

Algemene Voorwaarden

Versie oktober 2020

Deze Algemene Voorwaarden regelen de rechtsverhouding tussen Opdrachtnemer en haar Opdrachtgevers. De Algemene Voorwaarden zijn opgedeeld in verschillende modules, welke zijn toegespitst op de diverse vormen van zakelijke dienstverlening die MHASMO kan aanbieden, namelijk:

Module A. Algemeen

Module B. Ontwikkeling (web)applicaties

Module C. Hosting / SaaS

Module D. Hardware

Module E. Detachering

Module F. Onderhoud en Support

Module G. Advies en cursus

Indien een specifieke module van toepassing is, prevaleert deze boven de Module Algemeen. Voor zover het algemeen deel niet in strijd is met toepasselijke bepalingen uit specifieke modules, is het algemeen deel steeds tevens van toepassing. De definities van de met een hoofdletter geschreven termen zijn van toepassing op alle modules.

Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Acceptatietest:
is een (begrensde) verplichte testinspanning te leveren door Opdrachtgever teneinde het Project af te ronden.
- Algemene Voorwaarden:
deze voorwaarden, die modulair zijn opgebouwd.
- Dienst:
de door Opdrachtnemer te leveren prestatie, waaronder ook leveren, ontwikkeling en/of onderhoud van Hosting, Cloud, Werkplekken, Detachering, VoiP, Software, Applicaties, Programmatuur etc. In de Overeenkomst wordt bepaald om welke Diensten het gaat en in deze Algemene Voorwaarden worden nadere regels gesteld voor specifieke Diensten.
- Gebrek:
het niet voldoen aan de Specificaties.

MHASMO

ICT Infra | Cloud | Beheer

- Gebruiker:
de (eind)gebruiker die de door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever geleverde Dienst/Project gebruikt.
- Hardware:
apparatuur die wordt geleverd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.
- Product:
bijvoorbeeld(web)applicaties, software, programmatuur, adviezen of rapporten.
- Medewerker:
een werknemer, freelancer/zelfstandige zonder personeel of een door Opdrachtnemer van een derde ingeleende hulppersoon, die door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever wordt ingezet c.q. werkzaamheden verricht.
- Module:
een module van deze Algemene Voorwaarden waarin bepalingen zijn opgenomen met betrekking tot een specifiek werkterrein.
- Opdrachtgever:
de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Opdrachtnemer een Overeenkomst heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die met Opdrachtnemer daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgenamen.
- (Diensten) Overeenkomst: Een getekende offerte , inkooporder of een order formulier ingediend via de website van Opdrachtgever wordt als (Diensten) Overeenkomst beschouwt.
- Project
Werk met een duidelijke begin – en einddatum, heldere scope en al dan niet in opdracht.
- Schriftelijk:
Hieronder valt een getekende offerte alsmede een bevestiging per e-mail.

Identiteit van de Opdrachtnemer

Naam (Opdrachtnemer)	MHASMO bv
Handelend onder	MHASMO bv
Vestigingsadres	Spaarndammerdijk 5a+b 1013 ZM Amsterdam Burgemeester Brokxlaan 8-84 5041 SB Tilburg
Postadres	Spaarndammerdijk 5 a 1013 ZM Amsterdam
Telefoonnummer	020-2629960
E-mailadres	info@mhasmo.nl
KvK-nummer	34268122

Module A. Algemeen

Artikel A.1. Offerte, aanbod en aanvaarding

A.1.1 Een offerte, opgesteld door Opdrachtnemer, is vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na datering door Opdrachtnemer, tenzij anders aangegeven in de offerte.

A.1.2 Opdrachtgever dient de offerte bij voorkeur Schriftelijk te aanvaarden, maar indien Opdrachtgever op een andere wijze dan Schriftelijk met de offerte instemt of die indruk wekt, dan mag de offerte door Opdrachtnemer als aanvaard worden beschouwd.

A.1.3 Bepalingen of voorwaarden van Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Opdrachtnemer alleen bindend indien en voor zover deze door Opdrachtnemer uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard.

A.1.4 Een getekende offerte, inkooporder of order formulier ingediend via de website van Opdrachtgever wordt als Overeenkomst beschouwd.

A.1.5 Onverminderd de bevoegdheid van Opdrachtnemer tot intrekken van de offerte overeenkomstig artikel 1 lid 1 kan de Overeenkomst na aanvaarding slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd. In geval van strijdigheid van bepalingen in onderstaande documenten, geldt de volgende rangorde:

- de Overeenkomst;
- de eventuele bijlagen, met uitzondering van brochures;
- deze Algemene Voorwaarden;
- eventuele aanvullende voorwaarden, met uitzondering van brochures.

Artikel A.2. Uitvoering van Diensten, Projecten & informatieverstrekking

A.2.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk de Dienst en / of het Project uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever. Opdrachtnemer spant zich in om de Dienst en/of het Project naar beste kunnen uit te voeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Opdrachtgever is gehouden om een tijdige en juiste uitvoering van de Diensten en/of het Project mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst of /het Project, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. De noodzakelijke inzet van Opdrachtgever dient met voldoende kwaliteit en tijdigheid te worden geleverd. Dit geldt zowel voor ondersteuning te leveren door de contactpersonen, als voor de geplande inzet van projectmedewerkers binnen de uit te voeren projectwerkzaamheden.

A.2.2 Indien Opdrachtgever bovenvermelde nalaat, is Opdrachtnemer gerechtigd extra kosten in rekening te brengen en is het mogelijk dat het Project uitloopt. Eventuele vertraging van de Dienst en / of het Project, veroorzaakt door Opdrachtgever, wordt gerapporteerd via het projectmanagementsysteem of, indien er geen

projectmanagementsysteem voor de Dienst en/of het Project is ingezet, per e-mail of, bij gebrek aan functionerende e-mailcorrespondentie, op een andere Schriftelijke wijze. Mocht deze situatie zich voordoen, dan zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever op de hoogte brengen van de eventueel in rekening te brengen extra kosten.

Artikel A.3. Duur, beëindiging en ontbinding

A.3.1 De Overeenkomst wordt als beëindigd beschouwd wanneer de prestaties daaruit over en weer zijn geleverd.

A.3.2 In afwijking van artikel 3.1 geldt dat Overeenkomsten met betrekking tot diensten na afloop van de looptijd stilzwijgend per maand worden verlengd tenzij anders vermeld in de gesloten Overeenkomst. Beëindiging van dergelijke Overeenkomsten vindt Schriftelijk plaats.

A.3.3 Door Opdrachtnemer opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking. Opdrachtnemer is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, behoudens de in de wet dwingend voorgeschreven situaties waarin het] verzuim van rechtswege intreedt.

A.3.4 Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van alle met de betrokken Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Opdrachtnemer op vergoeding van schade, gederfde winst en interest, tenzij de niet-nakoming in kwestie van ondergeschikte betekenis is.

A.3.5 Opdrachtgever is verplicht zich te houden aan alle relevante wetgeving en de uit de daarmee samenhangende regelgeving voortvloeiende verplichtingen.

A.3.6 Opdrachtnemer is bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met directe ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, Schriftelijk en zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling, te ontbinden of op te schorten, indien:

- Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt;
- na het sluiten van de Overeenkomst Opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen;
- Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
- door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Opdrachtnemer kan worden gevergd dat hij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities kan voldoen;
- Opdrachtgever overlijdt, surseance van betaling aanvraagt of aangifte tot faillietverklaring doet;

- het faillissement van Opdrachtgever wordt verleend;
- de activiteiten van Opdrachtgever worden stilgelegd of geliquideerd;
- op enig vermogensdeel van Opdrachtgever beslag wordt gelegd;
- er zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk wordt of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevergd.

A.3.7 Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst.

A.3.8 Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, is Opdrachtnemer gerechtigd tot vergoeding van de schade, daardoor direct en indirect ontstaan.

Artikel A.4. Procedure na beëindiging

A.4.1 Partijen zijn over en weer verplicht om na beëindiging van de Overeenkomst enig goed waarvan de andere Partij eigenaar of rechthebbende is en die bij de ene Partij in bezit is, onverwijld terug in het bezit te brengen van de andere Partij. Bepaalde goederen, zoals gegevens(dragers), kunnen ook worden gewist of vernietigd in plaats van teruggegeven, indien de rechthebbende partij daar Schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

A.4.2 Alle door Opdrachtnemer en Opdrachtgever versterkte gegevens die niet expliciet Schriftelijk zijn overgedragen blijven eigendom van de betreffende partij.

Artikel A.5. Prijzen

A.5.1 Prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

A.5.2 Indien een prijs in een offerte is gebaseerd op door Opdrachtgever opgegeven gegevens en deze gegevens onjuist blijken te zijn, dan heeft Opdrachtnemer het recht de prijzen aan te passen naar de redelijkerwijs bij de juiste gegevens behorende prijzen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.

A.5.3 Alle in de offerte van Opdrachtnemer genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten.

A.5.4 Opdrachtnemer heeft het recht jaarlijks de Prijzen als omschreven in deze Overeenkomst te indexeren op basis van de CBS-consumentenprijsindex. De metingen worden verricht op 1 december van elk kalenderjaar, en prijswijzingen worden doorgevoerd per 1 januari van het daaropvolgende kalenderjaar. Prijswijzigingen anders dan omschreven in dit Artikel zullen te allen tijde worden onderbouwd door Opdrachtnemer. Prijswijzigingen anders dan reguliere indexering kunnen alleen na

rechtsgeldige schriftelijke accordering door de Opdrachtgever worden doorgevoerd door Opdrachtnemer.

A.5.5 De door de Opdrachtgever verschuldigde bedragen voor de vaste Fee worden per kwartaal vooraf gefactureerd en eventueel nacalculatie en Maatwerk wordt per kalendermaand achteraf door Opdrachtnemer aan De Opdrachtgever gefactureerd. De facturen van Opdrachtnemer worden door De Opdrachtgever binnen 14 dagen na factuurdatum betaald door bijschrijving hiervan op het bank- of girorekeningnummer van Opdrachtnemer.

Artikel A.6. Betalingsvoorwaarden

A.6.1 Opdrachtnemer zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Opdrachtgever. Indien het Project in fasen wordt geleverd, is Opdrachtnemer gerechtigd per geleverde fase, maandelijks of op basis van gewerkte uren te factureren (dit naar het oordeel van Opdrachtnemer). De betalingstermijn van een factuur is 14 dagen na de datum van de factuur, tenzij anders is overeengekomen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

A.6.2 Indien Opdrachtgever niet tijdig volledig betaalt, is hij vanaf 30 dagen na de betalingstermijn van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is over het openstaande bedrag een contractuele rente van 2% per maand en €15,- administratiekosten verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door Opdrachtnemer.

A.6.3 Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.

A.6.4 De vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt, wordt ontbonden of indien het faillissement wordt verleend.

A.6.5 In bovenstaande gevallen heeft Opdrachtnemer voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder dat Opdrachtgever daardoor een recht op schadevergoeding verkrijgt.

A.6.6 Eventuele betwisting ter zake van (delen van) een factuur van Opdrachtnemer dient binnen redelijke termijn doch uiterlijk binnen één maand na de factuurdatum door Opdrachtnemer te zijn ontvangen. Eventueel geaccepteerde betwistingen en daaruit voortvloeiende restitutievorderingen wordt met de eerstvolgende factuur verrekend.

A.6.7 Als datum van betaling wordt aangemerkt de datum waarop de verschuldigde bedragen op het bank- of girorekeningnummer van opdrachtnemer zijn bijgeschreven.

Artikel A.7. Meerwerk

A.7.1 Indien door wensen van Opdrachtgever, die door Opdrachtnemer redelijkerwijs als wijziging of als aanvulling op het gestelde in de offerte dan wel de Overeenkomst kunnen worden beschouwd (waaronder ook valt een vertraging of uitloop ten aanzien van het Project die kan worden toegerekend aan Opdrachtgever), de hoeveelheid werkzaamheden die Opdrachtnemer op grond van deze Overeenkomst dient te verrichten toeneemt dan is er sprake van meerwerk.

A.7.2 Indien Opdrachtnemer van mening is dat er sprake is van meerwerk, zal zij daarvan zo spoedig mogelijk melding maken aan Opdrachtgever, en vragen om Schriftelijke goedkeuring voor de uitvoering van het voorgestelde meerwerk en het daarvoor door Opdrachtnemer gedane aanbod inclusief levertermijn.

A.7.3 In geval van meerwerk of een Project op verzoek van De Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer een projectofferte op en voert, na schriftelijk akkoord van De Opdrachtgever, de opdracht tot meerwerk uit.

A.7.4 Opdrachtgever zal steeds binnen vijf (5) werkdagen beslissen over het voorgestelde meerwerk. De werkzaamheden die in het kader van geaccepteerd meerwerk zullen worden verricht zullen Schriftelijk worden vastgelegd en door beide partijen worden geaccordeerd.

A.7.5 Voor eventuele uitloop van de in de oorspronkelijke offerte genoemde levertermijnen vanwege meerwerk is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk.

A.7.6 De bepalingen van deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al het door Opdrachtnemer te verrichten meerwerk, voor zover partijen geen andersluidende voorwaarden zijn overeengekomen.

Artikel A.8. Kwaliteitsborging

A.8.1 Opdrachtnemer staat ervoor in dat:

a) zij al datgene zal doen wat redelijkerwijs van haar verwacht mag worden om de overeengekomen SLA te realiseren en zorg te dragen dat de te verrichten prestaties voldoen aan de overeengekomen specificaties, zoals opgenomen in deze Overeenkomst, inclusief de SLA, alsmede aan de wettelijke eisen, die ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst in Nederland gelden;

b) de te verrichten prestaties vakkundig en met inachtneming van de laatste stand van de techniek worden uitgevoerd;

c) zij op de hoogte is van de wettelijke voorschriften en de van toepassing zijnde technische en industriële normen welke gelden voor de Diensten die onder de Overeenkomst vallen;

d) het gepresteerde of geleverde geen strijd oplevert met rechten van derden, waaronder industriële/ intellectuele eigendomsrechten;

e) dat zij zorgvuldig zal omgaan met de goederen, in eigendom van De Opdrachtgever, haar cliënten of haar toeleveranciers, die zij als gevolg van de Overeenkomst van de Opdrachtgever in gebruik heeft gekregen, en deze zal behandelen en bewaren als een goed huisvader.

A.8.2 In het geval dat in het kader van deze Overeenkomst goederen in eigendom van Opdrachtnemer of haar Leveranciers op locatie van De Opdrachtgever worden geplaatst of in beheer van De Opdrachtgever worden gegeven, garandeert De Opdrachtgever dat zij zorgvuldig zal omgaan met deze goederen en deze zal behandelen en bewaren als een goed huisvader.

A.8.3 De Opdrachtgever garandeert dat zij alle eventuele door haar uit te voeren ondersteunende activiteiten welke gerelateerd zijn aan of verband houden met ICT-dienstverlening en/of de Diensten, correct en tijdig uitvoert, zonder dat de uitvoering hiervan negatief van invloed is of kan zijn op de uitvoering van de ICT-dienstverlening door Opdrachtnemer.

Artikel A.9. Aansprakelijkheid

A.9.1 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Opdrachtnemer van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Opdrachtnemer, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 15.000 euro (exclusief BTW).

A.9.2 De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan 100.000 euro per schadetoebrengeende gebeurtenis, waarbij en maximum geldt van 2 gebeurtenissen per kalenderjaar.

A.9.3 Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

A.9.4 Buiten de in lid 1 en lid 2 van dit artikel genoemde gevallen rust op Opdrachtnemer geen enkele aansprakelijkheid voor schade, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Opdrachtnemer.

A.9.5 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Opdrachtnemer

onmiddellijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn voor het verhelpen van de tekortkoming, en Opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.

A.9.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Opdrachtnemer meldt.

A.9.7 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een Gebrek in het Project/Dienst welke door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en welke mede bestond uit door Opdrachtnemer geleverde zaken, Producten of resultaten, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die zaken, Producten of resultaten. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tevens tegen aanspraken betreffende het niet-naleven van licenties door Opdrachtgever en/of derden (waaronder Gebruikers) die onder Opdrachtgevers verantwoordelijkheid vallen.

A.9.8 Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor tekortkomingen in producten en Diensten van derden, waaronder ook software en programmatuur, is uitgesloten.

A.9.9 De aansprakelijkheidseis door Opdrachtgever kan nooit hoger zijn dan de hoogte van het verzekerd bedrag voor deze aansprakelijkheid welke door de Opdrachtnemer is afgesloten.

Artikel A.10. Storingen en overmacht

A.10.1 Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende Partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de wederpartij Schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.

A.10.2 Onder de in lid 1 bedoelde omstandigheden kan bijvoorbeeld worden verstaan: (a) storingen van internet of andere telecommunicatiefaciliteiten, (b) tekortkomingen door partijen van wie Opdrachtnemer bij de verlening van de Diensten afhankelijk is, (c) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of Producten waarvan Opdrachtgever het gebruik aan Opdrachtnemer heeft voorgeschreven, (d) het niet beschikbaar zijn van één of meer personeelsleden (door ziekte) en (e) overheidsmaatregelen.

A.10.3 In geval van Overmacht wordt de nakoming van de desbetreffende, en de daarmee samenhangende, verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van zodanige Overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming,

onder overlegging van de bewijsstukken, de wederpartij schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.

A.10.4 In geval van Overmacht spant de partij die de overmacht ingeroepen heeft zich in om de tekortkoming, die gezuiverd wordt door de Overmacht, van zo kort mogelijke duur te laten zijn.

A.10.5 Indien een overmachtsituatie dertig (30) dagen heeft geduurd, of zodra vaststaat dat de overmachtstoestand langer dan drie maanden zal duren, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden, tenzij aard of omvang van de tekortkoming de tussentijdse beëindiging niet rechtvaardigt. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel A.11. Rechten van intellectuele eigendom

A.11.1 Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van het Project ontwikkelde of ter beschikking gestelde Producten berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of diens licentiegevers.

A.11.2 Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur, Diensten of andere Producten niet verveelvoudigen of openbaar maken.

A.11.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit de Producten te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Producten.

A.11.4 Het is Opdrachtnemer toegestaan technische maatregelen te nemen, bijvoorbeeld met wachtwoorden of versleuteling, ter bescherming van de Producten. Indien Opdrachtnemer door middel van technische bescherming de Producten heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

A.11.5 Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de Producten dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, vormt een inbreuk op het intellectueel eigendom van Opdrachtnemer of diens licentiegevers.

A.11.6 Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare boete van 5.000 euro per inbreukmakende handeling en 25.000 euro per opzettelijk inbreukmakende handeling betalen aan Opdrachtnemer, onverminderd het recht van Opdrachtnemer om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen en/of de schade te verhalen. Na het verstrijken van één werkdag nadat Opdrachtnemer Opdrachtgever in kennis heeft gesteld van een inbreuk, is Opdrachtgever tevens een boete verschuldigd van 5.000 euro per dag dat de inbreuk niet is beëindigd.

Artikel A.12. Verwerking persoonsgegevens

A.12.1 Indien Opdrachtnemer in de uitvoering van de Diensten persoonsgegevens zal verwerken, verplicht de Algemene Verordening Gegevensbescherming (“AVG”) Opdrachtnemer en Opdrachtgever ertoe verbintenissen aan te gaan met betrekking tot de door Opdrachtnemer uit te voeren verwerkingen, die waarborgen bieden ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen. Bij gebreke van een nadere, apart overeengekomen ‘verwerkersovereenkomst’, zullen de bepalingen in dit artikel gelden als de in de AVG bedoelde verbintenissen.

A.12.2 Opdrachtnemer verwerkt de persoonsgegevens enkel onder het gezag van Opdrachtgever en uitsluitend ter uitvoering van de Diensten, voor zolang als de Overeenkomst voortduurt. Opdrachtgever is in deze aan te merken als de verwerkingsverantwoordelijke, en Opdrachtnemer als verwerker.

A.12.3 De persoonsgegevens, van betrokkenen, die in het kader van de Diensten mogelijk door Opdrachtnemer kunnen worden verwerkt zijn nader uiteengezet in de Overeenkomst, de Privacy Verklaren en de Verwerkers Overeenkomst.

A.12.4 Opdrachtnemer staat er voor in dat een ieder die handelt onder het gezag van Opdrachtnemer, voor zover deze toegang heeft tot persoonsgegevens afkomstig van Opdrachtgever, deze slechts verwerkt in opdracht van Opdrachtgever, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.

A.12.5 Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer hierbij toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens ter uitvoering van de Diensten gebruik te maken van een derde, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtnemer zal er zorg voor dragen dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen, en zorgdragen voor de juiste autorisaties. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren over de door haar ingeschakelde derden. Opdrachtgever heeft het recht om tegen enige, door Opdrachtnemer ingeschakelde derden, bezwaar te maken. Wanneer Opdrachtgever bezwaar maakt tegen door Opdrachtnemer ingeschakelde derden, zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg treden om hiertoe tot een oplossing te komen.

A.12.6 Opdrachtgever staat ervoor in dat hij alleen op geheel rechtmatige wijze persoonsgegevens in zal voeren of anderszins ter beschikking zal stellen van Opdrachtnemer, zonder hierbij inbreuk te maken op enig recht van derden. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden.

A.12.7 Indien Opdrachtgever in het kader van een wettelijke verplichting of uitoefening van de wettelijke rechten door betrokkenen, persoonsgegevens die zijn opgeslagen in systemen van Opdrachtnemer dient te verstrekken, wijzigen, verplaatsen, verwijderen of af te staan, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever daarin zoveel mogelijk behulpzaam zijn. De kosten voor de werkzaamheden daarvoor kunnen afzonderlijk worden gefactureerd. In het geval dat een betrokkene een van zijn wettelijke rechten wenst uit te oefenen en dit verzoek richt aan Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer dit verzoek doorsturen aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen.

A.12.8 Op alle persoonsgegevens die Opdrachtnemer ter uitvoering van de Diensten van Opdrachtgever ontvangt en/of zelf verzamelt, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Opdrachtgever uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de Diensten, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken. Indien Opdrachtnemer wettelijk verplicht is informatie aan een derde te verstrekken, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover onverwijld informeren voor zover dat wettelijk gezien is toegestaan.

A.12.9 De verwerkingsovereenkomst en privacyverklaring zoals gepubliceerd op de website van de Opdrachtnemer maken deel uit van de gesloten Overeenkomst.

Artikel A.13. Personeel

A.13.1 Indien Medewerker voor de uitvoering van de Overeenkomst (anders dan dat Opdrachtgever en Opdrachtnemer een Overeenkomst tot detacheren van een Medewerker aangaan) op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden moet verrichten, gelden onderstaande bepalingen.

A.13.2 Opdrachtgever zal Medewerker van Opdrachtnemer die ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever verricht, alle nodige ondersteuning bieden ten behoeve van de uitoefening van de werkzaamheden. Opdrachtgever is verplicht al datgene te doen waarvoor Medewerker zijn werk goed en veilig kan uitvoeren.

A.13.3 Opdrachtnemer zal zich inspannen dat de Medewerker over de juiste functieomschrijving en competenties beschikt. Het is voor Opdrachtgever niet mogelijk om een keuze te maken in Medewerkers, tenzij dit uitdrukkelijk wordt overeengekomen. Opdrachtnemer is gerechtigd een Medewerker te vervangen voor een Medewerker met vergelijkbare competenties en een vergelijkbare functieomschrijving.

A.13.4 Het is voor Opdrachtgever niet mogelijk om enkel bepaalde Medewerkers toegang te geven. Er is tevens geen garantie dat Opdrachtgever kan beschikken over een vast team van Medewerkers, indien dit relevant is.

A.13.5 Het is Opdrachtgever, zonder Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, niet toegestaan tijdens de looptijd van de Overeenkomst en gedurende twee (2) jaren na afloop daarvan Medewerkers van Opdrachtnemer in dienst te nemen, direct of indirect zakelijke betrekkingen met hen aan te gaan of werkzaamheden door hen te laten verrichten, anders dan in het kader van de Overeenkomst, op straffe van een direct opeisbare boete van €30.000,- per overtreding, te vermeerderen met €1.000,- voor iedere dag gedurende welke de overtreding voortduurt, welke boetebedragen verschuldigd zullen zijn aan Opdrachtnemer. Dit artikel is tevens van toepassing indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer een Overeenkomst tot detacheren van een Medewerker aangaan.

Artikel A.14. Geheimhouding

A.14.1 Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.

A.14.2 Opdrachtnemer zal geen kennisnemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de Diensten van Opdrachtnemer, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of de kwaliteit van het Projecten, of Opdrachtnemer daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Opdrachtnemer zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.

A.14.3 Deze verplichting blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstrekende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

Artikel A.15. Wijzigingen Algemene Voorwaarden

A.15.1 Indien het een duurovereenkomst betreft, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden en alle Modules daaruit te wijzigen of aan te vullen.

A.15.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de Website van Opdrachtnemer of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

A.15.3 Indien Opdrachtgever een natuurlijk persoon is, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, en de wijziging heeft tot gevolg dat aan Opdrachtgever een prestatie wordt verschaft die wezenlijk van de oorspronkelijke prestatie afwijkt, heeft deze Opdrachtgever de bevoegdheid de overeenkomst te beëindigen per de datum dat de gewijzigde voorwaarden in werking treden.

Artikel A.16. Geschillenregeling

A.16.1 Op de Overeenkomst, alsmede op de hieruit voortvloeiende of hiermee samenhangende overeenkomsten en overige rechtshandelingen, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

A.16.2 Alle geschillen, waaronder mede begrepen die slechts door één partij als zodanig worden beschouwd, welke voortvloeien uit of verband houden met (de uitvoering van) deze Overeenkomst en/of met de hieruit voortvloeiende of hiermee samenhangende overeenkomsten zullen worden beslecht bij de rechtbank in Amsterdam.

A.16.3 Partijen verbinden zich er in andere gevallen wederzijds toe mee te werken aan de geschillenbeslechting middels Mediation en verbinden zich er toe elk de helft van de kosten van de Mediation te dragen.

A.16.4 Mediation bestaat uit twee fases. In de eerste fase onderzoeken partijen een mogelijke oplossing waarin beide partijen zich kunnen vinden. Indien hierover akkoord wordt bereikt, zal de mediator het akkoord vatten in een vaststellingsovereenkomst. Indien het onmogelijk is gebleken in de eerste fase tot een akkoord te komen dat voor beide partijen aanvaardbaar is, vat een tweede fase aan. In de tweede fase zal de mediator een akkoord uitwerken dat beide partijen bindt en dat eveneens door de mediator wordt weergegeven in een vaststellingsovereenkomst.

A.16.5 Opdrachtnemer en Opdrachtgever behouden te allen tijde het recht om geschillen voor te leggen aan de bevoegde rechter, doch uitsluitend wanneer beide Partijen hiertoe hun expliciete schriftelijke toestemming verlenen waarbij beide Partijen verklaren dat zij afzien van Mediation.

Artikel A.17. Slotbepalingen Module Algemeen

A.17.1 Indien enige bepaling uit deze Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.

A.17.2 Mochten er geschillen naar aanleiding van de Overeenkomst ontstaan die niet via de geschillenregeling opgelost kunnen worden, dan zullen deze worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

A.17.3 Informatie en mededelingen op de Website van Opdrachtnemer zijn onder voorbehoud van fouten.

A.17.4 De door Opdrachtnemer ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek (waaronder logfiles), behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

A.17.5 Teneinde haar dienstverlening te promoten is Opdrachtnemer gerechtigd aan derden te tonen welke Projecten zij aan Opdrachtgever levert, tenzij de redelijke belangen van Opdrachtgever zulks onaanvaardbaar maken of Schriftelijk anders is overeengekomen.

A.17.6 Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht derden te betrekken bij de uitvoering van de Overeenkomst.

A.17.7 Opdrachtnemer en Opdrachtgever kunnen hun rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan derden overdragen, mits de andere partij hiermee voorafgaand aan de overdracht Schriftelijk instemt.

Module B. Ontwikkeling (web)applicaties

Module B is van toepassing op maatwerk geleverd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever, bijvoorbeeld het ontwerp en/of de ontwikkeling van (web)applicaties, Learning Management System software, adviezen, rapporten of andere specifieke inhoudelijke werken.

Artikel B.1. Oplevering & aanvaarding

B.1.1 Opdrachtnemer spant zich in de Materialen overeenkomstig de Specificaties ter acceptatie aan opdrachtgever op te leveren.

B.1.2 Wanneer de Materialen aan Opdrachtgever ter acceptatie zijn opgeleverd, zal Opdrachtgever deze op eigen kosten en onder eigen verantwoordelijkheid gedurende de acceptatieperiode van één week onderwerpen aan een Acceptatietest. Door acceptatie verleent Opdrachtgever decharge aan Opdrachtnemer ten aanzien van al haar verplichtingen met betrekking tot de Resultaten.

B.1.3 Indien Opdrachtgever niet binnen de in lid 2 genoemde periode de Materialen (geheel of gedeeltelijk) afkeurt, worden deze geacht te zijn geaccepteerd en opgeleverd.

B.1.4 Opdrachtgever wordt verondersteld de Materialen tevens te hebben geaccepteerd, indien Opdrachtgever tot ingebruikname van de Materialen is overgegaan dan wel wanneer Opdrachtgever niet uiterlijk binnen tien dagen na oplevering Schriftelijk aan Opdrachtnemer heeft meegedeeld dat en om welke reden(en) hij de Materialen niet accepteert.

B.1.5 Indien Materialen niet worden geaccepteerd zal Opdrachtnemer specificeren welke aanpassingen zullen worden verricht, met daarbij de bijbehorende tijd of eventuele kosten. Opdrachtgever zal vervolgens aangeven of hij met de genoemde aanpassingen en de bijbehorende tijd en kosten akkoord gaat of dat hij afziet van de afkeuring. Opdrachtnemer zal zich er maximaal voor inspannen de door Opdrachtgever vastgestelde en reproduceerbare Gebreken binnen de door partijen overeengekomen termijn, en bij gebreke daarvan binnen een redelijke termijn, te verhelpen.

B.1.6 Het doorvoeren van aanpassingen naar aanleiding van een afkeuring van een Materiaal kan plaatsvinden op een productieomgeving of op een acceptatieomgeving. Dit ter keuze van Opdrachtnemer.

B.1.7 Indien Opdrachtgever de Resultaten heeft geaccepteerd (met uitzondering van Gebreken in functionaliteiten en uiterlijke Gebreken; kleine Gebreken), treedt de garantietermijn van 30 dagen in werking. Binnen deze termijn gelden de Resultaten als geaccepteerd, maar is het mogelijk om Gebreken te melden, die niet redelijkerwijs ontdekt hadden kunnen worden tijdens de Acceptatietest. Opdrachtnemer zal eventuele Gebreken specificeren en aanvullen met de te verwachten tijd en, indien de Gebreken niet eenvoudig en binnen 30 dagen te verhelpen zijn, eventuele aanvullende kosten voor aanpassing van die onderdelen. Deze garantietermijn geldt dus niet als verlengde Acceptatietest en geeft niet meer garanties dan in dit lid is bepaald.

B.1.8 Kleine Gebreken, waartoe gerekend worden Gebreken die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname van de Materialen redelijkerwijze niet in de weg staan, zullen geen reden tot onthouding van acceptatie zijn, onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer zodanige Gebreken te herstellen. Partijen treden hiertoe met elkaar in overleg.

B.1.9 Indien het Project in fasen wordt verricht, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van de Materialen van die fase te geven en geldt eveneens de bovenvermelde procedure. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring van de Materialen van een latere fase niet baseren op zaken die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.

B.1.10 Opdrachtnemer heeft het recht te wachten met de aanvang van een nieuwe fase totdat Opdrachtgever de oude fase expliciet heeft geaccepteerd.

B.1.11 Opdrachtnemer garandeert niet dat hetgeen Opdrachtgever met de door Opdrachtnemer te ontwikkelen of ontwikkelde werken beoogt ook daadwerkelijk wordt behaald.

B.1.12 Opdrachtnemer spant zich in haar producten/werken zo goed en zo foutvrij mogelijk te ontwikkelen en beschikbaar te stellen.

B.1.13 Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen in te stellen, waarbij bepaalde functionaliteiten beperkt worden om ernstige fouten te voorkomen.

Artikel B.2. Voortgang

B.2.1 Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen in onderling overleg de voor het Project specifieke fases, opleverdata en termijnen overeen, bijvoorbeeld in de Offerte of de Overeenkomst.

B.2.2 Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever ten minste eenmaal per veertien dagen per e-mail, telefonisch of via het projectmanagementsysteem op de hoogte van de voortgang van het Project.

Artikel B.3. Specificaties & (bron)materialen

B.3.1 Partijen zullen Schriftelijk specificeren welke werken ontwikkeld zullen worden, aan welke eisen deze moeten voldoen en op welke manier dit zal geschieden. Opdrachtnemer zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid, consistentie en tijdigheid van diens instructies en gegevens.

B.3.2 Een Schriftelijke specificatie zoals genoemd in artikel 3.1 is niet vereist indien Opdrachtgever de wens heeft uitgesproken Opdrachtnemer een hoge mate van vrijheid te bieden bij het ontwikkelen van werken en de wijze waarop dat plaatsvindt. Indien de

ontwikkeling op die wijze heeft plaatsgevonden kan Opdrachtgever zich achteraf niet beroepen op Specificaties, welke op schrift zijn gesteld, waar Opdrachtnemer niet mee heeft ingestemd.

B.3.3 Opdrachtnemer is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde (bron)Materialen, eisen of Specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

B.3.4 Indien door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte (bron)Materialen zijn beschermd door enig recht van intellectueel eigendom, staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door Opdrachtnemer in het kader van de Overeenkomst.

B.3.5 Tenzij anders is overeengekomen heeft Opdrachtnemer het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief open source software, bij de ontwikkeling van de werken. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde werken bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden. Kosten die gemoeid zijn met de licenties, welke noodzakelijk zijn voor uitvoering van de Overeenkomst, zullen in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever. Dit staat gespecificeerd in de offerte.

B.3.6 Opdrachtgever is er zelf verantwoordelijk voor om diens eigen applicaties, Diensten en infrastructuur up-to-date te houden voor interoperabiliteit met de producten en de Dienst van Opdrachtnemer. Dit in verband met eventuele koppelingen. Mogelijk werken applicaties niet goed als dit niet het geval is.

B.3.7 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het onbruikbaar zijn van het Project / de Dienst indien de onbruikbaarheid wordt veroorzaakt doordat Opdrachtgever niet tijdig heeft gemigreerd (op aanwijzing van Opdrachtnemer) naar actuele standaarden of gebruik maakt van standaarden die in de industrie niet meer worden ondersteund. Een standaard welke 24 maanden geleden is geïntroduceerd, wordt door Opdrachtnemer niet langer als actueel beschouwd. Deze aansprakelijkheidsuitsluiting geldt tevens indien Opdrachtgever met een versie van een internetbrowser werkt waarvan het gebruik en de ondersteuning niet langer vanzelfsprekend is door het verschijnen van een nieuwe versie van die internetbrowser.

Artikel B.4. Licentievoorwaarden bij ontwikkeling

B.4.1 Opdrachtnemer verleent aan Opdrachtgever het recht om ontwikkelde Materialen te verveelvoudigen en te verspreiden voor de doeleinden die Opdrachtgever bij het aangaan van de Overeenkomst heeft beoogd.

B.4.2 Opdrachtnemer draagt daarmee nooit enige aan Opdrachtnemer toekomstende rechten van intellectueel eigendom (zoals het auteursrecht) over op Opdrachtgever, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

B.4.3 De broncode van door Opdrachtnemer geleverde software, niet zijnde open source software, en de bij de ontwikkeling van de software voortgebrachte technische documentatie mag en zal nimmer aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, noch mag Opdrachtgever daarin enige wijzigingen aanbrengen, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

B.4.4 Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van het ten behoeve van Opdrachtgever ontwikkelde Dienst/programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbependingen steeds stipt naleven. Het verstrekte gebruiksrecht is niet overdraagbaar.

B.4.5 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de ontwikkelde werken 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, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen of in geval van en in combinatie met een verkoop van de betreffende bedrijfsonderdelen of -activiteiten van Opdrachtgever.

Module C. Hosting / SaaS

Deze module is van toepassing op het door Opdrachtnemer 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden (hosten) van gegevens en/of (web)applicaties aan Opdrachtgever via internet of een ander netwerk, zonder dat aan Opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt. Hieronder valt tevens het registreren en beheren van domeinnamen.

Artikel C.1. Uitvoering

C.1.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.

C.1.2 In de Overeenkomst wordt bepaald wanneer Opdrachtnemer zal starten met de installatie en het beheer van de Hosting en indien specifiek afgesproken met de bijbehorende (web)applicaties.

C.1.3 Opdrachtnemer spant zich er voor in dat de Hosting en indien specifieke overeengekomen de bijbehorende (web)applicaties naar beste kunnen wordt geconfigureerd en beheerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.

C.1.4 Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en te laten wat nodig is om een tijdige en juiste installatie van de Hosting en indien specifiek overeengekomen de bijbehorende (web)applicaties mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er

zorg voor dat alle gegevens en faciliteiten, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de installatie van de (web)applicatie, tijdig aan Opdrachtnemer beschikbaar worden gesteld.

Artikel C.2. Duur overeenkomst

C.2.1 De Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegaan voor een minimumduur van twaalf (12) maanden. Hierna wordt de Overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste één (1) maand. De opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer dient Schriftelijk te geschieden. Tenzij contractueel anders overeengekomen.

Artikel C.3. Gedragsregels

C.3.1 Opdrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van materiaal in strijd met bepalingen van Nederlands recht, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen materiaal dat smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend is, erotisch of pornografisch is (tenzij expliciet toegestaan in de offerte), inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht, een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden oplevert, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie, hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan Opdrachtgever weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden, ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat, of kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.

C.3.2 Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige Opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers van Opdrachtnemer. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Opdrachtnemer, overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.

C.3.3 Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid van de zijde van Opdrachtgever of het door Opdrachtgever niet handelen conform bovenstaande punten, voor rekening van Opdrachtgever.

C.3.4 Ter voorkoming van hiervoor genoemde problemen als schade en beveiligingsrisico's is Opdrachtnemer naar eigen inzicht gerechtigd de beheermogelijkheden van Opdrachtgever dermate te beperken dat het beheer in zijn

geheel door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd. Danwel indien noodzakelijk de diensten af te sluiten van het Internet.

Artikel C.4. Licentie

C.4.1 Opdrachtgever verstrekt hierbij Opdrachtnemer een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever aan de Diensten van Opdrachtnemer aangeleverde Materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Opdrachtnemer geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtnemer.

Artikel C.5. Vrijwaring

C.5.1 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer van alle juridische claims van derden met betrekking tot het gebruik van de Diensten door Opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de gegevens/Diensten/software welke door middel van een koppeling worden aangeropen.

C.5.2 Indien Opdrachtnemer op grond van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden moet verrichten met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, zijn medewerkers of Gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Artikel C.6. Dienstverlening en beschikbaarheid

C.6.1 Alle diensten van Opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst Opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

C.6.2 De elektronische transmissie van gegevens van Opdrachtgever in het kader van de Diensten, op welke wijze dan ook, geschiedt voor risico en rekening van Opdrachtgever.

C.6.3 Opdrachtnemer is nimmer gehouden om de op afstand beschikbaar gestelde applicaties tevens op een fysieke gegevensdrager (bijv. cd of usb-stick) te leveren aan Opdrachtgever.

C.6.4 Indien de Diensten (mede) geleverd worden via Diensten en/of netwerken van Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer zich inspannen om daarbij zo min mogelijk downtime te laten bestaan.

C.6.5 Opdrachtnemer biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid uptime, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide SLA. Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel.

C.6.6 Behoudens tegenbewijs zal de door Opdrachtnemer gemeten beschikbaarheid en serviceniveau gelden als volledig bewijs.

C.6.7 Opdrachtnemer zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Opdrachtnemer zal zich inspannen om Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.

C.6.8 Indien naar het oordeel van Opdrachtnemer een gevaar ontstaat voor het functioneren van de Diensten of het netwerk van Opdrachtnemer of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde Diensten of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is Opdrachtnemer gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit te voorkomen.

C.6.9 Opdrachtnemer heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Opdrachtnemer zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Opdrachtnemer is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij Schriftelijk expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een SLA.

C.6.10 Slechts indien Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is Opdrachtnemer gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

C.6.11 Tenzij de Overeenkomst anders bepaalt, is Opdrachtnemer niet gehouden reservekopieën (back-ups) te maken van door Opdrachtgever op Diensten van Opdrachtnemer opgeslagen gegevens. Eventueel gemaakte back-ups kunnen na beëindiging van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te verzoeken om een back-up bij beëindiging of ontbinding.

Artikel C.7. Wijzigingen

C.7.1 Opdrachtnemer is gerechtigd om de beschikbaar gestelde applicaties gedurende de looptijd van de Overeenkomst naar eigen goeddunken aan te passen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in functionaliteit, zal Opdrachtnemer zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. Alleen indien zulks technisch mogelijk is en geen onevenredige inspanning van Opdrachtnemer zou vergen, kan Opdrachtgever op verzoek een oudere versie van de applicatie blijven gebruiken. Opdrachtnemer kan extra kosten in rekening brengen voor het verschaffen van die mogelijkheid.

Artikel C.8. Opslag- en datalimiet

C.8.1 Opdrachtnemer kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Diensten. Opdrachtgever zal de limieten niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen daarvan uitdrukkelijk regelt. Bij overschrijding van dit maximum is Opdrachtnemer bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die in de Overeenkomst worden vermeld. Indien er geen opslag- en/of datalimiet wordt overeengekomen, geldt de fair use policy van Opdrachtnemer.

Artikel C.9. Procedure na beëindiging

C.9.1 Opdrachtnemer zal ervoor zorgen dat Opdrachtgever bij beëindiging van de Overeenkomst een redelijke gelegenheid wordt geboden om de gegevens van Opdrachtgever die zijn opgeslagen in de systemen van Opdrachtnemer, terug over te brengen naar de eigen systemen of naar de systemen van een nieuwe aanbieder. Voor dit doeleinde zal Opdrachtnemer zich inspannen de gegevens in een gangbaar bestandsformaat aan te kunnen bieden.

Module D. Hardware

Deze module is van toepassing op Opdrachtnemers die Hardware leveren aan Opdrachtgevers.

Artikel D.1. Levering en eigendom

D.1.1 Hardware is geleverd aan de Opdrachtgever indien deze is bezorgd aan het door de Opdrachtgever bij de opdracht opgegeven leveringsadres en deze bezorging is aanvaard door de Opdrachtgever.

D.1.2 Opdrachtgever is gehouden bij de levering de Hardware, voor zover op dat moment redelijkerwijs mogelijk, te controleren op gebreken.

D.1.3 De eigendom op de Hardware gaat over van de Opdrachtnemer (of haar leveranciers) naar de Opdrachtgever op het moment van levering aan het door de Opdrachtgever bij de opdracht opgegeven leveringsadres, doch enkel als er volledig betaald is voor de Hardware door de Opdrachtgever.

Artikel D.2. Garantie

D.2.1 Opdrachtnemer staat na levering gedurende 1 jaar na levering in voor de werking van de geleverde Hardware conform de vooraf aan de Opdrachtgever bekendgemaakte specificaties en is daarop door Opdrachtgever aanspreekbaar.

D.2.2 Indien de fabrikanten van de geleverde Hardware specifieke garantieregelingen kennen die langer zijn dan de door Opdrachtnemer afgegeven garantie, dan behouden die hun geldigheid en blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de correcte afhandeling van Hardware die valt onder die garantieregeling.

D.2.3 De door Opdrachtnemer en fabrikanten afgegeven garanties doen niet af aan de wettelijke garantietermijn, die op de Hardware van toepassing is.

D.2.4 De garantie op Hardware komt te vervallen indien er sprake is van ongeoorloofde wijzigingen, het niet nakomen van de gebruiksinstructies of ander onzorgvuldig gebruik van de Hardware door de Opdrachtgever.

D.2.5 Indien Opdrachtgever binnen de gestelde termijnen en regels gebruik maakt van de garantieregeling, dan zal Opdrachtnemer zich inspannen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 dagen na de correcte ontvangst van de geretourneerde Hardware, voor de reparatie van de Hardware of voor vervangende Hardware te zorgen.

D.2.6 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het verlies van gegevens die het gevolg is van het herstellen of vervangen van Hardware.

Artikel D.3. Retourneren

D.3.1 Indien Opdrachtgever gebruik maakt van de garantieregeling, dan zal Opdrachtgever de geleverde Hardware en alle toebehoren zoveel mogelijk in de oorspronkelijke staat van levering aan de Opdrachtnemer retourneren.

D.3.2 Indien er kosten verbonden zijn aan het retourneren in het kader van de garantieregeling, dan zijn die voor rekening van de Opdrachtgever.

Module E. Detachering

Deze module is van toepassing op Opdrachtnemers die Medewerkers detacheren bij Opdrachtgevers.

Artikel E.1. Detachering Medewerkers

E.1.1 Indien noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst zal een Medewerker werkzaamheden verrichten bij Opdrachtgever. In de Overeenkomst ('Detacheringsovereenkomst') worden specifieke bepalingen over onder andere de te verrichten werkzaamheden, de duur en de prijs opgenomen.

E.1.2 Opdrachtnemer zal de in de Overeenkomst aangewezen Medewerker aan Opdrachtgever ter beschikking stellen om onder Opdrachtgevers' leiding en toezicht werkzaamheden te verrichten conform hetgeen tussen partijen is overeengekomen.

E.1.3 Opdrachtgever zal de Medewerker enkel inzetten voor de overeengekomen werkzaamheden binnen de onderneming van Opdrachtgever.

E.1.4 Doorlening van een Medewerker door Opdrachtgever aan een derde is uitsluitend toegestaan na Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan zonder daarvoor een gegronde reden te hebben de toestemming onthouden of (financiële) voorwaarden stellen aan de doorlening.

E.1.5 Opdrachtnemer zal zich inspannen dat de ter beschikking gestelde Medewerker over de juiste functieomschrijving en competenties beschikt. Het is voor Opdrachtgever niet mogelijk om een keuze te maken in Medewerkers, tenzij dit uitdrukkelijk wordt overeengekomen. Opdrachtnemer is gerechtigd een ter beschikking gestelde Medewerker te vervangen voor een Medewerker met vergelijkbare competenties en een vergelijkbare functieomschrijving.

E.1.6 Opdrachtgever is gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde Medewerker te verzoeken als de Medewerker niet aan de functieomschrijving of kwaliteitseisen voldoet en/of niet over de juiste competenties beschikt, althans niet zoals tussen partijen is overeengekomen. Opdrachtgever dient dit verzoek Schriftelijk, gemotiveerd, binnen vijf (5) werkdagen na aanvang van de werkzaamheden door de Medewerker aan Opdrachtnemer te doen toekomen.

E.1.7 In geval van ziekte gedurende (naar verwachting) meer dan vijf (5) werkdagen, of beëindiging van het dienstverband van Medewerker, zal Opdrachtnemer trachten zorg te dragen voor passende vervanging binnen een redelijke termijn.

E.1.8 Het in de voorgaande twee artikelen gestelde aangaande vervanging zal door Opdrachtnemer met spoed worden afgehandeld. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat vervanging altijd mogelijk is. Indien vervanging niet, niet volledig of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van Opdrachtgever op verdere nakoming van de Overeenkomst waaronder begrepen aanspraken voor niet-nakoming van de

Overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever voor de al verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

Artikel E.2. Arbeidsvoorwaarden

E.2.1 Medewerker dient de voorschriften en huisregels van de Opdrachtgever na te leven.

E.2.2 Opdrachtgever zal zich tegenover de ter beschikking gestelde Medewerker op eenzelfde wijze gedragen en opstellen zoals hij dat zou doen of doet ten opzichte van zijn eigen medewerkers en/of personeel.

E.2.3 Opdrachtgever is verplicht zich te houden aan alle relevante wetgeving en de uit de daarmee samenhangende regelgeving voortvloeiende verplichtingen op het gebied van de veiligheid op de werkplek en de goede arbeidsomstandigheden in het algemeen.

Artikel E.3. Verantwoordelijke partijen

E.3.1 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afdracht van de voor de ter beschikking gestelde Medewerker te betalen loonbelasting, premies voor sociale verzekeringen en omzetbelasting. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor alle vorderingen van de belastingdienst en/of van de instanties voor uitvoering van socialeverzekeringswetgeving die vanwege de Overeenkomst met Opdrachtgever verschuldigd zijn. Opdrachtgever dient Opdrachtnemer te allen tijde zo spoedig mogelijk Schriftelijk op de hoogte te stellen en alle medewerking te verlenen, indien er sprake is van genoemde vordering.

E.3.2 Opdrachtnemer heeft de beschikking over een G rekening en kan Opdrachtgever verplichten ook gebruik te maken van een G-Rekening.

E.3.3 Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de keuze van de ter beschikking gestelde Medewerker en/of voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding van Opdrachtgever tot stand zijn gekomen, tenzij Opdrachtnemer opzettelijk het in artikel F.1.5. gestelde niet heeft uitgevoerd.

E.3.4 Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade die de ter beschikking gestelde Medewerker lijdt gedurende of in verband met de aan hem opgedragen werkzaamheden.

E.3.5 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle schade die Opdrachtnemer mocht lijden als gevolg van aanspraken van derden, waaronder mede te verstaan van de ter beschikking gestelde Medewerkers als ook onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer werkzame personen, die verband houden met de door Opdrachtnemer geleverde goederen of verrichte werkzaamheden, daaronder mede begrepen:

- schade die het gevolg is van onrechtmatig handelen van de ter beschikking gestelde Medewerker van Opdrachtnemer en personen die onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer werkzaam zijn en die ter beschikking zijn

- gesteld van Opdrachtgever en werken onder diens toezicht of op diens aanwijzingen;
- schade die het gevolg is van onveilige situaties in diens bedrijf, woonruimte of andere plaats van uitvoering van de Overeenkomst of van handelen of nalaten van Opdrachtgever, daaronder begrepen het zelf interpreteren en/of onoordeelkundig gebruiken van de door Opdrachtnemer verstrekte kennis, informatie, producten en zaken die door Opdrachtnemer zijn geleverd;
 - schade die het gevolg is van een gebrek in door Opdrachtnemer geleverde zaken die door Opdrachtgever werden gebruikt, gewijzigd of doorgeleverd onder toevoeging van of in samenhang met eigen producten, programmatuur of Diensten van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever bewijst dat het gebrek niet het gevolg is van gebruik, wijziging of doorlevering als hiervoor bedoeld.

Artikel E.4. Geheimhouding

E.4.1 Opdrachtgever kan Medewerker geheimhouding opleggen omtrent al hetgeen Medewerker ter kennis komt.

E.4.2 Het in het voorgaande artikel bepaalde is overeenkomstig van toepassing indien er sprake is van een situatie waarbij de Medewerker wordt doorgeleend. Opdrachtgever is verplicht dezelfde voorwaarden op te nemen in een eventuele onderinleningsovereenkomst.

Module F. Onderhoud en ondersteuning

Deze Module is van toepassing op Diensten die bestaan uit het installeren, configureren en/of onderhouden van Materialen en Diensten zoals, programmatuur, software, applicaties, websites etc.

Artikel F.1. Uitvoering

F.1.1 Onder onderhoud wordt verstaan het laten functioneren van bestaande of nieuwe infrastructuur en/of (ontwikkelde) Materialen conform de offerte of nadere afspraak, en meer algemeen het herstellen van fouten. Onder ondersteuning wordt verstaan het al dan niet op afstand hulp bieden bij het onderhouden van of werken met de Materialen.

F.1.2 Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk de werkzaamheden uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.

F.1.3 In de Overeenkomst wordt bepaald wanneer, tegen welke vergoeding Opdrachtnemer zal starten met het uitvoeren van de Diensten en werkzaamheden. Er kan

sprake zijn van vaste vergoedingen, maar ook van werkzaamheden op basis van uurtarieven en nacalculatie. In de Overeenkomst wordt duidelijk vermeld welke werkzaamheden voor welke bedragen worden uitgevoerd.

F.1.4 Alle Diensten geleverd door Opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst Opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

F.1.5 Opdrachtnemer biedt geen garanties over resultaten, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA). Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel. Opdrachtnemer zal zich inspannen verzoeken van Opdrachtgever zo spoedig mogelijk uit te voeren, maar kan daarvoor geen harde termijnen geven. Dat geldt voor zowel een termijn van inplannen en uitvoeren van geplande werkzaamheden als reactietijden en hersteltijden indien er sprake is van een verzoek tot aanpassen, herstellen en/of verbeteren van de Dienst en/of Materialen.

Artikel F.2. Duur

F.2.1 De Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegaan voor een minimumduur van twaalf (12) maanden. Hierna wordt de Overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste één (1) maand. De opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer dient Schriftelijk te geschieden. Tenzij contractueel anders overeengekomen.

Artikel F.3. Specificaties en medewerking Opdrachtgever

F.3.1 Indien overeengekomen, zal Opdrachtnemer de Materialen installeren en configureren op door Opdrachtgever aan te wijzen hardware en netwerken. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste installatie en werking van de Materialen mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het leveren van de Materialen, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt.

F.3.2 Opdrachtgever zal op verzoek van Opdrachtnemer Medewerkers en hulppersonen van Opdrachtnemer alle benodigde toegang verlenen tot de betrokken computersystemen om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de Materialen mogelijk te maken. Fysieke toegang tot deze systemen zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.

F.3.3 De keuze, aanschaf en beheer van de te gebruiken hardware en netwerken is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal

aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen hardware en netwerken niet aan de eisen van Opdrachtnemer voldoet, is Opdrachtnemer gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.

Artikel F.4. Updates en verbeteringen

F.4.1 Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst, zal Opdrachtnemer zich inspannen om van tijd tot tijd de Materialen aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen, al dan niet op basis van aanwijzingen en verzoeken van Opdrachtgever of op basis van eigen initiatief, indien dit in de Overeenkomst is bepaald.

F.4.2 Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zich inspannen om de Materialen up-to-date te houden. Opdrachtnemer is daarbij echter in veel gevallen afhankelijk van zijn leverancier(s) en derden. Opdrachtnemer is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar zijn oordeel een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is voor de Dienst.

F.4.3 Opdrachtnemer zal zich inspannen om door Opdrachtgever verzochte veranderingen en nieuwe functionaliteit toe te voegen aan de Materialen. Opdrachtnemer is steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als deze naar zijn oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de Materialen kan belemmeren. Aan het op verzoek van Opdrachtgever toevoegen van veranderingen en nieuwe functionaliteit aan de Materialen zijn kosten verbonden. Opdrachtnemer zal deze kosten vooraf aan Opdrachtgever meedelen.

F.4.4 Indien een aanpassing, update of patch leidt tot gewijzigde functionaliteit binnen een reeds ontwikkelde Dienst of Project welke ingrijpende gevolgen heeft voor het functioneren van andere Materialen, systemen etc., zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg treden over de gevolgen hiervan. Indien wordt besloten tot het doorvoeren van deze verandering, update of patch is Opdrachtnemer gerechtigd de hiervoor gemaakte uren apart te factureren op basis van nacalculatie.

F.4.5 Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan de Materialen wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtnemer hoeft zich dan niet (langer) in te spannen om bugs of fouten te verhelpen. Een en ander tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan Opdrachtnemer heeft gemeld en Opdrachtnemer deze Schriftelijk heeft goedgekeurd. Opdrachtnemer kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.

F.4.6 Indien niet anders is overeengekomen is ondersteuning aan eindgebruikers (klanten van Opdrachtgever) niet inbegrepen.

Artikel F.5. Ondersteuning op afstand

F.5.1 Ondersteuning op afstand wordt geleverd per telefoon, e-mail en andere gezamenlijk af te spreken kanalen.

F.5.2 Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever software voorstellen waarmee de te ondersteunen computers op afstand kunnen worden benaderd. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te zorgen dat zijn netwerk- en beveiligingsomgeving toelaat dat deze software werkt.

F.5.3 Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan zal Opdrachtnemer in overleg treden met Opdrachtgever voor het zoeken naar een oplossing op locatie.

F.5.4 Opdrachtnemer is voor ondersteuning op afstand (ook voor het inplannen van onderhoud en herstel van fouten) op werkdagen (maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende en officiële feestdagen) van 9.00 tot 17.00 uur bereikbaar.

Module G. Advies en cursus

Deze Module is van toepassing op Opdrachtnemers die advieswerkzaamheden verrichten en/of trainingen dan wel cursussen verzorgen.

Artikel G.1. Specifieke bepalingen voor trainingen en cursussen

G.1.1 Indien de Overeenkomst (mede) strekt tot het verzorgen van een cursus/training (hierna: cursus) door Opdrachtnemer, zijn daarop de bepalingen uit dit artikel van toepassing.

G.1.2 Er kan sprake zijn van diverse cursussen, uitgevoerd door Opdrachtnemer.

- Onder cursus wordt verstaan: een door Opdrachtnemer verzorgde of aangeboden cursus, workshop, opleiding, lezing of training.
- Onder algemene cursus wordt verstaan: een cursus verzorgd op initiatief van Opdrachtnemer bedoeld voor meerdere partijen.
- Onder interne cursus wordt verstaan een cursus verzorgd op verzoek van, op locatie bij en gericht op medewerkers van Opdrachtgever.

G.1.3 Indien niet anders is overeengekomen, is er voor cursusmateriaal een aparte vergoeding verschuldigd bovenop de vergoeding welke verschuldigd is voor de cursus.

G.1.4 Bij een interne cursus is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het verzorgen van de door Opdrachtnemer benodigde faciliteiten (waaronder in ieder geval wordt begrepen

voldoende cursusruimte, computers, beamers, internetaansluiting, voedsel en drank) voor de cursus, alsmede voor het afhandelen van de inschrijvingen en afmeldingen.

G.1.5 Bij een algemene cursus zal Opdrachtnemer zorg dragen voor de benodigde faciliteiten voor de betreffende algemene cursus.

G.1.6 Bij een interne cursus heeft Opdrachtgever tot veertien (14) kalenderdagen voor de (eerste) datum van de cursus het recht om de cursus te annuleren of te verzetten. Eventuele annulerings- of wijzigingskosten voor reeds geboekte faciliteiten (waaronder mede begrepen reiskosten of hotelovernachtingen voor docenten) zijn voor rekening van Opdrachtgever.

G.1.7 Bij een algemene cursus geschiedt deelname op volgorde van inschrijving. Opdrachtnemer zal de inschrijving per e-mail bevestigen of onder opgaaf van redenen weigeren. Indien een inschrijving van Opdrachtgever Opdrachtnemer pas bereikt nadat het maximaal aantal deelnemers aan de cursus is bereikt, zal Opdrachtnemer de inschrijving bewaren en alsnog aanvaarden bij uitval van een andere deelnemer. Opdrachtnemer zal hierover tijdig een mededeling doen.

G.1.8 Opdrachtgever bepaalt zelf of de cursus geschikt is voor de deelnemers of om deel te nemen aan de cursus. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij Opdrachtgever of diens medewerkers is geen reden tot annuleren en zorgt er niet voor dat verplichtingen uit de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden komen te vervallen.

G.1.9 Het is Opdrachtnemer toegestaan de inhoud, locatie en de data/tijden van de algemene cursus te wijzigen. Opdrachtgever wordt hiervan uiterlijk twee (2) weken voor aanvang van de algemene cursus van op de hoogte gesteld.

G.1.10 Opdrachtgever heeft tot vijf (5) werkdagen voor de (eerste) datum van de algemene cursus het recht om deelname te annuleren. De prijs voor deelname wordt dan kwijtgescholden. Bij annulering binnen vijf (5) werkdagen blijft de overeengekomen prijs verschuldigd. Opdrachtgever is tot en met de (eerste) dag van de algemene cursus gerechtigd een vervanger aan te melden; dit geldt niet als annulering.

G.1.11 Betaling geschiedt bij vooruitbetaling, voorafgaand aan de cursus.

Artikel G.2. Specifieke bepalingen aangaande advies

G.2.1 Indien de Overeenkomst (mede) strekt tot het uitvoeren van advieswerkzaamheden door Opdrachtnemer, zijn daarop de bepalingen uit dit artikel van toepassing.

G.2.2 Tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen, geeft Opdrachtnemer geen garantie aangaande oplever- en/of doorlooptermijnen. Werkzaamheden worden uitgevoerd of zullen plaatsvinden op werkdagen niet zijnde een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag, tussen 9.00 en 17.00 uur.

G.2.3 Indien is overeengekomen dat de werkzaamheden gefaseerd uitgevoerd zullen worden, is Opdrachtnemer gerechtigd te wachten met uitvoeren van de volgende fase

totdat Opdrachtgever de Materialen en de daarbij behorende resultaten heeft goedgekeurd.

G.2.4 Het gebruik van resultaten, Materialen of andere uitkomsten van de Diensten en werkzaamheden zijn te allen tijde voor risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

G.2.5 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende (meer)kosten zijn voor rekening van Opdrachtgever. Dit laatste uiteraard met goedkeuring van Opdrachtgever.

G.2.6 Opdrachtgever zal de door Opdrachtnemer verstrekte resultaten van de Overeenkomst alleen gebruiken voor het overeengekomen doel. Meer in het bijzonder zal Opdrachtgever de door Opdrachtnemer opgestelde teksten alleen gebruiken voor de bij de Overeenkomst aangegeven bestemmingen. Bovendien heeft Opdrachtnemer in dat geval het recht om de gebruikslicentie ten aanzien van de opgestelde teksten in te trekken. Artikel A.10 is overeenkomstig van toepassing.

G.2.7 Indien noodzakelijk, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever informeren over de status en loop van de werkzaamheden. In de Overeenkomst kunnen hierover nadere afspraken worden vastgelegd aangaande aantal contactmomenten en op welke wijze dit plaats zal vinden. Tussenrapportages kunnen hier deel van uit maken. Partijen stellen contactpersonen aan om dit proces te bewerkstelligen en positief te laten verlopen.

G.2.8 Opdrachtnemer is gerechtigd, onverminderd het in artikel A.6 gestelde, ook voorafgaand aan de werkzaamheden reeds een bedrag te factureren en mag wachten met de uitvoering van de Overeenkomst totdat de eerste betaling door Opdrachtnemer is ontvangen.

Mocht u vragen hebben omtrent onze algemene voorwaarden neem dan [contact](#) op via info@mhasmo.nl.