaarden niet wenst te accepteren, kan Opdrachtgever tot 1 maand na in kennis te zijn gesteld van de wijziging/aanvulling schriftelijk en uitdrukkelijk de overeenkomst met Resolve IT ontbinden. Een dergelijke ontbinding ontslaat Opdrachtgever echter niet van diens verplichtingen tot het betalen voor de reeds geleverde diensten en in dat kader gemaakte kosten. Na ommekomst van deze termijn, zijn de nieuwe c.q. gewijzigde Algemene Voorwaarden onherroepelijk van toepassing op de contractuele relatie tussen Resolve IT en Opdrachtgever.