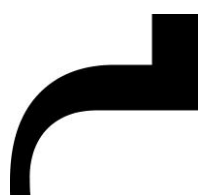


# ALGEMENE VOORWAARDEN

vanbrug  
AUTOMATISERING



---

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Algemene Bepalingen</b>	<b>4</b>
1.1	Definities	4
1.2	Toepasselijkheid	5
1.3	Offertes, bestellingen en totstandkoming van de Overeenkomst	5
1.4	Prijzen en tarieven	6
1.5	Facturering en betaling	6
1.6	Klachten en retourzendingen	7
1.7	Overmacht	7
1.8	Eigendomsvoorbehoud en risico	7
1.9	Intellectueel eigendomsrecht	7
1.10	Levering/leveringstermijn	9
1.11	Informatieverstrekking door Afnemer	10
1.12	Beveiligingsmaatregelen Netwerk Afnemer	10
1.13	Einde Overeenkomst	10
1.14	Aansprakelijkheid en Vrijwaring	11
1.15	Geheimhouding	13
1.16	Overige bepalingen	13
1.17	Toepasselijk recht en geschillen	13
<b>2</b>	<b>Systeembeheer/IT service/Conversie</b>	<b>14</b>
2.1	Duur	14
2.2	Uitvoering werkzaamheden	14
2.3	Privacy/Beveiliging/Bewaarplicht	14
2.4	Garantie	15
<b>3</b>	<b>Dienstverlening</b>	<b>16</b>
3.1	Uitvoering Dienstverlening	16
3.2	Wijzigingen in de werkzaamheden	16
3.3	Consultancy/Cursussen/Training	16
<b>4</b>	<b>Systeemontwikkeling</b>	<b>17</b>
4.1	Systeemontwikkeling	17
4.2	Installatie/Acceptatie	17
<b>5</b>	<b>Gebruik/Onderhoud Programmatuur</b>	<b>19</b>
5.1	Gebruiksrechten/Licenties	19
5.2	Installatie/Acceptatie	20
5.3	Garantie	20
5.4	Onderhoud	20
5.5	Programmatuur van derden	21



---

<b>6</b>	<b>Verkoop/onderhoud hardware</b>	<b>22</b>
6.1	Keuze apparatuur/aflevering/risico	22
6.2	Eisen omgeving/installatie	22
6.3	Garantie	22
6.4	Apparatuur/Software van derden	23
6.5	Duur van de onderhoudsverplichting	23
6.6	Onderhoud	23
6.7	Onderhouds- en Gebruiksvoorwaarden	24
6.8	Uitsluiting	24
<b>7</b>	<b>Ondersteuning Support</b>	<b>25</b>
7.1	Werkzaamheden niet belast	25
7.2	Werkzaamheden wel belast (belaste werkzaamheden)	25
7.3	Tarieven	25



### 1 ALGEMENE BEPALINGEN

#### 1.1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Abonnement:**

Overeenkomst op grond waarvan Leverancier periodiek Content en/of Updates aan Afnemer verschaft.

**Afnemer:**

Degene die met de Leverancier (al dan niet rechtstreeks) een Overeenkomst heeft gesloten.

**Content:**

Werken, geschriften, informatie of ander materiaal (niet zijnde Programmatuur), in welke vorm dan ook door Leverancier uitgegeven of ter beschikking gesteld.

**Deelnemer:**

Een natuurlijk persoon die aan een Opleiding deelneemt.

**Dienst(en):**

Werkzaamheden die Leverancier in opdracht en/of ten behoeve van Afnemer verricht, zoals ondermeer automatiseringsadviezen, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, het ontwerpen en/of ontwikkelen van Programmatuur of informatiesystemen.

**Elektronisch Product:**

Een onderling samenhangende hoeveelheid Content in digitale of elektronische vorm, inclusief eventueel daarbij behorende Updates.

**Gelicenseerde Gebruiker:**

Een natuurlijk persoon, werkzaam in de organisatie van Afnemer, die blijkens de Overeenkomst of blijkens deze algemene voorwaarden het recht heeft een Elektronisch Product of Programmatuur te gebruiken.

**Online-terbeschikkingstelling:**

Het door Leverancier aan Afnemer bieden van toegang tot Content of Programmatuur via een elektronisch communicatienetwerk.

**Opleiding:**

Alle door of vanwege of onder licentie van Leverancier verzorgde of georganiseerde opleidingsprogramma's of onderdelen van opleidingsprogramma's van één of meerdere dagdelen, consultancy hieronder begrepen, waarbij een dagdeel bestaat uit een aaneengesloten periode van minimaal 2 en maximaal 4 uur, een korte pauze inbegrepen.

**Overeenkomst:**

Een (schriftelijke) Overeenkomst tussen Leverancier en Afnemer waarbij Leverancier zich verplicht aan Afnemer een of meer Producten en/of Diensten te leveren tegen betaling door Afnemer van de daarvoor geldende vergoeding.

**Product:**

Een elektronisch Product, Programmatuur of enige zaak, alsmede combinaties daarvan, die door Leverancier aan Afnemer wordt geleverd. Indien een Product bestaat uit een combinatie van Elektronisch Product en/of Programmatuur, zijn op dat Product de desbetreffende bepalingen uit deze algemene voorwaarden naast elkaar van toepassing.

**Programmatuur:**

Computerprogrammatuur die door Leverancier aan Afnemer wordt geleverd of voor gebruik beschikbaar wordt gesteld, inclusief eventueel daarbij behorende Nieuwe Versies.

**Schriftelijk:**

Wanneer in deze Algemene Voorwaarden sprake is van mededelingen die 'schriftelijk' moeten worden gedaan, wordt daaronder mede verstaan een mededeling per telefax of per e-mail.



## Algemene Bepalingen

---

### Leverancier:

De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid  
**Van Brug Automatisering B.V.**

### Update:

Nieuwe of gewijzigde Content, welke Leverancier periodiek verschaft aan Afnemer met een Abonnement op een Elektronisch Product.

### Nieuwe Versie

Wijzigingen of aanvullingen van de Programmatuur, welke de Leverancier verschaft aan Afnemer indien dit uit de Overeenkomst voortvloeit.

### Verzending

Het door Leverancier aan Afnemer toezenden van een Product in fysieke vorm (al of niet op een elektronische gegevensdrager) of via een elektronisch communicatienetwerk.

## 1.2 Toepasselijkheid

1. Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en Overeenkomsten waarbij Leverancier goederen en/of Diensten van welke aard dan ook aan Afnemer levert.  
  
Afwijkingen van en aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
2. Aanvullende en/of afwijkende voorwaarden van Afnemer maken geen deel uit van de Overeenkomst en binden derhalve Leverancier niet, tenzij Leverancier die voorwaarden schriftelijk en uitdrukkelijk heeft aanvaard.
3. Bij eventuele tegenstrijdigheid van deze Algemene Voorwaarden met die van Afnemer, prevaleren deze Algemene Voorwaarden, tenzij Leverancier schriftelijk heeft bevestigd aan Afnemer dat diens voorwaarden prevaleren.
4. Wanneer deze Algemene Voorwaarden tussentijds worden gewijzigd, maakt de gewijzigde versie daarvan deel uit van elke na het moment van inwerkingtreding van de wijziging tot stand gekomen Overeenkomst.

## 1.3 Offertes, bestellingen en totstandkoming van de Overeenkomst

1. Alle offertes en aanbiedingen van Leverancier zijn geheel vrijblijvend, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk schriftelijk is bepaald. Indien een offerte of aanbieding van Leverancier een vrijblijvend aanbod bevat en dit aanbod door Afnemer wordt aanvaard, heeft Leverancier het recht dit aanbod binnen twee werkdagen na kennisneming van de aanvaarding door Afnemer te herroepen. Afnemer staat jegens Leverancier in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan Leverancier opgegeven maten, eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop Leverancier zijn aanbieding baseert. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn de offertes en aanbiedingen van Leverancier dertig (30) dagen geldig.
2. De Overeenkomst komt tot stand door het doen van een schriftelijke of mondelinge bestelling of opdracht bij Leverancier en de aanvaarding daarvan door Leverancier. Afnemer aanvaardt deze Algemene Voorwaarden door de schriftelijke of mondelinge bestelling danwel verstrekking van de opdracht.
3. De in lid 2 genoemde aanvaarding door Leverancier kan via elk communicatiemiddel plaatsvinden. Dit geldt eveneens indien de bestelling of opdracht van Afnemer langs elektronische weg is geplaatst.
4. Tussen Leverancier en Afnemer geldt de inhoud van de opdracht of bestelling van Afnemer zoals deze door Leverancier is ontvangen, als juist. Invoerfouten en andere fouten gemaakt bij het verstrekken van de bestelling of opdracht komen voor rekening en risico van Afnemer.



### Algemene Bepalingen

#### 1.4 Prijzen en tarieven

1. Levering van Producten en Diensten geschiedt tegen de op het moment van de totstandkoming van de Overeenkomst door Leverancier gehanteerde prijzen en tarieven. Indien geen vaste prijs wordt overeengekomen, zal de prijs worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren of gedeelten daarvan. De prijs wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Leverancier, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
2. Tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk met Afnemer overeengekomen of anders aangegeven zijn alle door Leverancier gehanteerde prijzen en tarieven exclusief omzetbelasting en exclusief eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen en exclusief administratie-, installatie-, montage-, transport-, of verzendkosten. Indien de prijs is gebaseerd op de verwachte hoeveelheid te leveren Content zal achteraf de prijs definitief worden vastgesteld aan de hand van de daadwerkelijk geleverde hoeveelheid Content.
3. Leverancier behoudt zich het recht voor de prijzen en tarieven (tussentijds) te wijzigen. Gewijzigde prijzen en tarieven gelden – behoudens andersluidende, schriftelijke afspraak – vanaf het moment waarop deze door Leverancier worden ingevoerd.
4. In geval van een prijs- en/of tariefsverhoging binnen 3 maanden na het sluiten van de Overeenkomst zal Leverancier Afnemer hiervan voor zover redelijkerwijs mogelijk tevoren op de hoogte stellen. Indien Afnemer zich niet kan verenigen met deze prijs- en/of tariefsverhoging, is Afnemer gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden door middel van een schriftelijke mededeling aan Leverancier. Indien Leverancier deze mededeling niet binnen dertig dagen nadat Afnemer de kennisgeving inzake de prijs- en/of tariefsverhoging heeft ontvangen, althans nadat Afnemer redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van genoemde verhoging, wordt Afnemer geacht akkoord te zijn gegaan met de prijs- en/of tariefsverhoging.

#### 1.5 Facturering en betaling

1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
2. Leverancier factureert een Product bij of na de Verzending van of terbeschikkingstelling van het Product. Leverancier factureert Diensten na afloop van de dienstverlening, tenzij uitdrukkelijk anders met Afnemer overeengekomen.
3. Betaling door Afnemer dient te geschieden binnen dertig (30) dagen na factuurdatum op een door Leverancier aangewezen bank- en/of girorekening, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
4. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Afnemer, geldt dat Leverancier gerechtigd is om de geldende prijzen en tarieven aan te passen conform het bepaalde in artikel 1.4 lid 4 van deze algemene voorwaarden, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
5. Partijen zullen in de Overeenkomst de datum of data vastleggen waarop Leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Afnemer in rekening brengt. Facturen worden door Afnemer betaald volgens de op de factuur vermelde betalingsvoorwaarden. Bij gebreke van een specifieke regeling geldt de termijn zoals vastgelegd in lid 3.
6. Door Afnemer gedane betalingen strekken in de eerste plaats tot voldoening van alle verschuldigde rente en kosten en pas daarna tot voldoening van de oudste openstaande en opeisbare facturen, zelfs indien Afnemer vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.
7. Zonder uitdrukkelijke toestemming van Leverancier is het Afnemer niet toegestaan zijn betalingsverplichting jegens Leverancier te verrekenen met een vordering van Afnemer op Leverancier, uit welke hoofde dan ook.
8. De betalingstermijn zoals bedoeld in lid 3 is een fatale termijn. Bij niet tijdige betaling is Afnemer dan ook zonder ingebrekestelling in verzuim en is Leverancier gerechtigd vanaf de vervaldatum van de factuur de wettelijke rente in rekening te brengen.
9. In geval van niet of niet-tijdige betaling door Afnemer dan wel niet of niet-behoorlijke nakoming van enige op Afnemer rustende verplichting is Leverancier gerechtigd de Overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden en verdere levering respectievelijk verrichting van werkzaamheden en/of Diensten te staken, onverminderd het recht van Leverancier om nakoming of vergoeding van de ten gevolge van de ontbinding van de Overeenkomst geleden schade van Afnemer te vorderen.



### Algemene Bepalingen

#### 1.6 Klachten en retourzendingen

1. Tenzij anders overeengekomen dient Afnemer klachten over Producten en/of Diensten binnen dertig (30) werkdagen na Verzending of aanvang van de (online)-terbeschikkingstelling van de Producten respectievelijk na levering van de Diensten schriftelijk en met duidelijke omschrijving van de klacht(en) aan Leverancier mede te delen. Bij gebrek aan een dergelijke mededeling vervalt elke aanspraak jegens Leverancier terzake van gebreken in geleverde Producten en/of Diensten.
2. Indien het een klacht betreft over Producten die door verzending in fysieke vorm zijn geleverd, is Afnemer uitsluitend gerechtigd de Producten aan Leverancier te retourneren indien het Product niet door Afnemer was besteld of indien het Product met fysieke beschadigingen door Afnemer is ontvangen.

#### 1.7 Overmacht

1. Leverancier noch Afnemer is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.
2. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van Leverancier, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Afnemer aan Leverancier zijn voorgeschreven, alsmede gebrekkigheid van zaken, materialen, Programmatuur van derden waarvan het gebruik door Afnemer aan Leverancier is voorgeschreven, brand, ontploffing, embargo, oorlog, natuurrampen en terrorisme.
3. In het geval een overmachtsituatie langer dan negentig (90) dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de Overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen ingevolge de Overeenkomst reeds is gepresteerd, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zijn.

#### 1.8 Eigendomsvoorbehoud en risico

1. Leverancier behoudt de eigendom van alle aan Afnemer geleverde zaken, behorende tot enig Product, zolang Afnemer niet volledig heeft voldaan aan zijn (betalings)verplichting jegens Leverancier uit hoofde van enige Overeenkomst, vorderingen terzake van tekortschieten in de nakoming van enige Overeenkomst daaronder begrepen.
2. Rechten worden in voorkomend geval aan Afnemer steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Afnemer de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig voldoet.
3. Leverancier kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, Producten, vermogensrechten, gegevens, databestanden en resultaten van de dienstverlening van Leverancier onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, tot Afnemer alle aan Leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.
4. De door Leverancier aan Afnemer geleverde of ter beschikking gestelde Producten zijn vanaf het moment van feitelijke aflevering of terbeschikkingstelling aan Afnemer of partijen verbonden aan Afnemer volledig voor diens rekening en risico.

#### 1.9 Intellectueel eigendomsrecht

1. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Afnemer verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van Afnemer tot verveelvoudiging van Programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan Afnemer toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet overdraagbaar aan derden.



### Algemene Bepalingen

---

2. Indien Leverancier in afwijking van lid 1 bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten van intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor Afnemer ontwikkelde Programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op Afnemer, dan laat dit de bevoegdheid van Leverancier onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zich hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van Leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van Afnemer zijn of worden gedaan.
3. Leverancier vrijwaart Afnemer tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Leverancier zelf ontwikkelde Programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Afnemer Leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Leverancier. Afnemer zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van Afnemer, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt met:
  - door Afnemer ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Leverancier ter beschikking gestelde materialen, danwel;
  - met wijzigingen die Afnemer in de Programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.

Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Leverancier zelf ontwikkelde Programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Leverancier een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Leverancier zo mogelijk zorg dragen dat Afnemer het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of de betreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van Afnemer. Indien Leverancier naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat Afnemer het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal Leverancier het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Leverancier zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met Afnemer. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van Leverancier wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid van vrijwaringsverplichtingen van Leverancier voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde Programmatuur, websites, databasebestanden, apparatuur en/of materialen:

- in een niet door Leverancier gemodificeerde vorm;
  - in samenhang met niet door Leverancier geleverde of verstrekte zaken of Programmatuur; of
  - op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, Programmatuur, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.
4. Het is Leverancier toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de Programmatuur. Het is Afnemer niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Afnemer geen reservekopie van Programmatuur kan maken, zal Leverancier Afnemer desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.
  5. Het is Afnemer niet toegestaan van de Programmatuur een reservekopie te maken, tenzij het maken van een reservekopie noodzakelijk is voor het waarborgen van de continuïteit van het toegestane gebruik in geval van een calamiteit of voor beveiligingsdoeleinden (hieronder is tevens begrepen het maken van een (dagelijkse) back-up van het systeem van Afnemer). In dat geval is afnemer gerechtigd ten hoogste twee reservekopieën te maken en is hij verplicht deze reservekopieën op een zodanige plaats te bewaren en terzake zodanig strikte beveiligingsmaatregelen te nemen dat derden zich op geen enkele wijze in het bezit daarvan kunnen stellen.

Een reservekopie dient te zijn voorzien van dezelfde labels en aanduidingen van auteursrecht als aanwezig op het origineel.
  6. Met inachtneming van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden is Afnemer gerechtigd tot verbetering van fouten in hem ter beschikking gestelde Programmatuur als dat noodzakelijk is voor het met de Programmatuur beoogde gebruik. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het



### Algemene Bepalingen

---

- substantieel niet voldoen aan de door Leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval van maatwerkprogrammatuur en websites, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Afemer deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Afemer is gehouden onverwijld melding te maken van fouten aan Leverancier.
- Het is Afemer niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de Programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
  - Afemer garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Leverancier van apparatuur, Programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerpmateriaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie. Afemer zal Leverancier vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.
  - Geen enkele bepaling in de Overeenkomst of daaruit voortvloeiende Overeenkomsten tussen Leverancier en Afemer strekt tot gehele of gedeeltelijke overdracht aan Afemer van rechten als bedoeld in lid 1, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
  - Indien Afemer merkt dat derden inbreuk maken op de in lid 1 bedoelde rechten, is Afemer verplicht dit terstond schriftelijk aan Leverancier te melden. Afemer zal zonder schriftelijke toestemming van Leverancier op geen enkele wijze zelf, in of buiten rechte, tegen een dergelijke inbreuk optreden. Indien Leverancier naar aanleiding van een dergelijke melding beslist tegen een dergelijke inbreuk op te treden, zal Afemer daaraan op kosten van Leverancier alle door Leverancier gevraagde medewerking verlenen.
  - Het is Afemer niet toegestaan de Programmatuur te onderwerpen aan decompilatie, reverse engineering of enigerlei andere vorm van vertaling of bewerking van de programmacode, tenzij (en uitsluitend voor zover) de voorgenomen handelingen volledig vallen binnen het kader van artikel 45m van de Auteurswet 1912, en slechts op voorwaarde dat Afemer zijn voornemen tot het verrichten van dergelijke handelingen tevoren schriftelijk aan Leverancier kenbaar heeft gemaakt, en daarbij heeft verzocht om beschikbaarstelling van de benodigde informatie en Leverancier de informatie niet binnen dertig dagen na ontvangst van dat verzoek op redelijke voorwaarden voor Afemer beschikbaar heeft gemaakt.

#### 1.10 Levering/leveringstermijn

- Leverancier zal zo spoedig mogelijk na totstandkoming van de Overeenkomst een aanvangsdatum overeenkomen met Afemer voor de levering van de Producten en/of Diensten. De aanvangsdatum is ondermeer afhankelijk van de voorraad van het Product is en of aanvang van de Diensten mogelijk is.
- Alle door Leverancier genoemde of afgesproken leveringstermijnen zijn vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan Leverancier bekend zijn. Leverancier spant zich ervoor in om de overeengekomen termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen.
- Alle door Leverancier gehanteerde leveringstermijnen zijn streeftermijnen en derhalve geen fatale termijnen.
- In alle gevallen (ook indien partijen een uiterste termijn zijn overeengekomen) komt Leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Afemer hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld.
- Leverancier is niet gebonden aan al dan niet uiterste termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is Leverancier gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de Overeenkomst (o.a. meerwerk, nieuwe specificaties) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Leverancier en Afemer zo spoedig mogelijk in overleg treden.
- Leverancier is gerechtigd de nakoming van zijn verplichtingen jegens Afemer op te schorten zolang Afemer niet aan al zijn (betaling)verplichtingen uit hoofde van enige met Leverancier bestaande rechtsverhouding heeft voldaan.
- Afemer is verantwoordelijk voor het afvoeren van verpakkingsmaterialen welke als restanten na uitgevoerde levering van goederen bij Afemer achterblijven al dan niet ontstaan na installatiewerkzaamheden van medewerkers van Leverancier.



### Algemene Bepalingen

#### 1.11 Informatieverstrekking door Afnemer

1. Afnemer zal Leverancier steeds ruimschoots van tevoren alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige of noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn kantoorruimte. Indien Afnemer in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de Overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.
2. Afnemer draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, Programmatuur, websites, databestanden en andere Producten en materialen en van de door Leverancier te verlenen Diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen in een door Leverancier gehanteerd Service Level Agreement.
3. Indien medewerkers van Leverancier op locatie van Afnemer werkzaamheden verrichten, draagt Afnemer kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenst faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende wettelijke eisen en voorschriften met betrekking tot arbeidsomstandigheden. Afnemer vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Leverancier, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden die het gevolg is van handelen of nalaten van Afnemer of van onveilige situaties in diens organisatie. Afnemer zal de binnen zijn organisatie geldende regels indien nodig tijdig kenbaar maken aan de in te zetten medewerkers van Leverancier.
4. Indien Afnemer Programmatuur, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan Leverancier ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door Leverancier voorgeschreven specificaties.
5. Indien Afnemer de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, Programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig, of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Leverancier stelt of indien Afnemer op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Leverancier het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Leverancier tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.
6. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatie-faciliteiten, waaronder internet, is Afnemer verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten die onder direct gebruik en beheer van Leverancier staan. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Afnemer aan kan tonen dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Leverancier. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van genoemde faciliteiten is Leverancier gerechtigd Afnemer toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Leverancier kan de toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. Afnemer behandelt de toegangs- of identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan bevoegd personeel kenbaar. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of beveiligingscodes wordt gemaakt.

#### 1.12 Beveiligingsmaatregelen Netwerk Afnemer

Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Afnemer verantwoordelijk voor een adequate beveiliging en virusprotectie van zijn (computer)systemen. Leverancier is terzake nimmer aansprakelijk en Afnemer vrijwaart Leverancier volledig voor alle claims terzake, ook indien Afnemer het beveiligings- en beschermingsniveau op aanwijzing van Leverancier heeft aangepast, of wanneer de virusprotectie door Leverancier is geleverd en/of geïnstalleerd.

#### 1.13 Einde Overeenkomst

1. Aan elk van partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijk en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst.
2. Leverancier heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang voor de toekomst door middel van een schriftelijke kennisgeving zonder (andere) voorafgaande ingebrekestelling te ontbinden indien:
  - Afnemer ondanks deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van enige op hem



### Algemene Bepalingen

---

- rustende verplichting;
- Afnemer in staat van faillissement wordt verklaard of indien de onderneming van Afnemer wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen;
  - Afnemer een Product heeft gebruikt in strijd met de daarvoor geldende gebruiksrechten of gebruiksbeperkingen en/of enig intellectueel eigendomsrecht met betrekking tot dat Product heeft geschonden;
  - Afnemer zijn bedrijfsvoering geheel of gedeeltelijk staakt of anderszins liquideert en/of zijn bedrijfsactiviteiten zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier wijzigt of aan een derde overdraagt.
3. Indien een Overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen.
  4. Leverancier is wegens voornoemde beëindiging van de Overeenkomst jegens Afnemer nimmer tot enige schadevergoeding of betaling gehouden, onverminderd het recht van Leverancier op volledige schadevergoeding wegens schending door Afnemer van zijn verplichtingen als hiervoor bedoeld onverminderd Leverancier overigens terzake toekomstige rechten.
  5. Indien Afnemer op het moment van de ontbinding als bedoeld in lid 1 reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Afnemer bewijst dat Leverancier ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de Overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
  6. In geval van beëindiging van de Overeenkomst zijn alle door Afnemer aan Leverancier verschuldigde bedragen onmiddellijk en in hun geheel opeisbaar.
  7. Beëindiging van een Overeenkomst betreffende een Elektronisch Product of Programmatuur omvat tevens de onmiddellijke beëindiging van de gebruiksrechten daarvoor.
  8. In alle gevallen van beëindiging of ontbinding van een Overeenkomst met betrekking tot een Elektronisch Product dient Afnemer alle in zijn bezit zijnde exemplaren van het Elektronisch Product en alle eventueel door Leverancier aan Afnemer ter beschikking gestelde apparatuur en beveiligingsapparatuur binnen tien werkdagen na ontbinding aan Leverancier ter hand te stellen en alle verveelvoudigingen van het Elektronisch Product in computersystemen van Afnemer definitief daaruit te verwijderen.

#### 1.14 Aansprakelijkheid en Vrijwaring

1. Hoewel aan de inhoud van de door Leverancier geleverde Content, Producten en Diensten de uiterste zorg is besteed, kan voor de afwezigheid van fouten en/of onvolledigheden niet worden ingestaan. Programmeurs, auteurs en andere makers van de Producten of de personen die de Diensten verlenen, zullen voor dergelijke fouten of onvolledigheden op geen enkele wijze aansprakelijk zijn. Leverancier aanvaardt dan ook slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel blijkt.
2. De aanwezigheid van een gebrek met betrekking tot een Product of Dienst geeft Afnemer nimmer enig recht tot opschorting of verrekening van zijn betalingsverplichtingen jegens Leverancier.
3. De totale aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de verplichting tot levering van enig Product of enige Dienst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal een bedrag gelijk aan de voor dat Product of Dienst bedongen prijs (exclusief BTW). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan een jaar, wordt het hiervoor bedoelde bedrag gesteld op een totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor een jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan € 500.000,00.



### Algemene Bepalingen

---

Onder directe schade in de zin van dit artikel wordt uitsluitend verstaan:

- de redelijke kosten die Afemer heeft gemaakt om de prestatie van Leverancier aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze kosten worden echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van Afemer wordt ontbonden;
  - redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voorzover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel;
  - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Afemer aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel;
  - redelijke kosten die Afemer heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Leverancier op een voor hem bindende uiterste leveringsdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering.
4. Aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van Afnemers van Afemer, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Afemer aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Afemer aan Leverancier voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in dit artikel, uit welke hoofden dan ook, is uitgesloten.
  5. De in de voorgaande leden van dit artikel genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Leverancier of diens leidinggevenden.
  6. Leverancier is voorts niet aansprakelijk voor door Afemer dan wel enige derde geleden schade als gevolg van onjuist of ondeskundig gebruik door Afemer of enige derde van door Leverancier geleverde Producten of Diensten.
  7. De aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Afemer Leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Leverancier ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. Die ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Leverancier in staat is adequaat te reageren.
  8. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Afemer 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 24 maanden na het ontstaan van de vordering.
  9. Afemer vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden wegens Productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een Product of systeem dat door Afemer aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde apparatuur, Programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Afemer bewijst dat schade is veroorzaakt door die apparatuur, Programmatuur of andere materialen.
  10. Een reeks van samenhangende schadeveroorzakende gebeurtenissen geldt voor de toepassing van dit artikel als één gebeurtenis.
  11. In afwijking van het bepaalde in dit artikel geldt voor de navolgende Producten en/of Diensten de navolgende regeling:
    - voor Elektronische Producten is Leverancier in geval van een gebrek in het Product slechts gehouden, zulks ter keuze van Leverancier, tot het bepaalde in lid 3 danwel om het betreffende Product opnieuw te leveren danwel de van Afemer voor dit Product ontvangen vergoeding terug te betalen na retournering van het Product aan Leverancier. Leverancier is in dit verband niet tot enige schadevergoeding verplicht.
    - Voor Programmatuur is Leverancier in geval van een gebrek in de Programmatuur slechts gehouden tot hetgeen bepaald is in hoofdstuk 4 (Systeemontwikkeling). Leverancier is in dit verband niet tot enige schadevergoeding verplicht.
    - Voor alle Producten geldt dat Leverancier indien ten aanzien van dat Product in rechte is vastgesteld dat het aanbieden of het gebruik daarvan in strijd is met intellectuele eigendomsrechten van een derde, slechts gehouden is, zulks ter keuze van Leverancier, zich in te spannen om te zorgen, eventueel door levering van een gewijzigde versie van het Product, dat Afemer daarvan zo min mogelijk hinder ondervindt in zijn operationele gebruik van het Product, dan wel de van Afemer voor dit Product ontvangen vergoeding terug te betalen na retournering van het Product aan Leverancier. Leverancier is in dit verband niet tot enige schadevergoeding verplicht.
  12. Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts-)personen waarvan Leverancier zich ter uitvoering van de Overeenkomst bedient.



### Algemene Bepalingen

#### 1.15 Geheimhouding

1. Partijen nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie over elkaar organisatie, de werking van de Programmatuur en eventuele overige informatie. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers welke hem ter beschikking staan, niet aan derden ter beschikking stellen en aan zijn werknemers slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het verrichten van de overeengekomen werkzaamheden. Partijen zullen hun werknemers verplichten deze geheimhoudingsbepaling na te leven en staan ervoor in dat de werknemers door een arbeidsovereenkomst en/of geheimhoudingsovereenkomst verplicht zullen zijn tot geheimhouding van deze vertrouwelijke informatie.
2. De in het voorgaande lid opgenomen geheimhoudingsverplichting geldt alleen niet voor gegevens met betrekking waartoe partijen kunnen aantonen dat:
  - de gegevens bekend waren aan derden;
  - het gegevens van algemene bekendheid betreft;
  - de openbaarmaking geschiedt op basis van een wettelijke verplichting;
  - de gegevens bekend waren aan Leverancier voor het sluiten van de Overeenkomst.
3. Leverancier zal zich voor werkzaamheden in het kader van enige Overeenkomst slechts van derden kunnen bedienen na overleg met en schriftelijke toestemming van Afnemer.
4. Leverancier verbindt zich om op generlei wijze (direct of indirect) specifieke informatie verkregen uit de inrichting of structurering van de IT-omgeving van Afnemer aan derden kenbaar te maken, noch derden daarvan gebruik te laten maken. Ook niet door indirect door enige vorm van berichtgeving omtrent uitkomsten uit rapportages die de IT-omgeving levert.
5. Leverancier verbindt zich alle noodzakelijke maatregelen te nemen welke in redelijk genomen dienen te worden teneinde te voorkomen dat de gegevens uit de IT-omgeving van Afnemer op enigerlei wijze aan derden kenbaar zijn of worden.

#### 1.16 Overige bepalingen

1. Alle kennisgevingen in het kader van de naleving van de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden dienen schriftelijk te worden gedaan. Om haar werking te hebben, dient de kennisgeving de ontvangende partij te hebben bereikt. De bewijslast terzake rust op de partij die de kennisgeving verzendt.
2. Alle door Leverancier gemaakte kosten tot behoud of uitoefening van rechten jegens Afnemer uit hoofde van de Overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden, zowel in als buiten rechte, komen ten laste van Afnemer.
3. Wijzigingen en/of aanvullingen van/op de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voorzover deze schriftelijk zijn vastgelegd.
4. Leverancier is gerechtigd zijn rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan dochter- en/of groepsmaatschappijen als bedoeld in artikel 24a en 24b van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek, danwel aan rechtsoptvolgers, door welke overdracht Leverancier uit zijn verplichtingen jegens Afnemer zal zijn ontslagen. Afnemer is verplicht op eerste verzoek van Leverancier alle door Leverancier voor bedoelde overdracht noodzakelijk geachte medewerking te verlenen.
5. Het is Afnemer zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier niet toegestaan zijn rechten en/of verplichtingen uit een Overeenkomst aan derden over te dragen of rechten ten gunste van derden met een beperkt recht te bewaren. Leverancier zal de hiervoor benodigde toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

#### 1.17 Toepasselijk recht en geschillen

1. De Overeenkomsten tussen Leverancier en Afnemer worden beheerst door Nederlands recht. Toepassing van het Weens Koopverdrag van 1980 is uitdrukkelijk uitgesloten.
2. Partijen komen ten aanzien van alle geschillen welke tussen hen mochten ontstaan naar aanleiding van de onderhavige Overeenkomst, dan wel van nadere Overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, overeen deze geschillen te behandelen overeenkomstig het ICT-Mediationreglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te 's-Gravenhage.
3. Indien met betrekking tot deze geschillen door partijen binnen 90 dagen na aanvang van de mediation geen vergelijk wordt bereikt overeenkomstig het Reglement, zullen deze geschillen op verzoek van de meest gereede partij worden beslecht overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te 's-Gravenhage.



## 2 SYSTEEMBEHEER/IT SERVICE/CONVERSIE

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen uit deze voorwaarden, van toepassing indien Leverancier Diensten op het gebied van systeembeheer/computerservice/conversies verleent, waaronder wordt verstaan de automatische verwerking van gegevens met behulp van door Leverancier beheerde Programmatuur en/of apparatuur alsmede het converteren van data.

### 2.1 Duur

1. Indien Leverancier periodiek of regelmatig systeembeheer verleent, wordt de betreffende Overeenkomst tussen partijen aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De Overeenkomst wordt stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Afnemer of Leverancier de Overeenkomst schriftelijke beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het eind van de lopende periode.

### 2.2 Uitvoering werkzaamheden

1. Systeembeheer en conversie van data wordt slechts in opdracht van Afnemer verricht. Indien Leverancier krachtens een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie computerservice verricht met betrekking tot gegevens van Afnemer of diens personeel, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Afnemer in rekening worden gebracht.
2. De door Leverancier te verwerken data zal overeenkomstig de door Leverancier opgestelde voorwaarden door Afnemer ter beschikking worden gesteld. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, zal voor rekening en risico van Afnemer geschieden, ook indien deze door Leverancier worden uitgevoerd of verzorgd.
3. Afnemer staat ervoor in dat alle door hem aan Leverancier ter uitvoering van de service ter beschikking gestelde materialen, gegevens, Programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Leverancier.
4. Leverancier kan wijzigingen aanbrengen in de inhoud of omvang van de service. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Afnemer geldende procedures tot gevolg hebben, zal Leverancier Afnemer hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Afnemer. In voornoemd geval kan Afnemer de Overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking is getreden, 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.
5. Alle door Leverancier bij de service gebruikte apparatuur, Programmatuur en andere zaken blijven eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van Leverancier, ook indien Afnemer een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Leverancier. Leverancier is bevoegd om de van Afnemer ontvangen Producten en gegevens en de gegenereerde resultaten van de verwerking onder zich te houden tot Afnemer alle aan Leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.
6. Leverancier spant zich er naar beste kunnen voor in dat de door hem bij de uitvoering van de service gebruikte Programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in de door hem in het kader van zijn dienstverlening beheerde Nederlandse wet- en regelgeving. Op verzoek zal Leverancier tegen zijn gebruikelijke tarieven Afnemer adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor Afnemer.

### 2.3 Privacy/Beveiliging/Bewaarplicht

1. Leverancier voldoet aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, voor zover deze als bewerker op hem rusten. Leverancier zal zorgdragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om de gegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.
2. Afnemer staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, daaronder begrepen de voorschriften ingevolge de Wet Bescherming Persoonsgegevens, stipt in acht worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht en alle vereiste toestemmingen tot verwerking van persoonsgegevens zijn verzorgd. Afnemer zal Leverancier alle terzake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken.



### Systeembeheer/IT service/Conversie

---

3. Afnemer vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden die jegens Leverancier mochten worden ingesteld wegens een niet aan Leverancier toe te rekenen schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en eventuele andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.
4. Afnemer vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden, waaronder overheidsinstellingen, die jegens Leverancier mochten worden ingesteld wegens schending van wetgeving inzake de wettelijke bewaartermijnen.

#### 2.4 Garantie

1. Leverancier is niet verantwoordelijk voor controle op de juistheid en volledigheid van de resultaten van de service/conversie. Afnemer zal na ontvangst deze resultaten zelf controleren. Leverancier staat er niet voor in dat de computerservice/conversie foutloos is en/of zonder onderbrekingen wordt verleend. Indien gebreken in de resultaten van de service/conversie een direct gevolg zijn van Producten, Programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor Leverancier uit hoofde van de Overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal Leverancier de computerservice/werkzaamheden herhalen teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits Afnemer de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de resultaten van de computerservice/conversie, schriftelijk en gedetailleerd aan Leverancier kenbaar maakt.

Slechts indien gebreken in de computerservice/conversie aan Leverancier toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan Leverancier en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van Afnemer, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige informatie, zal Leverancier de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan Afnemer in rekening brengen. Indien herstel van aan Leverancier toerekenbare gebreken technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Leverancier de voor de betreffende computerservice/conversie door Afnemer verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens Afnemer aansprakelijk te zijn. Aan Afnemer komen geen andere rechten wegens gebreken in de computerservice/conversie toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven.



### 3 DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze voorwaarden, van toepassing indien Leverancier Diensten verleent, zoals advisering, consultancy, opleidingen, trainingen, ondersteuning, hosting, het ontwerpen, ontwikkelen, implementeren of beheren van Programmatuur, websites of informatiesystemen en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke Diensten, zoals Systeembeheer, de ontwikkeling van Programmatuur en onderhoud, en dergelijke, onverlet.

#### 3.1 Uitvoering Dienstverlening

1. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval Overeenkomstig de met Afnemer schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle Diensten van Leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst Leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.  
  
Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Regelingen met betrekking tot specifieke serviceniveaus worden eventueel uitgewerkt in een Service Level Agreement van Leverancier.
2. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Leverancier gerechtigd de aanvang van de Diensten die tot een fase behoren, uit te stellen totdat Afnemer de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
3. Indien een Overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Leverancier steeds gerechtigd na overleg met Afnemer deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
4. Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Leverancier gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Afnemer op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 3.2.

#### 3.2 Wijzigingen in de werkzaamheden

1. Indien Leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van Afnemer werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Afnemer worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. Leverancier is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.
2. Afnemer aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in lid 1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Afnemer en Leverancier, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Afnemer nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de Overeenkomst.
3. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Leverancier Afnemer desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

#### 3.3 Consultancy/Cursussen/Training

1. Voor zover de dienstverlening van Leverancier bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan Leverancier steeds vóór de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training worden beheerst door de bij Leverancier gebruikelijke regels.
2. Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Leverancier aanleiding geeft, is Leverancier gerechtigd



## Systemontwikkeling

de consultancy, cursus of training te combineren met één of meer andere consultancydagen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

### 4 SYSTEEMONTWIKKELING

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van deze voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit de voorgaande hoofdstukken, van toepassing indien Leverancier in opdracht van Afnemer Programmatuur ontwikkelt en deze eventueel installeert. Op deze Programmatuur is ook hetgeen hierna in hoofdstuk 5 is vermeld, van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie. Daar waar in dit hoofdstuk wordt gesproken over Programmatuur, worden tevens websites bedoeld.

#### 4.1 Systemontwikkeling

1. Indien niet reeds bij het aangaan van de Overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen Programmatuur aan Leverancier ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren welke Programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Leverancier zal de ontwikkeling van de Programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door Afnemer te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Afnemer instaat. Indien partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die zich er door kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de Programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen partijen tot stand komen.
2. Leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Afnemer de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
3. Onverminderd het bepaalde in artikel 1.9. (Intellectueel Eigendomsrecht) verkrijgt Afnemer slechts het recht tot gebruik van de Programmatuur in zijn eigen bedrijf of organisatie. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur gemaakte technische documentatie aan Afnemer ter beschikking worden gesteld, in welk geval Afnemer gerechtigd zal zijn in deze Programmatuur wijzigingen aan te brengen. Indien Leverancier in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan Afnemer ter beschikking te stellen, kan Leverancier daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

#### 4.2 Installatie/Acceptatie

1. Leverancier zal de te ontwikkelen Programmatuur aan Afnemer zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Afnemer zelf de Programmatuur installeren, inrichten en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
2. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Afnemer niet toegestaan de Programmatuur voor Productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Leverancier kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat Afnemer met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-) resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Leverancier worden gerapporteerd.
3. De Programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
  - indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen bij de aflevering of, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel;
  - indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel;
  - indien Leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in lid 5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten in de zin van lid 6 zijn hersteld, onverminderd de



### Systemontwikkeling

---

aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens lid 6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de Programmatuur, indien Afnemer daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor Productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

4. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Afnemer Leverancier hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de Programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
5. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur fouten in de zin van lid 6 bevat, zal Afnemer Leverancier uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.
6. Acceptatie van de Programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of Productieve ingebruikname van de Programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 5.3., indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de Programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.
7. Indien de Programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
8. Acceptatie van de Programmatuur op een der wijzen als bedoeld in lid 3 heeft tot gevolg dat Leverancier ten volle gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de Programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de Programmatuur. Acceptatie van de Programmatuur doet niets af aan de rechten van Afnemer op grond van lid 6 betreffende kleine gebreken en artikel 5.3. betreffende garantie.
9. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de Programmatuur, verschuldigd bij de aflevering van de Programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.



## 5 GEBRUIK/ONDERHOUD PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van deze voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit de voorgaande hoofdstukken, van toepassing op alle door Leverancier ter beschikking gestelde Programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie, inclusief de eventueel door Leverancier te verstrekken nieuwe versies. Daar waar in dit hoofdstuk wordt gesproken over Programmatuur, worden tevens websites bedoeld.

### 5.1 Gebruiksrechten/Licenties

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 1.9 verleent Leverancier Afnemer het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de Programmatuur. Afnemer zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van Afnemer uitsluitend het recht de Programmatuur te laden en uit te voeren.

Het gebruiksrecht van Afnemer voor een elektronisch product mag slechts worden uitgeoefend door gelicentieerde gebruikers. Als gelicentieerde gebruikers worden uitsluitend beschouwd personen die werkzaam zijn in de organisatie van afnemer en ten aanzien van wie in de Overeenkomst uitdrukkelijk is bepaald, of uit de Overeenkomst ondubbelzinnig voortvloeit, dat zij gerechtigd zijn tot gebruik van het elektronisch product. Indien en zodra het elektronisch product is gebruikt door meer of andere personen of op andere apparatuur dan in deze voorwaarden bedoeld, is Afnemer gehouden de vergoeding te betalen die door Leverancier gewoonlijk voor dat meerdere gebruik wordt gehanteerd, overigens onverminderd het recht van Leverancier tot ontbinding van de Overeenkomst en/of vorderen van schadevergoeding. Het gebruiksrecht wordt steeds verleend onder voorwaarde van volledige en tijdige betaling door Afnemer van de voor het elektronische product geldende vergoeding.

2. De Programmatuur mag door Afnemer uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets anders is overeengekomen, gelden de verwerkingseenheid van Afnemer waarop de Programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de Programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de Overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.
3. Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Afnemer niet toegestaan de Programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de Programmatuur of de Programmatuur bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de Programmatuur uitsluitend ten behoeve van Afnemer gebruikt. Afnemer zal de Programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten. Afnemer zal de Programmatuur niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('time-sharing'). De broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Afnemer ter beschikking gesteld, ook niet indien Afnemer bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Afnemer erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Leverancier bevat.
4. Afnemer is verplicht wijzigingen in het aantal in gebruik zijnde gebruiksrechten (licenties) uiterlijk drie maanden vóór het einde van het lopende kalenderjaar schriftelijk door te geven aan leverancier. Een afname in het gebruik van licenties, die niet binnen de gestelde termijn wordt gemeld, heeft geen invloed op de jaarlijkse onderhoudsfactuur, zoals in artikel 5.4 lid 6 vermeld.
5. Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de Programmatuur zal Afnemer alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Programmatuur aan Leverancier retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Afnemer bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Afnemer van zodanige vernietiging Leverancier onverwijld schriftelijk melding maken.



#### 5.2 Installatie/Acceptatie

1. Leverancier zal de Programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan Afnemer afleveren en, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de Programmatuur bij Afnemer installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Afnemer zelf de Programmatuur installeren, inrichten en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
2. Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in artikel 4.2 van overeenkomstige toepassing. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Afnemer de Programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van Leverancier ingevolge de garantie van artikel 5.3. In alle gevallen geldt het bepaalde in artikel 4.2 lid 8 onverminderd.
3. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de terbeschikkingstelling van Programmatuur en het recht tot gebruik van de Programmatuur verschuldigd bij de aflevering van de Programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

#### 5.3 Garantie

1. Leverancier zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de Programmatuur in de zin van artikel 1.9. binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een beoordelingsperiode is overeengekomen, binnen drie maanden na de beoordeling gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Leverancier zijn gemeld. Leverancier garandeert niet dat de Programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de Programmatuur in opdracht van Afnemer is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Afnemer of van andere niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen beoordeling hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien Afnemer zonder schriftelijke toestemming van Leverancier wijzigingen in de Programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
2. Herstel van fouten zal geschieden op een door Leverancier te bepalen locatie. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.
3. Leverancier heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 4.3 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

#### 5.4 Onderhoud

1. Indien voor de Programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de Programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal Afnemer overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Leverancier geconstateerde fouten in de Programmatuur gedetailleerd aan Leverancier melden. Na ontvangst van de melding zal Leverancier zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 1.9 lid 6 te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de Programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Leverancier te bepalen wijze en termijn aan Afnemer ter beschikking worden gesteld. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Afnemer zelf de gecorrigeerde Programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie installeren, inrichten en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.



### Gebruik/Onderhoud Programmatuur

---

2. Leverancier staat er niet voor in dat de Programmatuur zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat alle fouten of andere gebreken worden verbeterd.
3. Leverancier kan de kosten van herstel volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de Programmatuur door anderen dan Leverancier is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
4. Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal Leverancier bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de Programmatuur deze aan Afnemer ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Leverancier niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot een oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan Leverancier van Afnemer verlangen dat deze een nieuwe Overeenkomst met Leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.
5. Indien Afnemer niet gelijktijdig met het aangaan van de Overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de Programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Leverancier is aangegaan, kan Leverancier niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.
6. Leverancier brengt jaarlijks 15% van het totaal uitstaande licentiebedrag aan onderhoudskosten in rekening aan Afnemer. Facturering geschiedt jaarlijks in de maand januari.

#### 5.5 Programmatuur van derden

Indien en voor zover Leverancier Programmatuur van derden aan Afnemer ter beschikking stelt, zullen, mits dat door Leverancier schriftelijk aan Afnemer is meegedeeld, voor wat betreft die Programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Afnemer aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Afnemer ter inzage bij Leverancier en Leverancier zal deze voorwaarden aan Afnemer op zijn verzoek kosteloos toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Afnemer en Leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.



### 6 VERKOOP/ONDERHOUD HARDWARE

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van deze voorwaarden, van toepassing indien Leverancier hardware (apparatuur) aan Afnemer verkoopt en levert en voor zover Leverancier en Afnemer een Overeenkomst voor onderhoud van apparatuur hebben gesloten. Voor zover de strekking van de navolgende bepalingen zich daar niet tegen verzet, zijn onder het begrip hardware tevens losse onderdelen van apparatuur begrepen.

#### 6.1 Keuze apparatuur/aflevering/risico

1. Afnemer draagt het risico van de selectie van de gekochte apparatuur. Leverancier staat er niet voor in dat de apparatuur geschikt is voor het door Afnemer beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst tussen partijen de gebruiksdoelinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
2. De door Leverancier aan Afnemer verkochte apparatuur zal aan Afnemer worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van Leverancier. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Leverancier de aan Afnemer verkochte apparatuur afleveren of doen afleveren op een door Afnemer aan te wijzen plaats. Leverancier zal Afnemer zo mogelijk tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur af te leveren. De door Leverancier aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.
3. Aflevering van apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats tegen de overeengekomen prijs. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn in de prijs van de apparatuur niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d..
4. Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur gaat over op Afnemer bij aflevering aan Afnemer. Indien ten behoeve van de aflevering, al dan niet op verzoek of instructie van Afnemer, gebruik wordt gemaakt van een vervoerder, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur echter reeds over op Afnemer op het moment van afgifte van de apparatuur aan de vervoerder.
5. Leverancier zal de apparatuur verpakken volgens de bij hem geldende gebruikelijke maatstaven. Indien Afnemer een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Afnemer zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door Leverancier geleverde Producten, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Afnemer vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden wegens niet naleving van dergelijke voorschriften.

#### 6.2 Eisen omgeving/installatie

1. Afnemer draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door Leverancier in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de apparatuur (bijv. betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen en dergelijke).
2. Indien partijen dit schriftelijk uitdrukkelijk zijn overeengekomen, zal Leverancier de apparatuur installeren of laten installeren. In de eventuele verplichting tot installatie van apparatuur door Leverancier is niet inbegrepen de verplichting tot het installeren van Programmatuur of tot het uitvoeren van dataconversie.
3. Indien Leverancier zich heeft verbonden tot installatie zal Afnemer vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van Leverancier opvolgen.
4. Afnemer zal Leverancier voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkdagen en -uren van Leverancier. Indien noodzakelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden zal Afnemer Leverancier in overleg ook buiten de normale werkdagen en -uren toegang verlenen.

#### 6.3 Garantie

1. Leverancier zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door Leverancier in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij Leverancier zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van Leverancier niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is Leverancier gerechtigd de apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, apparatuur. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt buiten de garantie. Alle vervangen



### Verkoop/onderhoud hardware

onderdelen worden eigendom van Leverancier. De garantieverplichting vervalt indien de materiaal- of fabricagefouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien Afnemer zonder toestemming van Leverancier wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door Leverancier in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen. Leverancier zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

2. Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
3. Leverancier heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in lid 1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

#### 6.4 Apparatuur/Software van derden

Indien en voor zover Leverancier apparatuur en/of software van derden aan Afnemer levert, zullen, mits dat door Leverancier schriftelijk aan Afnemer is meegedeeld, voor wat betreft die apparatuur en/of software de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Afnemer aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Afnemer ter inzage bij Leverancier en Leverancier zal deze aan Afnemer kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Afnemer en Leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

#### 6.5 Duur van de onderhoudsverplichting

1. De Overeenkomst voor onderhoud van apparatuur wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.
2. De duur van de Overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Afnemer of Leverancier de Overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

#### 6.6 Onderhoud

1. De inhoud en omvang van de door Leverancier te leveren onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke Overeenkomst (met bijbehorend ServiceLevel Agreement) tussen partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is Leverancier verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door Afnemer bij Leverancier zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door Leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien Afnemer deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd.
2. Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij Leverancier geldende werkdagen en werkuren, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen met Afnemer. Onder omstandigheden is het mogelijk dat onderhoud buiten de bij Leverancier geldende werkdagen en werkuren geschiedt. Vorenstaande zal altijd in overleg met Afnemer worden verricht.
3. Leverancier behoudt zich onder meer het recht voor om zijn onderhoudsverplichtingen op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van Leverancier, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van Leverancier met zich meebrengen.
4. Leverancier draagt zorg voor het actueel houden van zijn expertise omtrent de apparatuur. Leverancier zal alle relevante gegevens omtrent de aan de apparatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in zijn administratie. Leverancier zal Afnemer op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.
5. Vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van Leverancier noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van Leverancier.



#### 6.7 Onderhouds- en Gebruiksvoorwaarden

1. Afnemer zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, Leverancier daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige medewerker van Afnemer opgestelde gedetailleerde omschrijving van de storing. Afnemer is gehouden het personeel van Leverancier of door Leverancier aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan Leverancier ten behoeve van de onderhoudswerkzaamheden ter beschikking te stellen.
2. Op verzoek van Leverancier zal een ter zake kundige werknemer van Afnemer voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Afnemer heeft het recht bij alle ten behoeve van Afnemer uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.
3. Afnemer is bevoegd niet door Leverancier geleverde apparatuur en systemen op de aan Afnemer verkochte apparatuur aan te sluiten en daarop niet door Leverancier geleverde Programmatuur te installeren. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die voortvloeien uit het aansluiten van niet door Leverancier geleverde apparatuur of uit het installeren van niet door Leverancier geleverde Programmatuur, zijn voor rekening van Afnemer.
4. Indien het naar het oordeel van Leverancier voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal Afnemer deze andere systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van Leverancier stellen.
5. Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale uitrusting van Leverancier behoort, dient door Afnemer ter beschikking te worden gesteld.
6. Afnemer draagt zorg voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.
7. Afnemer draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat Leverancier deze onder zich heeft voor de onderhoudswerkzaamheden. Het wordt aan Afnemer overgelaten dit risico te verzekeren. Alvorens de apparatuur aan Leverancier voor onderhoud aan te bieden draagt Afnemer er zorg voor dat van alle in de apparatuur vastgelegde Programmatuur en data een deugdelijke en volledige reservekopie is gemaakt.
8. Leverancier aanvaardt geen onderhoudsverplichtingen voor apparatuur die niet in Nederland is opgesteld, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
9. Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van apparatuur bij aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.

#### 6.8 Uitsluiting

1. Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die voortvloeien uit onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, Programmatuur of materialen welke niet onder de Overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van Leverancier op grond van de Overeenkomst, en zullen Afnemer apart in rekening worden gebracht tegen de gebruikelijke tarieven.
2. In de onderhoudsprijs is niet begrepen:
  - het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere magnetische opslagmedia, en inktlinten;
  - de kosten van vervanging van onderdelen, alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan Leverancier;
  - werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie der apparatuur;
  - modificaties aan apparatuur;
  - verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.



## 7 ONDERSTEUNING SUPPORT

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van deze voorwaarden, van toepassing indien Afnemer ondersteuning inroept van één van de medewerkers van Leverancier.

### 7.1 Werkzaamheden niet belast

- Storingen in het Notarieel Informatie Systeem (NIS) en aanverwante modules. De volgende storingen worden onderscheiden:
  - Corrupte database(s).
  - Runtime Errors en andere (fout)meldingen.
  - Fout bij plaatsen van NIS update en/of aanverwante module.
- Herstel van incidenten en/of problemen na een bezoek, niet langer dan vijf (5) werkdagen terug, van een medewerker van Leverancier.

### 7.2 Werkzaamheden wel belast (belaste werkzaamheden)

- Alle werkzaamheden welke niet vallen onder hoofdstuk 7.1.
- Belaste werkzaamheden kunnen zoal zijn:
  - Implementatie NIS module
  - Implementatie NIS update
  - Aanpassen modellen
  - Aanpassen kantooroverzichten MIS/PMS e.d.
  - Samenvoegen BV/NNP ( m.u.v. verplichte samenvoeging bij invoering Profit)
  - Aanpassen netrepertorium naar 'huisstijl'
  - Uitgebreide uitleg NIS en/of aanverwante modules
  - Aanpassen notaset(s) Facturering
  - Uitvoeren systeembeheer werkzaamheden zoals:
    - Restore back-up.
    - Aanmaken van gebruiker(s).
    - Configuratie Exchange.
    - Anti-spam filters bijstellen.
    - Kantoor van blacklist halen.
    - Aanpassen router(s).
    - Aanpassen printinrichting (drivers, printDLL, etc.).
    - Anti-virus configuratie.
    - AFAS Profit configuratie.
    - Installatie updates in welke vorm dan ook.
  - Alle niet genoemde werkzaamheden

### 7.3 Tarieven

Uurtarief support/system engineering BRONS***	€ 92,50
Uurtarief support/system engineering ZILVER	€ 79,00
Uurtarief consultancy op locatie BRONS***	€ 141,50
Uurtarief consultancy op locatie ZILVER	€ 129,00
Uurtarief System Development	€ 135,00
Voorrijkosten	€ 149,00

Alle bedragen zijn excl. 19% BTW

\*\*\* voor klanten zonder abonnement systeembeheer/consultancy

