

## **ALGEMENE VOORWAARDEN Koohd B.V.**

Koohd B.V., gevestigd en kantoorhoudende aan de Hovenierstraat 101 (2671 DB Naaldwijk), ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 91161851, hierna te noemen: Leverancier.

### Hoofdstuk A. Algemene bepalingen

#### Artikel 1. Toepasselijkheid

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden Koohd B.V. (hierna ook: deze algemene voorwaarden) zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij door Leverancier goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan klant worden geleverd.
- 1.2 Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden gelden slechts als deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.3 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Indien en voor zover Leverancier producten of diensten van derden aan klant ter beschikking stelt of daartoe toegang verleent, gelden voor wat betreft die producten of diensten de (licentie- of verkoop)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen Leverancier en klant met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie- of verkoop)voorwaarden van die derden door Leverancier aan klant is medegedeeld en een redelijke mogelijkheid is geboden om van die voorwaarden kennis te nemen. In afwijking van voorgaande zin komt aan klant geen beroep toe op een nalaten van Leverancier om te voldoen aan voornoemde verplichting, indien klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 1.5 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen klant en Leverancier om welke reden dan ook niet van toepassing blijken te zijn of buiten toepassing worden verklaard, gelden onverkort deze algemene voorwaarden.
- 1.6 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. Leverancier en klant treden in dat geval in overleg, met het doel nieuwe bepalingen van zoveel als mogelijk dezelfde strekking ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.
- 1.7 Leverancier heeft het recht de Algemene Voorwaarden te wijzigen. Leverancier zal een wijziging tenminste 30 dagen van tevoren aan klant mededelen. Een wijziging wordt geacht door klant te zijn geaccepteerd en treedt op de door Leverancier aangegeven datum in werking en zal alsdan gelding hebben, tenzij klant binnen 30 dagen na de mededeling schriftelijk aan Leverancier mededeelt dat hij de wijziging niet accepteert. In dat geval heeft Leverancier het recht de Overeenkomst te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.
- 1.8 In geval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit hoofdstukken van deze voorwaarden, geldt hetgeen is bepaald in een eerder hoofdstuk, tenzij uitdrukkelijk daarvan is afgeweken.

#### Artikel 2. Aanbiedingen

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

### **Artikel 3. Prijs en betaling**

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere product- of dienstspecifieke door de overheid opgelegde heffingen. Alle door Leverancier kenbaar gemaakte prijzen zijn in euro's en klant dient in euro's te betalen.
- 3.2 Aan een door Leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting kan klant geen rechten of verwachtingen ontleen, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door klant kenbaar gemaakt budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 3.3 Met betrekking tot de door Leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van Leverancier volledig bewijs op, onverminderd het recht van klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.5 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van klant, geldt dat Leverancier gerechtigd is de prijzen jaarlijks aan te passen aan de prijswijzigingen van derden producten en/of diensten en te indexeren overeenkomstig de CPI-index van het CBS over de voorafgaande 12 maanden. Leverancier zal klant dertig (30) dagen voor het einde van de (al dan niet verlengde) contractperiode de mogelijkheid bieden om kennis te nemen van eventuele prijsverhogingen.
- 3.6 Partijen leggen in de overeenkomst de datum of data vast waarop Leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan klant in rekening brengt. Verschuldigde bedragen worden door klant betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 3.7 In geval van te late betaling heeft Leverancier het recht:
- (I) zonder dat daarvoor een ingebrekestelling of mededeling nodig is, de wettelijke rente in rekening te brengen over het volledige verschuldigde bedrag vanaf de datum waarop betaling had moeten plaatsvinden tot de datum waarop het verschuldigde door Leverancier is ontvangen;
  - (II) na ingebrekestelling de vordering ter incasso over te dragen aan een derde. Afnemer zal alle kosten vergoeden die Leverancier en deze derde moeten maken om het verschuldigde te incasseren, met inbegrip van onder meer kosten van juridische bijstand, proceskosten en buitengerechtelijke kosten, dat laatste met een minimum van vijftien (15) procent van de uitstaande som, dat laatste behoudens voor zover zulks (gezien de hoogte van de uitstaande som) naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Een ingebrekestelling mag elektronisch worden verzonden als Afnemer heeft gekozen voor elektronische betaling dan wel betaling heeft plaatsgevonden na ontvangst van een elektronisch verzonden factuur.

### **Artikel 4. Duur en opzegging van de overeenkomst**

- 4.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één (1) jaar geldt, tenzij een periode voor onbepaalde tijd is overeengekomen.
- 4.2 De duur van de overeenkomst voor bepaalde tijd wordt telkens stilzwijgend verlengd met een periode van één (1) jaar, tenzij klant of Leverancier de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand vóór het einde van de desbetreffende periode.
- 4.3 Klant is niet gerechtigd de overeenkomst welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen. Klant kan de overeenkomst voor onbepaalde tijd schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.

## **Artikel 5. Vertrouwelijkheid**

- 5.1 Klant en Leverancier dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een wettelijk gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de overeenkomst. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 5.2 Klant erkent dat de door of via Leverancier ter beschikking gestelde programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Leverancier, zijn toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.

## **Artikel 6. Privacy en gegevensverwerking**

- 6.1 Indien en voor zover de uitvoering van de overeenkomst de verwerking van persoonsgegevens met zich meebrengt in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, ligt de verantwoordelijkheid voor deze gegevens volledig bij klant. Leverancier zal als verwerker en klant als verwerkingsverantwoordelijke aangemerkt worden. De rechten en plichten van partijen worden in dat geval in een separate Verwerkersovereenkomst bepaald, welke door Leverancier zal worden aangeleverd.
- 6.2 Klant vrijwaart Leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn of worden verwerkt waarvoor klant op grond van de wet verantwoordelijk is, tenzij klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Leverancier toerekenbaar zijn.
- 6.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens, die met gebruikmaking van een dienst van Leverancier door klant worden verwerkt, ligt bij klant. Klant en eindgebruikers bepalen welke informatie wordt opgeslagen en/of uitgewisseld. Leverancier heeft geen kennis van die informatie. Klant staat er tegenover Leverancier dan ook voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Klant vrijwaart Leverancier tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

## **Artikel 7. Beveiliging**

- 7.1 Indien Leverancier op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Leverancier staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aan Leverancier bekende aard, omvang en de context van de te beveiligen informatie, de doeleinden en het normale gebruik van zijn producten en diensten en de waarschijnlijkheid en ernst van voorzienbare risico's niet onredelijk is.
- 7.2 De door of vanwege Leverancier aan klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen zijn vertrouwelijk en zullen door klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van klant kenbaar worden gemaakt. Leverancier is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen. Klant is

- verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en het verstrekken en tijdig intrekken van toegangs- en identificatiecodes.
- 7.3 Leverancier is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd aan te passen indien dit noodzakelijk is als gevolg van veranderende omstandigheden.
- 7.4 Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en adequaat beveiligd houden.
- 7.5 Leverancier kan aanwijzingen geven aan klant met betrekking tot de beveiliging welke tot doel hebben om incidenten of de gevolgen van incidenten die de beveiliging kunnen aantasten te voorkomen of te minimaliseren. Indien klant dergelijke aanwijzingen van Leverancier of een relevant overheidsorgaan niet of niet tijdig opvolgt, dan is Leverancier niet aansprakelijk en vrijwaart klant Leverancier voor de schade die daardoor mocht ontstaan.
- 7.6 Het is Leverancier steeds toegestaan technische en organisatorische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van databestanden, ter beschikking gestelde programmatuur of andere werken waartoe aan klant (direct of indirect) toegang wordt verschaft, ook in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

#### **Artikel 8. Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting**

- 8.1 Alle aan klant geleverde zaken blijven eigendom van Leverancier totdat alle bedragen die klant aan Leverancier op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst tot aan oplevering verschuldigd is, volledig aan Leverancier zijn voldaan.
- 8.2 Rechten worden in voorkomend geval aan klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat klant alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 8.3 Leverancier kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat klant alle aan Leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.

#### **Artikel 9. Risico-overgang**

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

#### **Artikel 10. Intellectuele eigendom**

- 10.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan klant ter beschikking gestelde programmatuur, databestanden, databanken, apparatuur, of materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en dwingendrechtelijk in de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 10.2 Indien Leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een

recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor klant ontwikkelde programmatuur, databestanden of andere werken of materialen, over zal gaan op klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van Leverancier niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Leverancier heeft tevens het recht de algemene beginselen, ideeën en programmeertalen welke gebruikt zijn voor het vervaardigen, dan wel aan de ontwikkeling ten grondslag liggen, van enig werk zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van Leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van klant zijn of worden gedaan.

- 10.3 Leverancier vrijwaart klant tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat door Leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat klant Leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Leverancier. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Leverancier verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door klant ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan Leverancier ter beschikking gestelde werken of materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die klant zonder schriftelijke toestemming van Leverancier in de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere werken of materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Leverancier wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.
- 10.4 Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Leverancier van programmatuur, materiaal, databestanden en/of andere materialen, ontwerpen, en/of andere werken met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie, waaronder het beschikken over de juiste licenties. Klant vrijwaart Leverancier tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 10.5 Leverancier is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van klant te gebruiken in zijn externe communicatie.

## **Artikel 11. Uitvoering diensten**

- 11.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met klant 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 desbetreffende resultaat met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.
- 11.2 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Leverancier.

- 11.3 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is Leverancier steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
- 11.4 Leverancier is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van klant op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, worden de desbetreffende werkzaamheden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van Leverancier.
- 11.5 Leverancier is gerechtigd ter uitvoering van de overeenkomst naar eigen inzicht derden in te schakelen.

## **Artikel 12. Informatie- en overige medewerkingsverplichtingen**

- 12.1 Partijen erkennen dat het welslagen van de werkzaamheden afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Klant zal steeds tijdig alle redelijke medewerking verlenen.
- 12.2 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Leverancier verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door klant verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor Leverancier kenbare onjuistheden bevatten, zal Leverancier hierover navraag doen bij klant.
- 12.3 Klant draagt het risico van de selectie van de door Leverancier te leveren zaken, goederen en/of diensten. Klant neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen aan de prestatie juist en volledig zijn
- 12.4 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door Leverancier geleverde producten en/of verrichte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door haar (eind)gebruikers.
- 12.5 Klant zal zelf zorgdragen voor de benodigde apparatuur, infrastructuur en ondersteunende programmatuur en de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

## **Artikel 13. Termijnen**

- 13.1 Leverancier spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door Leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden Leverancier niet en hebben steeds een indicatief karakter.
- 13.2 Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Leverancier en klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 13.3 In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt Leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij klant Leverancier een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 13.4 Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is Leverancier gerechtigd de aanvang van

de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

- 13.5 Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties, etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

#### **Artikel 14. Ontbinding van de overeenkomst**

- 14.1 De overeenkomst kan worden beëindigd door ontbinding. De ontbinding dient steeds plaats te vinden door middel van een aangetekend schrijven. Beide partijen zijn uitsluitend gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien de andere partij jegens hem toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen onder de overeenkomst en de tekortschietende partij, ook na schriftelijke ingebrekestelling door de benadeelde partij waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, nalaat alsnog aan zijn verplichtingen onder de overeenkomst te voldoen, en in het geval dat zonder meer vaststaat dat de tekortschietende partij niet meer aan zijn verplichtingen onder de overeenkomst kan of zal voldoen.
- 14.2 Indien klant op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij klant bewijst dat Leverancier ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Leverancier voor 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.
- 14.3 Buiten hetgeen elders in de algemene voorwaarden is bepaald, zijn beide partijen voorts gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden indien één van de volgende omstandigheden zich voordoet of dreigt te gaan doen:
- het faillissement van de andere partij wordt aangevraagd;
  - de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard;
  - aan de andere partij (al dan niet voorlopig) surséance van betaling wordt verleend;
  - de onderneming van de andere partij wordt beëindigd of geheel of gedeeltelijk aan een derde overgedragen;
  - de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd;
  - de andere partij zijn huidige onderneming staakt, of een aanmerkelijk deel van het vermogen van de andere partij beslag wordt gelegd, dan wel indien de andere partij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de overeenkomst na te kunnen komen.
- 14.4 Leverancier is voorts gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, indien:
- blijkt dat klant essentiële informatie heeft achtergehouden; of,
  - Leverancier de gegronde vrees heeft dat klant zijn verplichtingen aan Leverancier niet zal nakomen.
- Leverancier is hierbij geen (schade)vergoeding verschuldigd, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald. Klant blijft de tot dan toe gemaakte kosten en bestede uren verschuldigd. Leverancier is gerechtigd om in plaats van te ontbinden, de overeenkomst voort te zetten en het meerwerk te factureren.

- 14.5 Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging en/of ontbinding van de overeenkomst voort te duren, blijven nadien bestaan.

#### **Artikel 15. Aansprakelijkheid van Leverancier**

- 15.1 De totale aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met klant overeengekomen garantie- of vrijwaringsverplichting, is beperkt tot vergoeding van schade zoals in dit artikel uitgewerkt.
- 15.2 Directe schade is beperkt tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Leverancier voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 20.000 (twintigduizend euro) bedragen.
- 15.3 Indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door klant aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan Leverancier voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Leverancier verband houdende met vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 15.4 De in de leden 2 en 3 van dit artikel beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Leverancier laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Leverancier welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- 15.5 De in de leden 2 tot en met 4 van 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 Leverancier.
- 15.6 Tenzij nakoming door Leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien klant Leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Leverancier ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 15.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Leverancier vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- 15.8 Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.



- 15.9 Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Leverancier en diens toeleveranciers zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

#### **Artikel 16. Overmacht**

- 16.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van Leverancier wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van Leverancier, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan Leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan Leverancier is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) (cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme en (viii) algemene vervoersproblemen.
- 16.2 Indien een overmachtsituatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

#### **Artikel 17. Wijziging en meerwerk**

- 17.1 Indien Leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier. Leverancier is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 17.2 Klant realiseert zich dat wijzigingen en meerwerk (kunnen) leiden tot het verschuiven van (leverings)termijnen en (oplever)data. Door Leverancier aangegeven nieuwe (leverings)termijnen en (oplever)data vervangen de eerdere.
- 17.3 Voor zover voor de overeenkomst een vaste prijs is overeengekomen, zal Leverancier klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

#### **Artikel 18. Overdracht van rechten en verplichtingen en exit**

- 18.1 Klant zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van een overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.
- 18.2 Leverancier is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.
- 18.3 Leverancier is gerechtigd de overeenkomst tussen klant en Leverancier over te dragen aan een derde partij. Klant verleent bij voorbaat medewerking en toestemming voor een contractovername als bedoeld in artikel 6:159 BW.
- 18.4 Indien en voor zover de overeenkomst tussen partijen eindigt, zal Leverancier alle onder zich zijnde en van klant ontvangen data retourneren en/of vernietigen.

#### **Artikel 19. Toepasselijk recht en geschillen**

- 19.1 Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten tussen Leverancier en klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

19.2. Alle geschillen voortvloeiende of samenhangend met de opdracht kunnen uitsluitend ter beslechting onderworpen worden aan de bevoegde rechter te Den Haag.

## Hoofdstuk B. Software-as-a-Service (SaaS)

### Artikel 20. Toepasselijkheid

20.1 De in dit hoofdstuk 'Software-as-a-Service (SaaS)' opgenomen bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Leverancier diensten verricht onder de naam of op het gebied van Software-as-a-Service (ook wel aangeduid als: SaaS). Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden wordt onder SaaS verstaan: het door Leverancier 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van functionaliteit aan klant via internet of een ander datanetwerk.

### Artikel 21. Uitvoering SaaS-dienst

- 21.1 Leverancier zal klant de SaaS-dienst verlenen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Leverancier verricht de SaaS-dienst in opdracht van klant. Klant mag de SaaS-dienst door eindgebruikers binnen zijn organisatie laten gebruiken voor de interne doeleinden van zijn organisatie. Het staat klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door Leverancier verleende SaaS-dienst, tenzij anders overeengekomen.
- 21.2 Klant aanvaardt de SaaS-dienst in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken.
- 21.3 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen substantieel zijn en een verandering van de bij klant geldende procedures tot gevolg heeft, zal Leverancier klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten.
- 21.4 Leverancier kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende programmatuur. Leverancier is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 21.5 Leverancier kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk op momenten laten plaatsvinden waarop de SaaS-dienst doorgaans het minst intensief gebruikt wordt.
- 21.6 Tenzij uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen, is Leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van bijkomende werkzaamheden zoals dataconversie en/of migratie. Indien partijen (overige) bijkomende werkzaamheden zijn overeengekomen dan geldt hiervoor hetgeen partijen uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

### Artikel 22. Gebruiksrecht

- 22.1 Het gebruik van de SaaS-dienst omvat het niet-exclusieve recht tot normaal gebruik van de software, zonder enig recht op verstrekking van een exemplaar van de software in enigerlei vorm, tenzij anders overeengekomen.
- 22.2 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar aan derden (onder derden vallen tevens moeder-, zuster-, en/of dochtermaatschappijen van klant).
- 22.3 Het gebruiksrecht is beperkt tot het uitsluitend voor eigen gebruik aanwenden van de SaaS-dienst. Klant mag de SaaS-dienst niet gebruiken voor commerciële doeleinden waaronder: distributie, verkoop, verhuur, lease, het weergeven, aanbieden tegen betaling of om niet of andere vorm van handel.
- 22.4 Het gebruiksrecht gaat in nadat betaling door klant heeft plaatsgevonden en aan de overige op klant rustende verplichtingen zijn voldaan.
- 22.5 Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik steeds stipt naleven. Klant zal desgevraagd onverwijld zijn

- medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van Leverancier uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen.
- 22.6 Leverancier draagt zorg voor de ter beschikking stelling van de SaaS-dienst en de hosting van de data.
- 22.7 Leverancier is op geen enkele wijze aansprakelijk voor onoordeelkundig gebruik van de SaaS-dienst door klant of een eindgebruiker. Indien een zeker handelen van klant of haar eindgebruikers de werking van de SaaS-dienst in gevaar brengt, is Leverancier gerechtigd na een eerste schriftelijke waarschuwing met schriftelijk aanmaning een eindgebruiker de toegang tot de SaaS-dienst voor een zekere periode dan wel voor goed te ontzeggen of onmogelijk te maken.
- 22.8 Klant is gerechtigd om maandelijks het aantal gebruikers binnen de SaaS-dienst opdan wel af te schalen, op basis waarvan Leverancier de maandelijkse vergoeding vaststelt.
- 22.9 Leverancier verkrijgt van klant een gebruiksrecht op de in het kader van de SaaS-dienst gegenereerde en/of ingevoerde data van klant ten behoeve van eigen en geanonimiseerd gebruik voor statistische en onderzoeksdoeleinden.

### **Artikel 23. Garantie**

- 23.1 Leverancier staat er niet voor in dat de SaaS-dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten, als bedoeld in lid 2 van dit artikel, in de onderliggende programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het onderliggende programmatuur betreft die door Leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende fouten door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de fouten uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende programmatuur in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat fouten in de SaaS-dienst die niet door Leverancier zelf is ontwikkeld, zullen worden verholpen.
- 23.2 Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door Leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Leverancier heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere onvolkomenheden in of aan de programmatuur anders dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.
- 23.3 Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de SaaS-dienst aan te brengen. Indien (een onderdeel van) de SaaS-dienst in opdracht van klant is ontwikkeld, kan Leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan klant in rekening brengen. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval Leverancier bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is Leverancier gerechtigd hiervoor een aparte vergoeding in rekening te brengen.
- 23.4 Klant zal op basis van de door Leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, fouten en andere onvolkomenheden in de SaaS-dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door klant

te nemen maatregelen, tegen door Leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens anders dan het terugplaatsen van de - waar mogelijk - laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende gegevens.

- 23.5 Leverancier spant zich in de SaaS-dienst tijdig aan te passen aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

## Hoofdstuk C. Ontwikkeling programmatuur

### Artikel 24. Toepasselijkheid

- 24.1. De bepalingen in dit hoofdstuk 'Ontwikkeling programmatuur' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Leverancier software ten behoeve van klant ontwerpt en/of ontwikkelt.

### Artikel 25. Specificaties en ontwikkeling

- 25.1 Ontwikkeling vindt steeds plaats op basis van een overeenkomst van opdracht. Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen software aan Leverancier zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke software ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
- 25.2 Leverancier zal de software met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan Leverancier verlangen dat klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
- 25.3 Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal Leverancier de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.

### Artikel 26. Aflevering en installatie

- 26.1 Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal Leverancier de programmatuur bij klant installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal klant zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.
- 26.2 Tenzij Leverancier op grond van de overeenkomst de software op zijn eigen computersysteem ten behoeve van klant zal 'hosten', zal Leverancier de software online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen.

### Artikel 27. Acceptatie

- 27.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt klant de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Leverancier zoals bedoeld in artikel 30. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door klant.
- 27.2 Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 27.3 tot en met 27.9 van toepassing.
- 27.3 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk

- is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is klant niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
- 27.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is klant verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door Leverancier schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties mede ten aanzien van (de profielen van) eindgebruikers.
- 27.5 Indien bij het testen in opdracht van de klant gebruik wordt gemaakt van gegevens, dan zal klant ervoor zorgdragen dat het gebruik van deze gegevens voor dit doeleinde is toegestaan.
- 27.6 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- a. indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel,
  - b. indien Leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 27.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 27.8 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel
  - c. indien klant enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.
- 27.7 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal klant uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan Leverancier rapporteren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te brengen.
- 27.8 Klant mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 30 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
- 27.9 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
- 27.10 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Leverancier gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door Leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie.
- 27.11 Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van klant op grond van artikel 27.8 betreffende kleine fouten en artikel 30 betreffende de garantie.

## **Artikel 28. Gebruiksrecht**

- 28.1 Leverancier stelt de in opdracht van klant ontwikkelde software en de eventueel daarbij ontwikkelde gebruikersdocumentatie voor gebruik aan klant ter beschikking.

- 28.2 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal indien van toepassing de code van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval klant gerechtigd zal zijn wijzigingen in de software aan te brengen.
- 28.3 Leverancier is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
- 28.4 Het bepaalde in artikel 22 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.

#### **Artikel 29. Vergoeding**

- 29.1 Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 29.2 In de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur is niet begrepen een vergoeding voor de door klant benodigde hulpprogrammatuur en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur, tenzij anders overeengekomen. Evenmin is in de vergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers ervan.

#### **Artikel 30. Garantie**

- 30.1 Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 23.2 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Leverancier zijn gemeld. Leverancier staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Leverancier garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
- 30.2 Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van klant of van andere niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien klant zonder schriftelijke toestemming van Leverancier wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.
- 30.3 Herstel van fouten geschiedt op een door Leverancier te bepalen locatie en wijze. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 30.4 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 30.5 Leverancier heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 30.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.
- 30.6 Leverancier staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde programmatuur goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur. Leverancier staat er evenmin voor in dat de programmatuur goed werkt in samenhang met alle soorten apparatuur.

## Hoofdstuk D. Onderhoud en support

### Artikel 31. Toepasselijkheid

- 31.1 De in dit hoofdstuk 'Onderhoud en support' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Leverancier diensten verricht op het gebied van onderhoud van programmatuur en ondersteuning (support) bij het gebruik.

### Artikel 32. Onderhoudsdiensten

- 32.1 Indien overeengekomen verricht Leverancier onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur in de zin van artikel 23.2 en - zults uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur.
- 32.2 Klant zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal Leverancier zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van Leverancier op de door Leverancier te bepalen wijze en termijn aan klant ter beschikking worden gesteld. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Klant zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval Leverancier bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is Leverancier gerechtigd hiervoor een separate vergoeding in rekening te brengen.
- 32.3 Indien Leverancier het onderhoud online verricht, zal klant tijdig zorg dragen voor een deugdelijke en adequaat beveiligde infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- 32.4 Klant zal alle door Leverancier verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.

### Artikel 33. Nieuwe versies van programmatuur

- 33.1 Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van Leverancier.
- 33.2 Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Leverancier niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.
- 33.3 Leverancier kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit klant een nadere schriftelijke overeenkomst met Leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. Leverancier kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Leverancier is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.



- 33.4 Leverancier kan van klant verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, webbrowser, programmatuur e.d.) aanpast als dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

#### **Artikel 34. Supportdiensten**

- 34.1 Indien de dienstverlening van Leverancier op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur omvat, zal Leverancier online, telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. Klant zal meldingen in het kader van support zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijven, opdat Leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de wijze van melden, kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Leverancier zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Leverancier staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Leverancier.
- 34.2 Het onderhoud en de andere overeengekomen diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

#### **Artikel 35. Vergoeding**

- 35.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.
- 35.2 Bedragen ter zake het onderhoud van de programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk zijn verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd ongeacht of klant de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.