

Naam: ICT Netherlands B.V.
Plaats: Barendrecht
Registratie: Kamer van Koophandel, nummer 24254385
Publicatie van de Algemene Leveringsvoorwaarden:
www.ict.eu

Hieronder vallen ook de activiteiten "Software as a Service" (SaaS), "Application Service Provider" (ASP), "Mobility as a Service" (MaaS), "Platform as a Service" ("PaaS") en "Hosting".

A - ALGEMENE BEPALINGEN

1. TOEPASSELIJKHEID EN DEFINITIES

1.1 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle Onderhandelingen met aanbiedingen van en alle opdrachten aan Opdrachtnemer met betrekking tot de levering van roerende zaken (inclusief maar niet gelimiteerd tot Hardware) en/of het verstrekken van Licenties en/of het verrichten van Diensten, alsmede op alle Overeenkomsten in verband daarmee. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden bestaan uit algemene bepalingen, welke betrekking hebben op alle hiervoor genoemde werkzaamheden, en bijzondere bepalingen welke betrekking hebben op de daarin omschreven werkzaamheden.

1.2 Het bepaalde in artikel 1.1 resulteert in de navolgende toepasselijkheid:

Voor Software (waaronder ontwikkeling, garantie, Licentie en Cloud Diensten) gelden de onderdelen A en B1

Voor Hardware (waaronder ontwikkeling en garantie) gelden de onderdelen A en B2.

Voor onderhoud (Software en Hardware) gelden de onderdelen A en B3.

Voor detachering gelden de onderdelen A en B4

Voor opleidingen gelden de onderdelen A en B5.

1.3 Ingeval van tegenstrijdigheid tussen de algemene bepalingen en de bijzondere bepalingen, prevaleren de bijzondere bepalingen.

1.4 De toepasselijkheid van (inkoop)voorwaarden van Opdrachtgever (al dan niet door verwijzing naar of plaatsing van de (inkoop)voorwaarden op een inkooporder) wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.5 Op van deze Algemene Leveringsvoorwaarden afwijkende voorwaarden kan door Opdrachtgever slechts een beroep worden gedaan indien en voor zover deze voorwaarden door Opdrachtnemer schriftelijk zijn aanvaard.

1.6 Een Opdrachtgever met wie eenmaal onder deze Algemene Leveringsvoorwaarden werd gecontracteerd, stemt in met de toepasselijkheid van deze Algemene Leveringsvoorwaarden op daaropvolgende onderhandelingen met en Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

1.7 Onder "Algemene Leveringsvoorwaarden" wordt verstaan: deze "Algemene Leveringsvoorwaarden van ICT Netherlands B.V.

1.8 Onder "Cloud Diensten" wordt verstaan: het door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever op afstand (online) ter beschikking stellen van Software en/of Documentatie.

1.9 Onder "Diensten" wordt verstaan: activiteiten en/of werkzaamheden, geleverd door of namens Opdrachtnemer, inclusief maar niet gelimiteerd tot: softwareontwikkeling, advisering, (technische) installatie en inbedrijfstelling, ondersteuning, Cloud Diensten, opleiding, detachering en onderhoudswerkzaamheden met betrekking tot Software en Hardware.

1.10 Onder "Documentatie" wordt verstaan: alle door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in samenhang met de Software en/of Hardware geleverde documenten, inclusief (indien van toepassing) documenten van derden, waarin de technische- en/of functionele specificaties, inclusief autocad en/of e-plan uitdraaien en files, van de Software en/of Hardware en/of de handleiding tot gebruik van de Software en/of Hardware zijn opgenomen.

1.11 Onder "Executables" wordt verstaan: computerbestanden die door een computer uit te voeren zijn, niet zijnde broncodes.

1.12 Onder "Extreme Ziekten" wordt verstaan: grootschalige, besmettelijke en/of anderszins extreme ziekten, ziektegolven, epidemieën of pandemieën.

1.13 Onder "Fouten" wordt verstaan: alle in de Software en/of Hardware voorkomende significante (duidelijke/grote) afwijkingen van de Specificaties. Iets is alleen een Fout indien dit door Opdrachtgever kan worden aangetoond en gereproduceerd.

1.14 Onder "Hardware" wordt verstaan: computers en daarmee verwante apparatuur, zoals maar niet gelimiteerd tot PLC's, controllers, servers, devices, (schakel)kasten, instrumentatie, bekabeling en daarmee verwante Documentatie, accessoires, onderdelen en Updates.

1.15 Onder "Intellectuele Eigendomsrechten" wordt verstaan: auteursrechten, naburige rechten, tekening- en modelrechten, databankrechten, octrooirechten, kwekersrechten, merkrechten, handelsnaamrechten, topografierechten, rechten met betrekking tot de bescherming van know-how en alle overige soortgelijke rechten.

1.16 Onder "Licentie" wordt verstaan: het recht van Opdrachtgever om Software in overeenstemming met deze Algemene Leveringsvoorwaarden te gebruiken.

1.17 Onder "Nieuwe Versie" wordt verstaan: een gewijzigde en/of verbeterde versie ("upgrade") van de Software en/of Hardware, waardoor de functionaliteit of datastructuur van de Software en/of Hardware wordt vergroot of gewijzigd. Een Nieuwe Versie kan normaliter worden herkend doordat het eerste getal van het versienummer met één wordt verhoogd, bijvoorbeeld van versie 1.4 naar versie 2.0.

1.18 Onder "Open Source Software" wordt verstaan: software die valt onder de door de Open Source Initiative (www.opensource.org) opgestelde definitie waartoe in ieder geval moet worden begrepen de open source software, die is vermeld op www.github.com.

1.19 Onder "Overeenkomst" wordt verstaan: iedere schriftelijke overeenkomst met betrekking tot het leveren van roerende zaken (inclusief maar niet gelimiteerd tot (fysieke dragers van) Software en/of Hardware) en/of het verstrekken van Licenties en/of het verrichten van Diensten door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.

1.20 Onder "Software" wordt verstaan: iedere vorm van computerprogrammatuur, met inbegrip van al het bijbehorend voorbereidend ontwerp materiaal, algoritmes, flowcharts, broncodes, objectcodes, programmatuur die in apparatuur is ingebouwd (onder andere operating Software, firmware etc.), software solutions, Documentatie en alle Nieuwe Versies, Updates, uitbreidingen, wijzigingen en verbeteringen daarvan respectievelijk daarin.

1.21 Onder "Specificaties" wordt verstaan: alle technische en functionele eigenschappen van de Software en/of Hardware die zijn opgenomen in de Documentatie en/of in een ander door Opdrachtnemer opgesteld of geaccordeerd document.

1.22 Onder "Updates" wordt verstaan: een gewijzigde versie van de Software en/of Hardware, waardoor middels 'patches' fouten in de Software en/of Hardware worden hersteld, de beveiliging wordt verbeterd of de logische samenhang van de Software en/of Hardware wordt verbeterd. Een Update kan normaliter worden herkend doordat het tweede getal van het versienummer met één wordt verhoogd, bijvoorbeeld van versie 1.2 naar 1.3. In het geval dat een probleem snel en eenvoudig kan worden hersteld wordt er een 'bugfix' uitgevoerd. Deze kan worden herkend doordat het derde getal van het versienummer met één wordt verhoogd, bijvoorbeeld van versie 1.2.1 naar 1.2.2.

2. ONDERHANDELINGEN MET OPDRACHTNEMER

2.1 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn mede van toepassing op alle besprekingen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever met betrekking tot de inventarisatie van een mogelijke Overeenkomst (hierna: "de Onderhandelingen"). Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd de Onderhandelingen te beëindigen zonder tot schadevergoeding of voortzetting van de Onderhandelingen gehouden te zijn.

2.2 Indien, voordat een Overeenkomst is afgesloten overeenkomstig artikel 3.5, Opdrachtnemer alvast start met het uitvoeren van de Diensten op verzoek van Opdrachtgever of indien Opdrachtgever daarvan kennis draagt, maar daartegen niet schriftelijk bezwaar maakt, dan is Opdrachtgever verplicht de gedurende de Onderhandelingen reeds overeengekomen vergoeding(en) of anders de gebruikelijke door Opdrachtnemer berekende vergoeding(en) te betalen. Indien onverhoopt geen Overeenkomst wordt afgesloten

dan zal Opdrachtgever de betreffende Diensten vergoeden tot het moment waarop Opdrachtnemer de Diensten heeft gestaakt. Bedoelde Diensten zullen alsdan uitsluitend worden verricht onder toepassing van deze Algemene Leveringsvoorwaarden.

3. AANBIEDINGEN, OPDRACHTEN EN OVEREENKOMSTEN

3.1 Alle aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend. Opdrachtnemer kan zijn aanbieding nog vlak na ontvangst van de aanvaarding daarvan herroepen, tenzij die aanbieding een termijn voor aanvaarding bevat en de termijn nog niet is verstreken.

3.2 Alle aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn van vertrouwelijke aard en mogen door Opdrachtgever alleen gebruikt worden tijdens overleg met Opdrachtnemer en/of ten behoeve van selectie tussen Opdrachtnemer en andere aanbieders, waarbij de andere aanbieders geen informatie uit de Opdrachtnemer aanbieding mogen krijgen en/of inzage krijgen. Het bepaalde in artikel 13.1 en 13.2 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden is van overeenkomstige toepassing.

3.3 Alle aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn gebaseerd op de correctheid en volledigheid van de van Opdrachtgever verkregen (technische) informatie, ontwerpen, tekeningen, berekeningen, bestekken, etc. Indien Opdrachtnemer tijdens het maken van de aanbieding gebreken en/of onduidelijkheden in de van Opdrachtgever verkregen informatie, etc. ontdekt zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover waarschuwen. Indien tijdens de in opdracht verkregen Diensten alsnog gebreken of onduidelijkheden in de van Opdrachtgever verkregen informatie, etc. worden ontdekt, dan zullen deze, conform artikel 19 voor Software of artikel 25 voor Hardware van deze Algemene Leveringsvoorwaarden, worden verrekend. Opdrachtgever zal de informatie, ontwerpen, tekeningen, etc., ook tijdens de uitvoering van de Diensten, tijdig aan Opdrachtnemer aanleveren.

3.4 Opdrachten en acceptaties van aanbiedingen door Opdrachtgever gelden als onherroepelijk.

3.5 Opdrachtnemer is slechts gebonden wanneer en zoals Opdrachtnemer een opdracht middels een Overeenkomst heeft aanvaard. Mondelinge toezeggingen of afspraken door of met haar personeel binden Opdrachtnemer niet behalve en in zoverre Opdrachtnemer deze schriftelijk heeft bevestigd.

3.6 Opdrachtnemer is gerechtigd haar verplichtingen onder de met Opdrachtgever gesloten Overeenkomst geheel of gedeeltelijk uit te besteden.

3.7 Tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen is Opdrachtnemer, indien zij in hoedanigheid van onderaannemer (of middels een soortgelijke constructie) werkzaamheden verricht voor Opdrachtgever, nimmer gebonden aan een back to back toepasselijkheid van (juridische) voorwaarden in de relatie Opdrachtgever en (zijn) principaal.

4. PRIJS

- 4.1 Door Opdrachtnemer opgegeven of met Opdrachtnemer overeengekomen prijzen zijn in Euro en netto, derhalve onder meer exclusief BTW en exclusief eventuele invoer- of uitvoerrechten, en gelden slechts bij levering af kantoor. Prijzen zijn voorts exclusief de kosten van verpakking, verzending, verzekering en installatie.
- 4.2 Indien Opdrachtnemer verpakking, verzending, verzekering en/of installatie op zich heeft genomen zonder dat daarvoor uitdrukkelijk schriftelijk een prijs is overeengekomen dan is Opdrachtnemer gerechtigd Opdrachtgever daarvoor de werkelijke kosten en/of de bij Opdrachtnemer gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 4.3 Door Opdrachtnemer opgegeven of met Opdrachtnemer overeengekomen prijzen zijn gebaseerd op lonen en kostprijzen op het moment van de aanbieding of aanvaarding van een opdracht door Opdrachtnemer en op normale arbeidstijden, zijnde een normale werkweek (maandag tot en met vrijdag) en werktijden (08:00 tot 18:00 uur). Indien de lonen en/of kostprijzen nadien verhoging ondergaan is Opdrachtnemer gerechtigd een dienovereenkomstige prijsverhoging aan Opdrachtgever in rekening te brengen, voor zover dat redelijk is en niet anders in de Overeenkomst is opgenomen.
- 4.4 Alle Diensten die worden verricht buiten de normale arbeidstijden worden verrekend tegen de in de Overeenkomst vastgelegde tarieven en toeslagen, uitgaande van de normale werktijden van Opdrachtnemer. Alle wachturen, respectievelijk uitvaluren, voor medewerkers van Opdrachtnemer veroorzaakt door Opdrachtgever worden verrekend op basis van de in de Overeenkomst vastgelegde tarieven.
- 4.5 Behoudens indien en voor zover er uitdrukkelijk en schriftelijk een vaste prijs is overeengekomen geldt dat de Diensten worden verricht op basis van Time & Material(s) (waarbij Opdrachtgever derhalve de daadwerkelijk door Opdrachtnemer verrichte uren vergoedt alsmede de bijbehorende materialen).
- 4.6 Indien een vaste prijs is overeengekomen en Opdrachtgever wijzigingen in of aanvullingen op de opdracht wenst aan te brengen, dan zal Opdrachtnemer Opdrachtgever informeren over de gevolgen van die wijzigingen en aanvullingen voor de prijs.

5. LEVERTERMIJNEN, LEVERING EN ACCEPTATIE

- 5.1 Alle door Opdrachtnemer genoemde (lever)termijnen zijn indicatief en zijn nimmer aan te merken als fatale termijnen. De enkele overschrijding van een overeengekomen (lever)termijn brengt Opdrachtnemer niet in verzuim. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen met elkaar in overleg treden in het geval van een dreigende overschrijding van een (lever)termijn. Een levertermijn gaat in na totstandkoming van de Overeenkomst als bedoeld in artikel 3.5 en nadat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer alle gegevens, documenten, apparatuur, computertijd en (kantoor)ruimten heeft geleverd en nadat een eventueel overeengekomen vooruitbetaling door Opdrachtnemer is

ontvangen of zekerheid voor betaling ten behoeve van Opdrachtnemer is gesteld.

- 5.2 De door Opdrachtnemer te leveren Software, Hardware, Documentatie en overige zaken gelden als geleverd zodra zij voor verzending naar of ten behoeve van Opdrachtgever het kantoor van Opdrachtnemer of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden hebben verlaten. Indien Opdrachtgever de Software, Hardware, Documentatie en/of overige zaken niet op het afgesproken tijdstip kan of wenst te ontvangen gelden zij als geleverd op het moment dat zij het kantoor zouden hebben verlaten indien aan de zijde van Opdrachtgever geen beletsel zou hebben bestaan. In een dergelijk geval is Opdrachtnemer gerechtigd een en ander op kosten van Opdrachtgever op te slaan.
- 5.3 Levertermijnen worden verlengd met de tijd dat de uitvoering van de Overeenkomst wordt vertraagd door overmacht. Opdrachtgever zal alle overeengekomen en/of noodzakelijke medewerking verlenen bij het uitvoeren van de Diensten van Opdrachtnemer. Levertermijnen worden ook verlengd met de tijd dat Opdrachtgever met de uitvoering van enige verplichting later is dan overeengekomen of later dan door Opdrachtnemer redelijkerwijze verwacht kan worden.
- 5.4 Opdrachtnemer heeft het recht om in gedeelten te leveren. Voor de toepassing van deze Algemene Leveringsvoorwaarden wordt iedere deellevering als zelfstandige levering aangemerkt.
- 5.5 Al de door Opdrachtnemer geleverde Software, Hardware en Documentatie zullen door Opdrachtgever, tenzij anders is overeengekomen, binnen veertien (14) dagen na levering worden gekeurd en vervolgens geaccepteerd en na verhelpen van mogelijke fouten. De acceptatie van Software is in meer detail gespecificeerd in artikel 18 en voor Hardware in artikel 24.

6. (INTELLECTUELE EIGENDOMS)RECHTEN MET BETREKKING TOT DIENSTEN, SOFTWARE, HARDWARE EN DOCUMENTATIE

- 6.1 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, blijven de Intellectuele Eigendomsrechten op of in verband met de geleverde Diensten, Software, Hardware en Documentatie bij Opdrachtnemer en/of haar licentiegevers en gaan deze rechten niet op Opdrachtgever over. Waar in deze Algemene Leveringsvoorwaarden het woord "leveren" of vervoegingen van dit woord wordt gebruikt, dan mag daaruit niet worden afgeleid dat overgang van eigendom of Intellectuele Eigendomsrechten is beoogd.
- 6.2 Indien, in afwijking van artikel 6.1, Opdrachtnemer en Opdrachtgever toch uitdrukkelijk en schriftelijk overeenkomen dat de in artikel 6.1 bedoelde Intellectuele Eigendomsrechten toekomen aan Opdrachtgever, geldt in alle gevallen dat: 1) deze rechten pas overgaan op Opdrachtgever nadat Opdrachtgever al hetgeen aan Opdrachtnemer verschuldigd is in verband met de onderliggende Overeenkomst volledig heeft betaald, schade, kosten en rente daaronder begrepen en 2) dat

slechts die rechten overgaan waarvan zulks uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen.

7. RISICO- EN EIGENDOMSOVERGANG

7.1 Het risico voor de door Opdrachtnemer te leveren zaken (Hardware en dragers van Software mede daaronder begrepen) is voor Opdrachtgever vanaf het moment van levering en voor door Opdrachtnemer te leveren of te ontwikkelen Software vanaf het moment waarop de (deel)acceptatietest is geslaagd overeenkomstig deze Algemene Leveringsvoorwaarden. Indien geen (deel)acceptatietest is overeengekomen, dan is de Software voor risico van Opdrachtgever vanaf het moment waarop de Software feitelijk ter beschikking van Opdrachtgever wordt gesteld.

7.2 Alle door Opdrachtnemer geleverde zaken (Hardware en dragers van Software mede daaronder begrepen) blijven eigendom van Opdrachtnemer tot het moment dat Opdrachtgever al hetgeen aan Opdrachtnemer verschuldigd is in verband met de onderliggende Overeenkomst volledig heeft betaald, schade, kosten en rente daaronder begrepen. Een retentierecht op die zaken komt Opdrachtgever niet toe.

8. OVERMACHT

8.1 Opdrachtnemer is gerechtigd zich op overmacht te beroepen indien de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd of bemoeilijkt door omstandigheden redelijkerwijze buiten haar wil, waaronder begrepen handelingen, regels of besluiten van enige overheid, natuurverschijnselen, zoals aardbevingen en overstromingen, branden, rellen, oorlogen, bedrijfsblokkades, stakingen, prik- en stiptheidsacties en uitsluiting, vertraagde levering aan Opdrachtnemer van bij derden bestelde onderdelen, zaken of diensten, storingen in netwerken, systemen en/of verbindingen van Opdrachtgever, klanten van Opdrachtgever en/of toeleveranciers van Opdrachtgever of Opdrachtnemer (waaronder begrepen hosting providers alsmede andere toeleveranciers van Cloud Diensten als bedoeld in artikel 23 inclusief Microsoft Azure), ziekte van werknemers, uitbraken van Extreme Ziekten, ongevallen en bedrijfsstoringen en storingen in de computerapparatuur van Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever.

8.2 In geval van overmacht aan de zijde van Opdrachtnemer worden haar verplichtingen opgeschort. Indien de overmacht langer duurt dan drie (3) maanden is Opdrachtnemer bevoegd de Overeenkomst voor het niet uitvoerbare gedeelte te ontbinden zonder daarbij schadeplichtig te worden en onverminderd het overigens in deze Algemene Leveringsvoorwaarden bepaalde.

9. AANSPRAKELIJKHEID, VRIJWARING EN VERZEKERING

9.1 In alle gevallen waarin Opdrachtnemer gehouden is tot betaling van vergoeding van schade, ongeacht de juridische grondslag van de aansprakelijkheid (onrechtmatige daad, tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of anderszins) en in alle gevallen per

gebeurtenis of serie van gebeurtenissen met een gemeenschappelijke oorzaak, zal deze zijn beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de opdrachtwaarde (excl. BTW) van het geleverde waardoor of in verband waarmee de schade is veroorzaakt met een maximum van tweehonderdvijftigduizend (250.000) euro. Ingeval van duurovereenkomsten wordt, met inbegrip van genoemd maximum, als "opdrachtwaarde" aangemerkt het bedrag (exclusief BTW) dat door Opdrachtnemer is gefactureerd en door Opdrachtgever is betaald voor Diensten verricht in de periode van zes (6) volledige kalendermaanden voorafgaande aan het schadeveroorzakende feit, op grond van de duurovereenkomst waaronder de aansprakelijkheid is ontstaan. Indien Opdrachtnemer binnen één Overeenkomst meerdere malen gehouden is tot vergoeding van directe schade zal de maximale cumulatieve schadevergoeding nooit meer bedragen dan de opdrachtwaarde (excl. BTW), zulks echter met een maximum van vijfhonderdduizend (500.000) euro.

9.2 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte- of gevolgschade is te allen tijde uitgesloten. Onder dergelijke schade wordt mede begrepen: gederfde winst, gederfde omzet, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie (waaronder mede begrepen schade als gevolg van uitvallen van machines of productielijnen) en leegloop van personeel, schade als gevolg van aanspraken van klanten van Opdrachtgever, aan derden verschuldigde vergoedingen of boetes, waardevermindering of verlies van producten, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voorgeschreven zaken, materialen of Software van derden, schade als gevolg van terugroepacties ('recalls') en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voorgeschreven toeleveranciers. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor verminking of verlies van gegevens c.q. data van Opdrachtgever en/of derden (waaronder mede begrepen persoonsgegevens en bedrijfsinformatie).

9.3 Beperkingen van aansprakelijkheid ten behoeve van Opdrachtnemer zoals opgenomen in deze Algemene Leveringsvoorwaarden, waaronder begrepen dit artikel 9, zijn niet van toepassing indien en voor zover de geleden schade door opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer of haar eigen leidinggevende ondergeschikten is veroorzaakt.

9.4 De artikelen 9.1 tot en met 9.3 zijn van overeenkomstige toepassing op door Opdrachtnemer verstrekte vrijwaringen en garanties.

9.5 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derde partijen wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de Software, Hardware of enig ander materiaal dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat deels bestond uit door Opdrachtnemer geleverde Software, Hardware of andere materialen, behoudens en voor zover in rechte komt vast te staan dat de schade is veroorzaakt

door de door Opdrachtnemer geleverde Software, Hardware of andere materialen. De toepasselijkheid van artikel 7:404 BW is nadrukkelijk uitgesloten.

- 9.6 Bij levering, ontwikkeling, verkoop, Licentie of enige andere terbeschikkingstelling van Software, Hardware of Diensten door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgevers die actief zijn in de medische sector (waaronder mede begrepen ziekenhuizen en klinieken), is Opdrachtnemer nimmer aansprakelijk voor schade (waaronder letselschade) ontstaan als gevolg van, dan wel met behulp van, de betreffende Software, Hardware en/of Diensten door Opdrachtgever gegeven en/of gegeneerde diagnoses, adviezen, behandelingen etc. en vrijwaart Opdrachtgever Opdrachtnemer tegen alle claims van derden (waaronder mede begrepen patiënt(en) en/of opdrachtgever(s) van Opdrachtgever) in dat verband. Behoudens uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van Opdrachtnemer is Opdrachtgever niet gerechtigd om de in dit artikel bedoelde Software, Hardware of (het resultaat van) Diensten toe te passen c.q. te exploiteren in de Verenigde Staten en / of Canada. Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen, zal Opdrachtnemer nimmer verantwoordelijk zijn voor het verkrijgen van goedkeuringen van (toezichthoudende) instanties zoals de U.S. Food & Drug Administration (FDA).
- 9.7 Indien partijen naast het recht op schadevergoeding een boete zijn overeengekomen, zullen de eventueel verbeurde contractuele boetes en uitgekeerde en/of uit te keren bedragen op grond van vrijwaringen in mindering worden gebracht op de eventuele schadevergoeding ter zake dezelfde gebeurtenis.
- 9.8 Opdrachtnemer heeft een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten en zal deze afgesloten houden voor zover dit naar de aard en omvang van de Diensten en volgens de conventies in de branche nodig en gebruikelijk is. In de verzekering van Opdrachtnemer is Opdrachtgever niet als medeverzekerde opgenomen. Indien gewenst kan Opdrachtgever een kopie van het betreffende polisblad verkrijgen.
- 9.9 Iedere vordering jegens Opdrachtnemer, behalve die welke door Opdrachtnemer is erkend, vervalt door het enkele verloop van zes (6) maanden na het ontstaan van de vordering.
- 9.10 Aansprakelijkheidsbeperkende, uitsluitende of vaststellende voorwaarden, welke in verband met het geleverde door leveranciers of onderaannemers van Opdrachtnemer aan Opdrachtnemer kunnen worden opgelegd, zullen door Opdrachtnemer ook aan Opdrachtgever kunnen worden opgelegd.
- 9.11 De werknemers van Opdrachtnemer of door Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde hulppersonen kunnen zich jegens Opdrachtgever beroepen op alle aan de Overeenkomst te ontnemen verweermiddelen als waren zij zelf bij die Overeenkomst partij.
- 9.12 Opdrachtgever zal Opdrachtnemer, haar werknemers en haar voor de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde hulppersonen vrijwaren tegen iedere aanspraak van derden in verband met de uitvoering door Opdrachtnemer van de Overeenkomst.
- 9.13 Opdrachtnemer verplicht zich tot tijdige en volledige afdracht van de voor de Opdrachtnemer medewerker(s) te betalen loonbelasting en premies voor sociale verzekeringen die verschuldigd zijn krachtens de wetgeving van het land waar Opdrachtnemer is gevestigd en vrijwaart Opdrachtgever tegen iedere aanspraak ter zake.
- 9.14 Opdrachtgever erkent dat producten, waaronder Software en Hardware en daaraan gekoppelde technologie, onderhevig kunnen zijn aan bepaalde import- en exportcontroles en louter Opdrachtgever is in dat verband verantwoordelijk voor het verkrijgen van alle relevante goedkeuringen en vergunningen en is er in het bijzonder verantwoordelijk voor dat haar gebruik van het door Opdrachtnemer geleverde voldoet aan, en geen schending oplevert van, relevante wet- en regelgeving op het gebied van import en export waaronder begrepen die van de (Export Administration Regulations van de) US Department of Commerce. Opdrachtgever bevestigt dat de in dit artikel opgenomen verplichtingen ook na het einde van de Overeenkomst blijven bestaan en vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle claims, schade en kosten als gevolg van een schending door Opdrachtgever van dit artikel 9.14.
- 9.15 Behoudens andersluidende schriftelijke afspraak dan wel behoudens dwingendrechtelijke andersluidende bepalingen is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen en aanbrengen van CE-markering of soortgelijke certificeringen die worden opgelegd krachtens geldende Nederlandse, Europese of andere toepasselijke wet- en regelgeving en is enkel Opdrachtgever verantwoordelijk voor compliance dienaangaande en vrijwaart Opdrachtgever Opdrachtnemer tegen alle claims van derden te dier zake.
- 9.16 Opdrachtgever verbindt zich ertoe om te allen tijde te voldoen aan (commerciële en financiële) exportbeperkingen die bepaalde landen zijn opgelegd door met name de Europese Unie, de Verenigde Staten en de Verenigde Naties en Opdrachtgever zal derhalve geen producten doorverkopen aan natuurlijke personen of rechtspersonen die voorkomen op enige lijst van gesanctioneerde partijen. Opdrachtgever bevestigt dat de in dit artikel opgenomen verplichtingen ook na het einde van de Overeenkomst blijven bestaan en vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle schade en claims als gevolg van een schending door Opdrachtgever van dit artikel 9.16.
- 9.17 Opdrachtgever zal zelf onderzoeken of in het kader van door Opdrachtnemer te verrichten Diensten veiligheids- of soortgelijke maatregelen nodig zijn met het oog op het beperken van letsel of andere schade en zal zo nodig dergelijke maatregelen tijdig (voorafgaand aan de aanvang van de Diensten), en in afdoende mate, treffen. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle schade (inclusief kosten van de advocaat van Opdrachtnemer) die Opdrachtnemer lijdt als gevolg van

een schending door Opdrachtgever van de verplichtingen uit dit artikel 9.17.

9.18 De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid als bedoeld in dit artikel 9, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Opdrachtnemer uit hoofde van deze Algemene Leveringsvoorwaarden geheel van kracht.

10. GARANTIE ALGEMEEN

10.1 Voor delen van het geleverde die Opdrachtnemer van derden betreft zijn de garantieverplichtingen van Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever nimmer groter noch van langere duur dan de garantieverplichtingen van die derden jegens Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal ter zake daarvan gekwetten zijn wanneer zij haar vordering op die derde aan Opdrachtgever overdraagt.

10.2 Opdrachtgever is gehouden Opdrachtnemer desverlangd tot garantieverlening in staat te stellen en zal Opdrachtnemer in verband hiermede desgevraagd onder meer computertijd, (kantoor)ruimte en communicatiefaciliteiten ter beschikking stellen.

10.3 De garantievoorzwaarden met betrekking tot Software zijn opgenomen in artikel 20 en voor Hardware in artikel 26.

10.4 (Non-)conformiteit wordt enkel en alleen bepaald op grond van deze Algemene Leveringsvoorwaarden en/of de Overeenkomst en artikel 7:17 BW is derhalve nimmer van toepassing.

11. VRIJWARING INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

11.1 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden ter zake van inbreuken op octrooi-, auteurs- en/of databankrechten welke in verband staan met (het gebruik van) de door Opdrachtnemer zelf ontwikkelde Software en/of Hardware, op voorwaarde dat Opdrachtgever: (a) Opdrachtnemer onverwijld van dergelijke aanspraken op de hoogte stelt; (b) de aanspraken niet erkent en (c) medewerking verleent aan de verdediging van dergelijke aanspraken.

11.2 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer ten aanzien van voornoemde inbreuken is volledig en uitsluitend beperkt tot de verplichtingen zoals omschreven in dit artikel 11.

11.3 In geval in rechte onherroepelijk wordt vastgesteld dat het gebruik van de Software en/of Hardware of enig deel ervan, inbreuk maakt op octrooi-, auteurs- en/of databankrechten van enige derde als gevolg van een handelen of nalaten van Opdrachtnemer, en als gevolg daarvan Opdrachtgever het gebruik van de Software en/of Hardware of enig deel ervan kan worden en/of wordt ontzegd door of namens de rechthebbende, zal Opdrachtnemer voor haar rekening, te harer beoordeling en naar haar keuze hetzij:

- a. voor Opdrachtgever het recht verkrijgen om het gebruik van de Software en/of Hardware of het betreffende deel ervan voort te kunnen zetten;

- b. de Software en/of Hardware of het betreffende deel ervan vervangen door programmatuur en/of componenten die geen inbreuk maken als hiervoor bedoeld;

- c. de Software en/of Hardware zodanig wijzigen dat de inbreuk wordt beëindigd;

- d. de Software en/of Hardware of het betreffende deel ervan terugnemen tegen vergoeding van een alsdan door Opdrachtnemer in redelijkheid vast te stellen bedrag.

11.4 Een conform artikel 11.3 aangebrachte wijziging en/of vervanging van de Software en/of Hardware of het betreffende deel ervan zal zo mogelijk niet tot gevolg hebben dat Opdrachtgever op substantiële wijze in de gebruiksmogelijkheden van de Software en/of Hardware wordt beperkt.

11.5 De verplichting tot vrijwaring als bedoeld in dit artikel 11 vervalt indien en voor zover a) de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Opdrachtgever in de Software en/of Hardware heeft aangebracht of die door derden (waaronder mede begrepen aan Opdrachtgever gelieerde ondernemingen, distributeurs, agenten of onderaannemers van Opdrachtgever) zijn aangebracht zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, b) het een indirecte inbreuk betreft, c) de betreffende inbreuk zijn oorsprong heeft in een combinatie van de Software en/of Hardware met andere producten of (al dan niet Open Source) programmatuur, d) de betreffende aanspraak wordt gemeld na verstrijking van een periode van drie jaren na levering door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever, e) de inbreuk verband houdt met een ontwerp, specificaties of instructies van Opdrachtgever, f) de inbreuk ontstaat, indien de Software door (een Medewerker van) Opdrachtnemer is ontwikkeld in het kader van een Overeenkomst waarbij de Opdrachtgever leiding en toezicht heeft over de Medewerker van Opdrachtnemer, zoals bij detachering, g) de inbreuk direct of indirect voortvloeit uit een ongeautoriseerd gebruik door Opdrachtgever van het door Opdrachtnemer geleverde (waaronder begrepen een schending van de reikwijdte van een Licentie), h) de betreffende aanspraak direct of indirect voortvloeit uit door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer geleverde (al dan niet Open Source) Software of prototypes, i) de betreffende aanspraak voortvloeit uit een inbreuk op Intellectuele Eigendomsrechten van derden die een standaard bestrijken die is vastgesteld door een standaardisatie-instelling en/of is overeengekomen tussen tenminste twee bedrijven of j) een inbreuk anderszins verwijtbaar is aan Opdrachtgever.

12. BETALING EN ZEKERHEID

12.1 Betaling dient te geschieden binnen dertig (30) dagen na factuurdatum. Opdrachtnemer heeft echter te allen tijde het recht gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling te vorderen en/of anderszins voor betaling zekerheid te verkrijgen.

12.2 Het recht van Opdrachtgever op verrekening of opschorting ter zake van aan Opdrachtnemer verschuldigde bedragen is uitgesloten.

12.3 Indien de factuur alleen betrekking heeft op gerealiseerde uren van de Opdrachtnemer medewerker kan met Opdrachtgever overeengekomen worden dat Opdrachtgever de betaling van de factuur gesplitst kan uitvoeren, namelijk dertig (30)%, gelijk aan de wettelijke verplichtingen ten aanzien van inhouding en betaling van loonbelasting en sociale premies (de "Wettelijke Verplichtingen") van het door Opdrachtnemer gefactureerde uurtarief, op de G-rekening van Opdrachtnemer en de resterende zeventig (70)% op de rekening zoals door Opdrachtnemer gedefinieerd op de betreffende factuur. Voor dat doel zal Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst een G-rekening aanhouden bij een gerenommeerde bank.

12.4 Bezwaren tegen door Opdrachtnemer gefactureerde bedragen dienen vóór het verstrijken van de betalingstermijn schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar te zijn gemaakt, bij gebreke waarvan de juistheid van de gefactureerde bedragen na het verstrijken van de betalingstermijn komt vast te staan tussen partijen. Voor de bepaling van de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen zijn de gegevens van Opdrachtnemer beslissend tenzij Opdrachtgever aantoont dat deze gegevens onjuist zijn.

12.5 Indien Opdrachtgever enig door hem verschuldigd bedrag niet conform de voorgaande artikelen voldoet, is Opdrachtgever zonder ingebrekestelling in verzuim. Zodra Opdrachtgever met enige betaling in verzuim is zijn alle overige vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever opeisbaar en treedt ook ten aanzien van die vorderingen het verzuim zonder ingebrekestelling onmiddellijk in. Met ingang van de dag waarop Opdrachtgever in verzuim is, is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119 a en 6:120 Burgerlijke Wetboek (wettelijke handelsrente), alsmede de redelijke (buitengerechtigde) kosten en incassokosten, verschuldigd.

13. VERTROUWELIJKHEID EN BESCHERMING PERSOONSGEGEVENS

13.1 De partijen zullen al het redelijkerwijs mogelijke doen om de van de andere partij ontvangen vertrouwelijke informatie geheim te houden. Informatie is vertrouwelijk indien zij 1) door een voorzichtige ondernemer zou worden beschouwd als vertrouwelijke informatie, ongeacht of deze informatie met "vertrouwelijk" of "eigendom" is aangemerkt, en/of 2) in alle redelijkheid vertrouwelijk of eigendom lijkt te zijn in het licht van de omstandigheden van openbaarmaking of de aard van de informatie zelf. Voorts kwalificeert alle van Opdrachtnemer afkomstige informatie die op basis van de Wet bescherming bedrijfsgeheimen is beschermd nadrukkelijk tevens als vertrouwelijke informatie. De geheimhoudingsplicht is van toepassing tijdens de looptijd en tot tien (10) jaar na beëindiging van de Overeenkomst, zulks echter onverminderd de (in tijd

onbeperkte) rechten van Opdrachtnemer onder de Wet bescherming bedrijfsgeheimen.

13.2 Opdrachtgever verbindt zich in het licht van het voorgaande om al het redelijkerwijs mogelijke te doen om de Software en/of Hardware en/of de Documentatie geheim te houden.

13.3 Indien Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens voor Opdrachtgever verwerkt, geldt Opdrachtnemer als "verwerker" in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en geldt de Overeenkomst tevens als overeenkomst als bedoeld in artikel 28 lid 3 AVG. Opdrachtnemer zal redelijke technische en organisatorische maatregelen treffen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking en zal zich ook overigens verbinden aan het bepaalde in artikel 28 lid 3 (sub a t/m h) en lid 4 AVG. Opdrachtgever garandeert dat de inhoud, het gebruik en de verwerking van persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Voorts garandeert Opdrachtgever dat hij de beginselen van 'privacy by design' en 'privacy by default' volledig toepast in zijn contractuele relatie met Opdrachtnemer alsmede in de (IT) systemen waarin Opdrachtnemer als verwerker actief is. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden, uit welke hoofde dan ook, daaronder begrepen aanspraken van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) dan wel soortgelijke toezichthoudende instanties buiten Nederland en/of betrokkenen van wie persoonsgegevens door Opdrachtnemer worden verwerkt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, tenzij Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Opdrachtnemer toerekenbaar zijn. Een aan Leverancier door de AP opgelegde (bestuurlijke) boete kan nimmer worden verhaald op Opdrachtnemer, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Opdrachtnemer of haar leidinggevende ondergeschikten. In het geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 lid 12 AVG (datalek) zal Opdrachtnemer Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, bij voorkeur 24 uur na het ontdekken van het datalek, hiervan schriftelijk op de hoogte stellen naar aanleiding waarvan Opdrachtgever de relevante toezichthouder(s) zal informeren. Melding van een datalek is en blijft de uitsluitende verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer op eerste verzoek schriftelijk aangeven hoe Opdrachtgever uitvoering geeft aan zijn verplichtingen voortvloeiende uit privacy wet- en regelgeving, waaronder de AVG, en zal Opdrachtnemer aangeven of enige verwerking onder een Overeenkomst onder de AVG valt en of deze verwerking is aangemeld bij de AP. Opdrachtgever garandeert Opdrachtnemer dat Opdrachtgever alle benodigde bevoegdheden voor de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens heeft verkregen alvorens deze persoonsgegevens aan Opdrachtnemer worden doorgegeven.

14. OPSCHORTING, ONTBINDING EN FINANCIËLE GEVOLGEN VOORTIJDIGE BEËINDIGING

14.1 Opdrachtnemer is gerechtigd om haar Diensten op te schorten indien en zodra Opdrachtgever één of meer van zijn verplichtingen niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt. Voorts is Opdrachtnemer gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten indien blijkt dat uitvoering in de praktijk significant afwijkt van het bepaalde in Overeenkomst dan wel anderszins de scope van de werkzaamheden aanmerkelijk is vergroot en partijen nog geen overeenstemming hebben bereikt over de gevolgen van voornoemde afwijking voor de prijs en looptijd van de Overeenkomst. In de gevallen genoemd in dit artikel 14.1 komen alle kosten van de opschorting voor rekening van Opdrachtgever.

14.2 Ieder der partijen heeft in de hieronder omschreven gevallen en voor zover hieronder toegekend het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk, met onmiddellijke ingang, te ontbinden of door opzegging te doen eindigen, dit naar keuze van de beëindigende partij:

- a. indien aan de wederpartij voorlopige of definitieve surseance van betaling is verleend of zij in staat van faillissement is verklaard;
- b. indien de wederpartij in strijd handelt met een wezenlijke verplichting uit de Overeenkomst en, nadat zij daarom schriftelijk in gebreke is gesteld, niet binnen een redelijke termijn alsnog haar verplichtingen nakomt;
- c. indien de wederpartij in strijd met de Overeenkomst heeft gehandeld en nakoming of herstel niet (meer) mogelijk is, waaronder mede wordt begrepen een schending door Opdrachtgever van het bepaalde in artikel 6 ((Intellectuele Eigendoms) rechten met betrekking tot Diensten, Software, Hardware en Documentatie)) en/of artikel 21 (Licentie op Software);
- d. In het geval onder c. van artikel 14.2 is het geven van een termijn als in b. niet nodig.

14.3 Opdrachtnemer is onverminderd het overigens in dit artikel 14 bepaalde te allen tijde gerechtigd om haar verplichtingen onder de Overeenkomst op te schorten dan wel de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, in het geval er sprake is van Extreme Ziekten in het land waar Opdrachtgever is gevestigd dan wel in het land waarin Opdrachtnemer anderszins enige verplichting tot levering onder de Overeenkomst heeft.

14.4 Onverminderd het overigens bepaalde in dit artikel 14 is Opdrachtgever bij een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst, anders dan wegens ontbinding door een in rechte vastgestelde wezenlijke tekortkoming van Opdrachtnemer, gehouden om Opdrachtnemer de (in de Overeenkomst) overeengekomen tarieven te vergoeden tot aan de datum van feitelijke beëindiging van de Diensten alsmede om (op basis van voornoemde tarieven) de reeds gereserveerde werktijd van de betreffende Opdrachtnemer werknemers (of zo toepasselijk van ingeschakelde hulppersonen) te vergoeden. De

ongedaanmakingsverplichtingen uit artikel 6:271 BW zijn te allen tijde uitgesloten.

15. VARIA

15.1 Bij Opdrachtnemer is maatschappelijk verantwoord ondernemen een belangrijk onderdeel van haar organisatie. Opdrachtnemer werkt zo integer en transparant als redelijkerwijs mogelijk met oog voor de belangen van aandeelhouders, medewerkers, de omgeving en het milieu. Zij hanteert daartoe een Gedragscode, welke Code op eerste verzoek aan Opdrachtgever ter beschikking zal worden gesteld. Opdrachtnemer doet slechts zaken met ondernemingen die de wet respecteren en zich houden aan ethische normen en principes. Opdrachtgever garandeert dat zij het door Opdrachtnemer geleverde zal gebruiken in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving op het gebied van mensenrechten (als bedoeld in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens), mededinging, arbeidsomstandigheden, het voorkomen van corruptie, omkoping en computercriminaliteit en de bescherming van het milieu. Voorgaande wet- en regelgeving omvat bijvoorbeeld het Wetboek van Strafrecht, de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme, de Mededingingswet, de OESO-richtlijn corruptie en zo toepasselijk de UK Bribery Act en de Amerikaanse Foreign Corrupt Practices Act (FCPA). Als Opdrachtgever in strijd handelt met de in dit artikel 15.1 bedoelde wet- en regelgeving kan zulks een reden zijn voor Opdrachtnemer om tot onmiddellijke beëindiging van de Overeenkomst over te gaan zonder dat daardoor enige vorm van aansprakelijkheid jegens Opdrachtgever ontstaat.

15.2 Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer zal zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst en gedurende een periode van twaalf (12) maanden daarna onthouden van het werven (als werknemer of als contractant via een derde) van elkaanders personeelsleden die betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst. Indien partijen in strijd met deze verplichting handelen, dan verbeurt die betreffende partij aan de andere partij een direct opeisbare en niet voor matiging vatbare boete van 100% van het bruto jaarsalaris van de betreffende medewerker, een en ander onverminderd het recht van de andere partij om de daadwerkelijk door haar geleden schade volledig van de betreffende partij vergoed te krijgen (voor zover deze de verbeurde boete overschrijdt).

15.3 Opdrachtgever zal op verzoek van Opdrachtnemer aan Opdrachtnemer apparatuur, materialen, bouwvoorzieningen, toegang tot terreinen, (kantoor)ruimte, telecommunicatiefaciliteiten, gegevens op informatiedragers, etc. ter beschikking stellen, ter uitvoering van de Diensten die voortvloeien uit de tussen partijen gesloten Overeenkomst. Alle zaken dienen te voldoen aan de specificaties van Opdrachtnemer en de werk- en/of kantoorruimte dient te voldoen aan de geldende ARBO-, gezondheids-, veiligheids- en overige wettelijke eisen met betrekking tot de arbeidsomstandigheden. Opdrachtgever is er

verantwoordelijk voor dat Opdrachtnemer op de locatie de VCA-richtlijnen en NEN 3140 voorschriften kan toepassen, waarbij Opdrachtgever niets mag voorschrijven waardoor de veiligheid in het geding komt. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle claims van de Medewerker(s) of door Opdrachtnemer ingezette derden jegens Opdrachtnemer op grond van artikel 7:658 Burgerlijk Wetboek bij het niet voldoen aan dit artikel 15.3.

15.4 Opdrachtgever is gehouden om desgewenst een of meer werknemers aan te wijzen die voor Opdrachtnemer als contactpersoon zullen fungeren.

15.5 Indien enige bepaling(en) van deze Algemene Leveringsvoorwaarden nietig is(zijn) of vernietigd wordt(en), zullen de overige bepalingen van deze Algemene Leveringsvoorwaarden volledig van kracht blijven en zullen de partijen in overleg treden teneinde nieuwe bepaling(en) ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling(en) overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling(en) in acht wordt(en) genomen.

15.6 Schriftelijke communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt van beide kanten plaats met behulp van post, fax en/of email, welke door de partijen als bewijs documenten aanvaard worden.

15.7 Opdrachtnemer is gerechtigd deze Algemene Leveringsvoorwaarden te wijzigen. De wijzigingen treden vier weken na de bekendmaking of op een latere datum in de bekendmaking vermeld, in werking. De bekendmaking geschiedt op de website van Opdrachtnemer (www.ict.eu)

16. GESCHILLEN EN TOEPASSELIJK RECHT

16.1 Alle geschillen welke tussen partijen bestaan zullen uitsluitend worden berecht door de bevoegde rechter te Rotterdam en hogere rechters, tenzij Opdrachtnemer aan een overigens bevoegde rechter de voorkeur geeft.

16.2 De verhouding tussen partijen is, ook tijdens de Onderhandelingen, uitsluitend onderworpen aan Nederlands recht onder uitsluiting van de regels ter zake van de keuze van toepasselijk recht ingevolge de regels van het internationaal privaatrecht. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken) is uitdrukkelijk uitgesloten.

17. INCONSISTENTIE TUSSEN DE NEDERLANDSE TEKST EN VERTALING(EN)

17.1 Ingeval van inconsistentie tussen de Nederlandse versie van deze Algemene Leveringsvoorwaarden en enige vertaalde versie van deze Algemene Leveringsvoorwaarden, is de Nederlandse versie bindend. Opdrachtnemer is te allen tijde bevoegd om een vertaalde versie (tussentijds) taalkundig aan te passen zonder zulks te communiceren (de laatste versie zal echter altijd te raadplegen zijn op de website van Opdrachtnemer).

B - BIJZONDERE BEPALINGEN

B1 - SOFTWARE

18. ONTWIKKELING, AANPASSING EN ACCEPTATIE VAN SOFTWARE

18.1 Indien is overeengekomen dat Opdrachtnemer Software zal ontwikkelen of Software zal aanpassen dan zal Opdrachtnemer de Software ontwikkelen en/of aanpassen in overeenstemming met het door beide partijen ondertekende document waarin de Specificaties zijn opgenomen. Opdrachtgever erkent dat de Specificaties mede zijn gebaseerd op door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, waarbij Opdrachtgever instaat voor de juistheid, volledigheid en consistentie van deze gegevens. Indien het ontwerp van de Software is gebaseerd op een wettelijke norm, kwaliteitsnorm en/of een in de branche anderszins gehanteerde of gebruikelijke norm, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste uitleg van de deze norm en wel dusdanig dat zulks Opdrachtnemer in staat stelt om de Specificaties hierop adequaat in te richten.

18.2 In de in artikel 18.1 bedoelde gevallen zal door middel van een door en onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever uit te voeren acceptatietest worden vastgesteld of Opdrachtnemer aan de aan haar verstrekte opdracht heeft voldaan. Dit is het geval indien uit de acceptatietest blijkt dat de Software in essentie in overeenstemming met de in artikel 18.1 genoemde Specificaties functioneert.

In het geval van een geslaagde acceptatietest zal Opdrachtgever binnen drie (3) dagen na het slagen van de acceptatietest een acceptatieverklaring ondertekenen en aan Opdrachtnemer overhandigen waarin het slagen van de acceptatietest wordt bevestigd.

De acceptatietest zal bestaan uit het uitvoeren van een nader overeen te komen verzameling testsituaties ("het Testplan"). Opdrachtgever of Opdrachtnemer zal op eerste verzoek van Opdrachtnemer respectievelijk Opdrachtgever een voorstel voor een dergelijke Testplan doen.

18.3 Indien de Software slechts op, naar het oordeel van Opdrachtnemer, niet-essentiële onderdelen van de in artikel 18.1 genoemde Specificaties afwijkt, is de acceptatietest geslaagd. Dergelijke afwijkingen zullen in de in artikel 18.2 genoemde acceptatieverklaring worden vermeld en Opdrachtnemer zal zich inspannen om die afwijkingen zo spoedig mogelijk te herstellen.

18.4 Zo spoedig mogelijk nadat Opdrachtgever schriftelijk aan Opdrachtnemer heeft medegedeeld dat:

- de voortgang van de acceptatietest zodanig door afwijkingen van de in artikel 18.1 genoemde Specificaties wordt belemmerd dat de acceptatietest redelijkerwijs geen voortgang kan hebben; of
- de acceptatietest door afwijkingen van in artikel 18.1 genoemde Specificaties niet is geslaagd; zal Opdrachtnemer aanvangen met het verrichten van alle werkzaamheden die nodig zijn om de voortgang

respectievelijk het slagen van de acceptatietest te bewerkstelligen. Vervolgens zal de acceptatietest worden voortgezet dan wel opnieuw worden aangevangen, waarna de regeling van dit artikel toepassing vindt totdat de acceptatietest is geslaagd.

18.5 Indien Opdrachtgever niet uiterlijk drie (3) dagen na het verstrijken van de termijn die in de planning of in een ander document voor het uitvoeren van de acceptatietest is voorzien, één van de in artikel 18.4 bedoelde mededelingen heeft gedaan noch de in artikel 18.2 genoemde acceptatieverklaring aan Opdrachtnemer heeft overhandigd, geldt de acceptatietest als geslaagd en staat vast dat Opdrachtnemer aan de aan Opdrachtnemer verstrekte opdracht heeft voldaan.

18.6 Indien Opdrachtgever vóór het moment van acceptatie enig gebruik (anders dan voor testdoeleinden) van de Software maakt, zal de Software reeds als volledig geaccepteerd gelden vanaf de aanvang van voornoemd gebruik. Schade die bij een dergelijke ingebruikneming ontstaat, komt volledig voor rekening van Opdrachtgever.

18.7 Indien deel-acceptatietests zijn overeengekomen dan geldt met betrekking tot die deel-acceptatietests dezelfde procedure als in de artikelen 18.2 tot en met 18.6 is opgenomen.

18.8 Indien niet is bepaald gedurende welke periode de (deel)acceptatietest(s) zal/zullen worden uitgevoerd dan zal/zullen de test(s) binnen veertien (14) dagen na ter beschikkingstelling van de Software worden uitgevoerd.

18.9 Indien is overeengekomen dat een Overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd dan is Opdrachtnemer gerechtigd de werkzaamheden met betrekking tot een volgende fase op te schorten totdat Opdrachtgever de resultaten van de voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd dan wel - indien de fase met een deel-acceptatietest wordt afgesloten - de betreffende deel-acceptatietest is geslaagd. In het geval de opschorting niet volledig aan Opdrachtnemer te wijten is, is Opdrachtgever verplicht om Opdrachtnemer de (vertraging)schade te vergoeden die Opdrachtnemer lijdt als gevolg van de opschorting. Het bepaalde in artikel 19.6 geldt onverkort.

18.10 De in de artikelen 18.2 tot en met 18.9 opgenomen procedure geldt ook indien Opdrachtnemer standaardsoftware (van derden) aan Opdrachtgever ter beschikking heeft gesteld en in afwijking van artikel 5.2 is overeengekomen dat door Opdrachtgever een acceptatietest dient te worden uitgevoerd.

18.11 Opdrachtnemer is in geen geval gehouden om verloren of verminkte gegevens c.q. data te reconstrueren en/of herstellen.

18.12 Alle contractuele verplichtingen van Opdrachtnemer met betrekking tot (het deel van) het Software zullen zijn nagekomen op de dag dat Opdrachtgever (het deel van) het Software heeft geaccepteerd in overeenstemming met dit artikel 18, met uitzondering van de verplichtingen opgenomen in artikel 20 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden, indien van toepassing.

18.13 Indien Opdrachtnemer voor Opdrachtgever een (mobile) app ontwikkelt ter verdere exploitatie door de Opdrachtgever en Opdrachtgever krachtens de Overeenkomst deze (mobile) app in online app-winkels kan exploiteren, dan is louter Opdrachtgever ervoor verantwoordelijk dat deze app wordt geaccepteerd in online app-winkels (bijv. van Google, Apple of Windows). Louter Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat de toepasselijke voorwaarden van voornoemde online app-winkels worden nageleefd. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle claims, schade en kosten die voor Opdrachtnemer zouden kunnen voortvloeien uit de niet-naleving van de bedoelde voorwaarden.

18.14 In voorkomend geval kan met Opdrachtgever worden afgesproken dat de Software zal worden ontwikkeld op basis van Agile Scrum. Opdrachtgever erkent dat bij deze vorm van ontwikkeling het uiteindelijke resultaat niet kan worden gespecificeerd en dat derhalve louter sprake is van een inspanningsverplichting van de zijde van Opdrachtnemer. Opdrachtgever erkent voorts dat binnen Agile Scrum de medewerking van Opdrachtgever en haar personeel van groot belang is voor een succesvolle ontwikkeling. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat zijn personeel dat betrokken is bij de ontwikkeling over de benodigde vaardigheden en ervaring beschikt voor de taken die het dient te vervullen alsmede dat dit personeel beschikbaar zal zijn op de tijdstippen dat zulks noodzakelijk is.

19. MEER- EN MINDERWERK SOFTWARE

19.1 Wanneer omstandigheden ontstaan die leiden tot een kostenverhoging of kostenverlaging, dan zal Opdrachtnemer Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.

19.2 Kostenverhogende omstandigheden die niet aan Opdrachtnemer te wijten zijn, worden verrekend als meer (extra) werk op de wijze als bepaald in artikel 19.6, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. In overige vergelijkbare omstandigheden treden partijen zo spoedig mogelijk in overleg om tot een rechtvaardige onderlinge verrekening te komen. Meerwerk behoeft voorafgaande schriftelijke overeenstemming. Minderwerk zal op dezelfde wijze worden verwerkt als meerwerk.

19.3 Er is in ieder geval sprake van meer- en minderwerk:

- in geval van een door Opdrachtgever of Opdrachtnemer voorgestelde en vervolgens overeengekomen wijziging in de Overeenkomst, Specificatie, omvang van de te leveren zaken en/of Diensten (wijzigingen in de specificaties ("het bestek") van Opdrachtgever, het werk of de voorwaarden van uitvoering van het werk);
- in geval van afwijkingen van de bedragen van overeengekomen stelposten en van verrekenbare en/of geschatte hoeveelheden;
- in andere gevallen als in een Overeenkomst en/of deze Algemene Leveringsvoorwaarden bepaald.

19.4 Opdrachtnemer is niet verplicht een voorgestelde wijziging uit te voeren indien de wijziging:

- a. niet schriftelijk is verzocht, of
- b. tot een onaanvaardbare verstoring van de werkzaamheden zou leiden, of
- c. indien partijen niet tot overeenstemming komen over de financiële gevolgen en de consequenties ten aanzien van de planning en het werkplan.

19.5 Als Opdrachtnemer bereid is de wijziging uit te voeren, dan zal Opdrachtnemer Opdrachtgever een schriftelijke prijsaanbieding sturen met de volgende gegevens:

- a. het saldo, gevormd door alle directe en indirecte kosten, winst en risico, verband houdende met de wijziging, verminderd met de eventuele besparingen als gevolg van de uitvoering van de wijziging, en
- b. de aanpassing van de Diensten, planning en werkplan, en
- c. de aanpassing van de betalingstermijnen of betalingscondities.

19.6 Verrekening van het meer- en minderwerk geschiedt zoveel mogelijk ineens bij de eerstvolgende factuur tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

20. GARANTIE INGEVAL VAN LEVERING VAN SOFTWARE

20.1 Indien door Opdrachtnemer en Opdrachtgever geen acceptatietest is overeengekomen, accepteert Opdrachtgever de Software "As is" (derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken) bij levering, onverminderd de verplichtingen van Opdrachtnemer op grond van artikel 20.2 en verder.

20.2 Opdrachtnemer garandeert dat de Software in essentie in overeenstemming met de Specificaties functioneert. De garantie bestaat uit het herstel van Fouten overeenkomstig het in deze Algemene Leveringsvoorwaarden bepaalde.

20.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen bedraagt de garantietermijn zes (6) maanden na levering, dan wel - indien een acceptatietest is overeengekomen - na het slagen van de acceptatietest. Na herstel van Fouten tijdens de garantietermijn geldt voor deze herstelwerkzaamheden een garantietermijn van drie (3) maanden, waarbij de totale garantieperiode nimmer meer dan negen (9) maanden na levering dan wel acceptatie zal zijn.

20.4 Indien de Software gedurende de garantietermijn naar het oordeel van Opdrachtgever Fouten bevat dan dient Opdrachtgever dit onverwijld - doch uiterlijk veertien (14) dagen na het blijken van de Fouten - schriftelijk en gedetailleerd aan Opdrachtnemer mede te delen, bij gebreke waarvan elke aanspraak jegens Opdrachtnemer vervalt.

20.5 Indien Opdrachtnemer, na ontvangst van de in artikel 20.4 bedoelde mededeling, Fouten constateert dan zal:

- a. indien is overeengekomen dat Opdrachtnemer Fouten zal herstellen door middel van het ter beschikking stellen van Nieuwe Versies of Updates

van de Software, Opdrachtnemer zich inspannen om die Fouten te herstellen in de eerstvolgende Nieuwe Versie of Update, tenzij dit redelijkerwijs niet meer mogelijk is, in welk geval Opdrachtnemer zich zal inspannen om de betreffende Fouten te herstellen in de daaropvolgende Nieuwe Versie of Update.

Opdrachtnemer kan niet worden verplicht om Nieuwe Versies of Updates uit te brengen, noch kan Opdrachtnemer worden verplicht dit op een ander dan een door Opdrachtnemer te bepalen moment te doen;

- b. indien is overeengekomen dat Opdrachtnemer Fouten zal herstellen anders dan door het ter beschikking stellen van Nieuwe Versies of Updates, Opdrachtnemer zich inspannen om de Fouten zo spoedig mogelijk te herstellen.

20.6 Onverminderd de bepalingen van artikel 20.7 en behoudens in het geval van projecten op regie basis en detachering, zullen herstelwerkzaamheden die zijn uitgevoerd op grond van door Opdrachtnemer erkende garantieaanspraken kosteloos worden verricht.

20.7 Indien voor, tijdens of na het door Opdrachtnemer verrichten van herstelwerkzaamheden blijkt dat Fouten samenhangen met omstandigheden die niet voor rekening en risico van Opdrachtnemer komen, dan zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk op de hoogte brengen en zullen de door Opdrachtnemer te verrichten of inmiddels verrichte herstelwerkzaamheden aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht tegen de dan geldende tarieven. Deze herstelwerkzaamheden zijn dus niet begrepen onder de garantie. Onder omstandigheden die niet voor rekening en risico van Opdrachtnemer komen zijn in ieder geval, doch niet uitsluitend, de navolgende feiten begrepen:

- a. de door Opdrachtnemer gegeven aanwijzingen voor gebruik zijn niet exact opgevolgd en/of er is anderszins sprake van verkeerd gebruik of onvoldoende zorg;
- b. de Software en/of (bijbehorende) Hardware is onoordeelkundig en/of niet in overeenstemming met de Specificaties en/of de Documentatie gebruikt;
- c. de Fouten zijn toe te schrijven aan een ondeugdelijke installering, transport of opslag;
- d. Opdrachtgever zelf of niet door Opdrachtnemer ingeschakelde derden hebben zonder toestemming van Opdrachtnemer aan de Software en/of (bijbehorende) Hardware werkzaamheden (onderhoud daaronder begrepen) verricht;
- e. het aantonen van Fouten in Hardware en/of Software van derden die zichtbaar worden ten gevolge van de door Opdrachtnemer geleverde Software;
- f. de Fouten zijn toe te schrijven aan milieutesten of andere testen onder bijzondere gebruiksomstandigheden;
- g. Opdrachtgever is een uit de onderliggende Overeenkomst voor hem voortvloeiende verplichting jegens Opdrachtnemer niet, niet behoorlijk of niet tijdig nagekomen;

- h. van buitenaf komende oorzaken zoals (regen)water, verhitting, brand, ongevallen, gebreken in communicatielijnen of spanningsvoorziening, etc.

20.8 Na afloop van de in artikel 20.3 bedoelde garantieperiode is Opdrachtnemer niet (meer) gehouden om eventuele Fouten te verhelpen, behalve indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever een onderhoudsovereenkomst zijn overeengekomen waarin herstel van de bedoelde Fouten is opgenomen.

21. SOFTWARE LICENTIE

21.1 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen houdt de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekte Licentie het niet-exclusieve, niet-verpandbare, niet-sublicentieerbare en niet-overdraagbare recht in om de ter beschikking gestelde of ontworpen Software en Documentatie enkel voor eigen toepassingen te gebruiken voor de duur van de Overeenkomst en overeenkomstig het bepaalde in dit artikel 21. Het is Opdrachtgever derhalve verboden om de Software te (laten) gebruiken door, voor of ten behoeve van derden (waaronder begrepen via verkoop, verhuur, SaaS en/of outsourcing), ook niet als de betreffende derde de Software louter ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt. De Software dient te worden gebruikt zoals omschreven in de Documentatie. Opdrachtnemer is gerechtigd om technische maatregelen ter bescherming van de Software te nemen. Opdrachtgever zal zulke maatregelen nimmer verwijderen of omzeilen.

21.2 Indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever een Licentie voor bepaalde tijd zijn overeengekomen, dan zal deze Licentie bij afloop van de betreffende termijn stilzwijgend worden verlengd voor telkens een periode van één (1) jaar, behoudens opzegging door Opdrachtgever of Opdrachtnemer tegen het einde van de initiële looptijd of het respectieve jaar met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste drie (3) maanden. Opdrachtgever zal telkenmale zorgdragen voor tijdige betaling van de toepasselijke Licentie vergoedingen, bij gebreke waarvan Opdrachtnemer gerechtigd is om de Licentie per omgaande te beëindigen.

21.3 Indien is overeengekomen dat de Software uitsluitend op één of meer specifiek aangeduide computer(s) en/of op één of meer specifiek aangeduide locatie(s) mag worden gebruikt dan is Opdrachtgever - indien en zolang het gebruik van de Software op de specifiek aangeduide computers of locaties in verband met storingen, onderhoud, calamiteiten, vervanging of verhuizing onwenselijk of onmogelijk is - gerechtigd om de Software op vervangende computers of locaties te gebruiken. In dat geval dient Opdrachtgever Opdrachtnemer hiervan onmiddellijk schriftelijk in kennis te stellen. In geen geval mag de Software dan gelijktijdig op meer dan het overeengekomen aantal computers of locaties worden gebruikt. Indien de onderneming van Opdrachtgever door een fusie of splitsing of overdracht van activiteiten onder bijzondere titel wijzigt, waardoor een andere of meer omvattende kring van gebruikers van de Software gebruik gaat of zou kunnen gaan maken, dient Opdrachtgever dit

op voorhand schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar te maken. De Licentie op de Software eindigt van rechtswege per datum van de fusie, splitsing en/of overdracht tenzij Opdrachtnemer voorafgaande schriftelijke toestemming heeft verleend voor een continuering van de Licentie, aan welke toestemming Opdrachtnemer nadere (redelijke) voorwaarden mag verbinden (bijvoorbeeld ter zake van gebruiksbepalingen, aantal gebruikers en toepasselijke vergoedingen).

21.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zal Opdrachtnemer Opdrachtgever uitsluitend de Executables van de Software verschaffen. Het gebruiksrecht strekt zich derhalve nadrukkelijk niet uit tot de broncode en broncode wordt ook niet ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever.

21.5 Opdrachtgever is niet gerechtigd om de Software te vertalen, bewerken, arrangeren of anderszins te veranderen noch om door middel van reverse engineering of anderszins (te trachten om) de broncode van de Software te creëren indien de broncode niet aan Opdrachtgever geleverd is tenzij zulks Opdrachtgever op grond van dwingendrechtelijke bepalingen is toegestaan.

21.6 Opdrachtgever is niet gerechtigd de Software te verveelvoudigen of openbaar te maken of kopieën daarvan geheel of gedeeltelijk aan enige derde over te dragen of anderszins ter kennis of in de macht van een derde te brengen (bijvoorbeeld via het verstrekken van een (sub)licentie, verhuur en leasing, verkoop, Hosting of anderszins). Alleen indien Opdrachtnemer de Software niet (meer) wenst te onderhouden, om andere redenen dan een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad van Opdrachtgever, is Opdrachtgever gerechtigd om de Software door een derde te laten onderhouden.

21.7 Door Opdrachtnemer te leveren systeem en/of applicatie Software en/of Hardware van derden worden geleverd conform de bijbehorende Licentie- en garantievoorwaarden van deze derden. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de naleving van de betreffende Licentie tijdens het gebruik. Opdrachtnemer accepteert in geen geval aansprakelijkheid voor gebreken, vertraging, of schade, direct of indirect, dan wel gevolgschade, veroorzaakt door de Software en/of Hardware van deze derden, behoudens en tot het bedrag dat die derde bereid is uit hoofde van zijn aansprakelijkheid te aanvaarden en daadwerkelijk als schade te vergoeden. De betreffende derde blijft, conform de betreffende Licentie, eigenaar van alle Intellectuele Eigendomsrechten op de van deze derde afkomstige Software en/of Hardware en daarbij behorende Documentatie die in samenhang met de Software en/of door Opdrachtnemer verleende Diensten worden gebruikt.

21.8 Indien Opdrachtgever op ongeoorloofde wijze gebruik maakt van de door Opdrachtnemer in Licentie gegeven Software en/of Documentatie, is Opdrachtnemer gerechtigd om de betreffende Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden en is Opdrachtgever aansprakelijk voor de schade die Opdrachtnemer dien ten gevolge lijdt (waaronder mede begrepen schade voor

Oprachtnemer ontstaan als gevolg van claims van derden en/of van haar licentiegevers). Oprachtnemer is te allen tijde gerechtigd om door middel van technische maatregelen het gebruik door Opdrachtgever van de Software te controleren.

21.9 Oprachtnemer is gerechtigd om de Licentie (tussentijds) te beëindigen indien een voor de Licentie wezenlijk gebruiksrecht van een licentiegever van Opdrachtnemer wordt opgezegd c.q. anderszins wordt beëindigd. Oprachtnemer zal alsdan Opdrachtgever daar waar mogelijk tijdig informeren zodat Opdrachtgever in staat is om over te gaan op een alternatief.

21.10 Bij beëindiging van de Licentie dient Opdrachtgever uiterlijk op de datum van beëindiging al het gebruik van de Software en bijbehorende Documentatie te staken, de Software te de-installeren en alle media waarop de Software en bijbehorende Documentatie zijn opgeslagen aan Opdrachtnemer te retourneren. Alle kopieën van de Software en bijbehorende Documentatie die Opdrachtgever heeft geïnstalleerd of anderszins heeft gemaakt dienen uiterlijk per genoemde datum te zijn gewist. Eventuele tussentijdse beëindiging van de Licentie, of het feitelijk staken van het gebruik door Opdrachtgever, geeft Opdrachtgever niet het recht op teruggave van reeds betaalde Licentie vergoedingen dan wel op creditering van reeds gefactureerde vergoedingen. De voor de resterende overeengekomen duur nog verschuldigde vergoedingen worden in geval van tussentijdse beëindiging van de Licentie ineens en volledig opeisbaar. Het voorgaande is niet van toepassing in het geval de beëindiging het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van alleen Opdrachtnemer.

21.11 Oprachtnemer heeft geen verplichting om Nieuwe Versies en/of Updates van de Software uit te brengen. Oprachtnemer zal zich wel inspannen om mogelijkheden te onderzoeken om eventuele Nieuwe Versies en/of Updates uit te brengen. Opdrachtgever is verplicht om door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde Nieuwe Versies en/of Updates, indien van toepassing binnen een overeen te komen redelijke termijn, in gebruik te nemen. Indien Opdrachtgever dit niet doet, dan is Opdrachtnemer gerechtigd om de onderhoud werkzaamheden op te schorten of te beperken en laat dit onverlet de verplichting van Opdrachtgever om de jaarlijkse Licentie vergoedingen gedurende de overeengekomen duur van het gebruik te betalen. Tevens is Opdrachtnemer aansprakelijk voor alle hieruit voortvloeiende schade.

21.12 Indien tussen partijen een Escrow regeling zal worden overeengekomen dan verkrijgt Opdrachtgever in het geval zich een Escrow situatie voordoet alleen een gebruiksrecht op de broncodes van de van toepassing zijnde Software en/of Documentatie. Opdrachtgever zal nimmer door afgifte of gebruik van de broncodes enige Intellectuele Eigendomsrechten verkrijgen. Opdrachtgever heeft slechts het recht om de broncodes en Documentatie te gebruiken voor het verrichten van correctief onderhoud, inclusief aanvullen, uitbreiden en/of verbeteren teneinde de Software te (gaan)

exploiteren voor eigen gebruik, maar het zal Opdrachtgever nooit zijn toegestaan om de (gewijzigde) broncodes en bijbehorende Software en Documentatie te sub-licentiëren en/of te verkopen en/of anderszins te exploiteren. Het gebruiksrecht van de broncodes eindigt van rechtswege indien Opdrachtgever het gebruik van de Software heeft gestaakt of Opdrachtnemer weer in staat is haar verplichtingen onder dezelfde of vergelijkbare voorwaarden na te komen, in welk geval Opdrachtgever de broncode van de van toepassing zijnde Software en Documentatie onverwijld aan Opdrachtnemer zal retourneren.

21.13 Indien in voorkomend geval tussen partijen wordt overeengekomen dat Opdrachtgever niet slechts een Licentie verkrijgt, maar dat bepaalde Intellectuele Eigendomsrechten op de conform de Overeenkomst ontwikkelde Software en/of Hardware en/of Documentatie aan Opdrachtgever zullen toekomen, dan geldt het bepaalde in artikel 6.2 en dient dit derhalve uitdrukkelijk in de Overeenkomst te worden bepaald (bij gebreke waarvan er slechts sprake is van een Licentie). Intellectuele Eigendomsrechten van Opdrachtnemer en/of derden (waaronder licentiegevers van Opdrachtnemer) die reeds bestaan ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst ("Bestaande IER"), dan wel voortvloeien uit de door Opdrachtnemer (te) verrichte(n) werkzaamheden aan of met Bestaande IER, zullen echter nooit voorwerp (kunnen) zijn van een overdracht als hiervoor bedoeld.

22. OPEN SOURCE SOFTWARE

22.1 Oprachtnemer heeft het recht om, in het bijzonder bij de ontwikkeling van Software en het verstrekken van Licenties, gebruik te maken van Open Source Software en zal Opdrachtgever informeren indien Opdrachtnemer in voorkomend geval gebruik heeft gemaakt van Open Source Software en zulks naar het oordeel van Opdrachtnemer gevolgen heeft voor het gebruik van door Opdrachtnemer ontwikkelde Software c.q. voor de Licentie van Opdrachtgever, bijvoorbeeld als er een verplichting bestaat om de door Opdrachtnemer geleverde Software (al dan niet gedeeltelijk) alleen als Open Source te kunnen verspreiden. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever daartoe ook informeren over de voor die Open Source Software toepasselijke (licentie)voorwaarden. Opdrachtgever is uitsluitend zelf verantwoordelijk voor naleving van de Open Source (licentie)voorwaarden en vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle claims, schade en kosten die voor Opdrachtnemer zouden kunnen voortvloeien uit de niet-naleving van de bedoelde voorwaarden.

22.2 Opdrachtgever zal Opdrachtnemer te allen tijde op de hoogte brengen (en houden) indien de Software en/of Hardware van Opdrachtgever waaraan Opdrachtnemer Diensten verricht (bijvoorbeeld onderhoud) Open Source Software bevat. Opdrachtnemer kan vervolgens nadere voorwaarden stellen aan haar dienstverlening en Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle

claims, schade en kosten verband houdende met het gebruik van de Open Source Software.

23. CLOUD DIENSTEN

23.1 Indien de Diensten van Opdrachtnemer bestaan uit het beschikbaar stellen van Cloud Diensten aan Opdrachtgever, dan zijn de bepalingen uit dit artikel 23 van toepassing.

23.2 Tenzij in voorkomend geval uitdrukkelijk anders overeengekomen, erkent Opdrachtgever dat de Cloud Diensten door Opdrachtnemer worden verricht voor c.q. ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever en dat het Opdrachtgever derhalve niet vrijstaat om derden gebruik te laten maken van de Cloud Diensten. Indien en voor zover toch uitdrukkelijk in een Overeenkomst wordt overeengekomen dat derden gebruik mogen maken van de Cloud Diensten is louter Opdrachtgever verantwoordelijk voor het gebruik dat door deze derden van de Cloud Diensten wordt gemaakt en vrijwaart Opdrachtgever Opdrachtnemer tegen alle claims van deze derden die zij mogelijk jegens Opdrachtnemer zouden kunnen instellen als gevolg van voornoemd gebruik.

23.3 In het geval Opdrachtnemer in het kader van de Cloud Diensten een (Hardware en/of Software) platform biedt aan Opdrachtgever waarop de Opdrachtgever zelf diensten en voorzieningen kan ontwikkelen is louter Opdrachtgever verantwoordelijk voor het gebruik van dit platform en daarop gebaseerde resultaten en vrijwaart Opdrachtgever Opdrachtnemer tegen alle claims van derden die zij mogelijk jegens Opdrachtnemer zouden kunnen instellen als gevolg van gebruik van het platform door Opdrachtgever.

23.4 Opdrachtgever erkent dat door Opdrachtnemer toegekende inlog- c.q. toegangscode persoonsgebonden, geheim en niet overdraagbaar zijn. Opdrachtgever staat ervoor in dat elke gebruiker van Opdrachtgever redelijke maatregelen neemt om te voorkomen dat onbevoegd gebruik plaatsvindt.

23.5 Als vergoeding voor de Cloud Diensten zal Opdrachtgever een periodieke vergoeding (abonnement) en/of een "pay-for-use" vergoeding (bijv. afhankelijk van het aantal gebruikers en/of devices) verschuldigd zijn. Periodieke vergoedingen dienen bij vooruitbetaling te worden voldaan.

23.6 Tenzij tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever anderszins uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen, zal Opdrachtgever zelf verantwoordelijk zijn voor de door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit met reeds bij Opdrachtgever aanwezige systemen, infrastructuur, verbindingen, Software en Hardware.

23.7 Enkel Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer en het gebruik van de door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde Cloud Diensten en de wijze waarop de resultaten van voornoemde Cloud Diensten worden ingezet. Indien Opdrachtgever en zijn geautoriseerde gebruikers zelf gegevens met behulp van de Cloud

Diensten invoeren, opslaan en verwerken heeft Opdrachtnemer geen kennis van deze gegevens en is zij niet gehouden de juistheid en/of rechtmatigheid ervan te controleren. Opdrachtnemer is derhalve niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit de door Opdrachtgever ingevoerde gegevens en Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle schade en claims van derden welke zijn gegrond op het gebruik dat Opdrachtgever maakt van de Cloud Diensten.

23.8 Indien en voor zover bij de Cloud Diensten Software van derden aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld (en mits dit door Opdrachtnemer kenbaar is gemaakt), dan zullen voor wat betreft die Software de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, welke voorwaarden alsdan prevaleren boven het bepaalde in deze Algemene Leveringsvoorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de toepasselijkheid van de bedoelde voorwaarden van deze derden. In het geval Opdrachtnemer gebruik maakt van een toeleverancier aangaande haar Cloud Diensten (bijvoorbeeld een derde partij die Hosting verricht), kan Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever voor het gebruik en het eventuele onderhoud van de via de Cloud Diensten ter beschikking gestelde Software nooit worden aangesproken tot meer of anders dan geldt in de relatie tussen Opdrachtnemer en haar desbetreffende toeleverancier. Indien Opdrachtnemer Software die eigendom is van Opdrachtgever middels Cloud Diensten van Opdrachtnemer, eventueel via derden, beschikbaar stelt aan Opdrachtgever, dan verleent Opdrachtgever Opdrachtnemer daartoe alle rechten om deze Cloud Diensten voor en/of namens Opdrachtgever uit te voeren.

23.9 Opdrachtnemer zal zich inspannen om de Cloud Diensten steeds naar behoren te laten functioneren en streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid, kwaliteit en beveiliging van de Cloud Diensten. Opdrachtnemer geeft echter, behoudens indien in de Overeenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald, geen garantie ter zake. Een eventuele door Opdrachtnemer gegarandeerde beschikbaarheid in een Overeenkomst geldt enkel tot en met de infrastructuur van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor telecommunicatieverbindingen vanaf haar infrastructuur, waaronder mede begrepen telecommunicatieverbindingen van Opdrachtgever en alleen Opdrachtgever is derhalve verantwoordelijk voor (de goede werking van) de infrastructuur van Opdrachtgever of die van relevante derde partijen waar Opdrachtgever gebruik licenties voor heeft om de Cloud Diensten te kunnen afnemen alsmede voor de bij Opdrachtgever (fysiek of anderszins) aanwezige Hardware en Software (inclusief eventuele hulpapplicaties), configuratie en internetverbindingen, aansluiting op het energienetwerk en overige aansluitingen die nodig zijn voor toegang tot en gebruik van de Cloud Diensten. Een resultaatverbintenis bestaat alleen indien dit tussen partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen in een Overeenkomst.

23.10 Het is Opdrachtnemer toegestaan om de uitvoering van haar Cloud Diensten te continueren onder

gebruikmaking van een Nieuwe Versie of Update van de Software. Opdrachtnemer is daarbij niet verplicht voor Opdrachtgever bepaalde specifieke eigenschappen of functionaliteiten van de Cloud Diensten of Software te handhaven of te wijzigen. Opdrachtnemer zal echter voorafgaand aan de implementatie van Nieuwe Versies of Updates in overleg treden met Opdrachtgever, indien deze naar verwachting leiden tot een verlies van de prestatievermogens of functionaliteit van de Cloud Diensten (waaronder ook een verminderde beschikbaarheid). De hiervoor bedoelde verplichting tot overleg is niet van toepassing in het geval de Nieuwe Versie of Update om beveiligingsredenen dient te worden toegepast.

23.11 Het is Opdrachtnemer toegestaan om haar Cloud Diensten geheel of gedeeltelijk op tijdelijke basis buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering van de computersystemen. Opdrachtnemer zal een dergelijke buitengebruikstelling zo veel mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en Opdrachtgever (daar waar mogelijk) tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Opdrachtnemer zal vanwege een dergelijke buitengebruikstelling nimmer tot schadevergoeding jegens Opdrachtgever gehouden zijn.

23.12 Opdrachtgever zal bij het Gebruik van de Cloud Diensten in overeenstemming handelen met geldende wet- en regelgeving en staat (nadrukkelijk ook namens haar gebruikers) in het bijzonder in voor het navolgende:

- a. dat Opdrachtgever geen handelingen (laat) verricht(en) die ervoor kunnen zorgen dat storingen in de Cloud Diensten, netwerken of (telecommunicatie)infrastructuren optreden;
- b. dat Opdrachtgever geen handelingen (laat) verricht(en) die strafbaar zijn jegens Opdrachtnemer of derden;
- c. dat Opdrachtgever zelf verantwoordelijk is voor het beschermen van zijn apparatuur, (telecommunicatie)infrastructuur en (internet)verbindingen tegen onder meer computercriminaliteit (waaronder mede begrepen virussen) en/of ander onrechtmatig gebruik door derden;
- d. dat Opdrachtgever op geen enkele wijze de door Opdrachtnemer en/of derden aangebrachte beveiliging van de Cloud Diensten in gevaar brengt en derhalve o.a. verstrekte toegangscode strikt geheim zal houden;
- e. dat Opdrachtgever geen zogenaamde 'spam' zal (laten) verzenden en
- f. dat Opdrachtgever ook overigens in redelijkheid gebruik zal (laten) maken van de Cloud Diensten ('fair use').

23.13 Opdrachtnemer is gerechtigd om met onmiddellijke ingang de toegang tot – en het gebruik van – de Cloud Diensten tijdelijk of permanent te beëindigen indien Opdrachtnemer ernstige vermoedens heeft dat Opdrachtgever (of een gebruiker van Opdrachtgever) in strijd handelt met het bepaalde in dit artikel 23, dan wel een derde via het account van Opdrachtgever (of een gebruiker van Opdrachtgever) in strijd handelt met dit artikel 23. Opdrachtnemer zal vanwege een dergelijke

beëindiging nimmer tot schadevergoeding jegens Opdrachtgever gehouden zijn.

23.14 Als er sprake is van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer te leveren data, dan is het transport en de transmissie van deze data voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever staat ervoor in dat voornoemde data, alsmede andere door Opdrachtgever ter beschikking gestelde materialen, gegevens, Software en instructies, juist, volledig en niet in strijd met rechten (o.a. Intellectuele Eigendomsrechten) van derden zijn.

23.15 Alle Intellectuele Eigendomsrechten op alle door Opdrachtnemer bij de Cloud Diensten gebruikte Software, Hardware en overige zaken blijven bij Opdrachtnemer en/of haar licentiegevers rusten. Opdrachtgever zal geen inbreuk maken op Intellectuele Eigendomsrechten van Opdrachtnemer, haar licentiegevers en/of andere derden. Indien en voor zover Opdrachtnemer constateert dat er materiaal met behulp van de Cloud Diensten wordt opgeslagen, verwerkt of anderszins wordt gebruikt en zulks in strijd is met de hiervoor genoemde Intellectuele Eigendomsrechten, dan is Opdrachtnemer gerechtigd om dit materiaal per omgaande van de server(s) te verwijderen en te vernietigen. Hiertoe geeft Opdrachtgever Opdrachtnemer reeds nu voor alsdan toestemming. Opdrachtnemer zal vanwege een dergelijke verwijdering en/of vernietiging nimmer tot schadevergoeding jegens Opdrachtgever gehouden zijn.

23.16 Opdrachtnemer is nooit verplicht om aan Opdrachtgever de via Cloud Diensten ter beschikking gestelde Software in fysieke vorm ter beschikking te stellen.

23.17 Opdrachtnemer zal zich inspannen om Fouten in de Software binnen een redelijke termijn te (laten) herstellen. Opdrachtnemer garandeert echter nadrukkelijk niet, in het bijzonder daar waar het niet door Opdrachtnemer ontwikkelde Software betreft, dat alle Fouten kunnen worden hersteld noch dat de middels Cloud Diensten ter beschikking gestelde Software foutloos en zonder onderbrekingen functioneert. Opdrachtgever verplicht zich om Fouten gedetailleerd en schriftelijk aan Opdrachtnemer te melden. Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijk oplossingen dan wel programma omwegen of probleem vermijdende restricties ("work arounds") in de Software aan te brengen, dan wel met het herstel van Fouten te wachten tot een Nieuwe Versie. Indien de Software voor Opdrachtgever is ontwikkeld, kan Opdrachtnemer volgens haar gebruikelijk prijsstelling de kosten van herstel aan Opdrachtgever in rekening brengen.

23.18 Opdrachtnemer is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens c.q. data noch kan Opdrachtnemer worden gehouden tot dataconversie. Opdrachtnemer spant zich in dat de middels Cloud Diensten ter beschikking gestelde Software tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving maar geeft dienaangaande nadrukkelijk geen garanties.

23.19 Onverminderd het bepaalde in artikel 13.3, heeft Opdrachtgever op grond van relevante privacywetgeving (waaronder maar niet beperkt tot de AVG) onder andere de verplichting om de volgende rechten aan betrokkenen te geven: a) het recht op informatie (art. 13 en 14 AVG), b) het recht op inzage (art. 15 AVG), c) het recht op rectificatie (art. 16 AVG), d) het recht op gegevenswissing (vergetelheid, art. 17 AVG), e) het recht op beperking van de verwerking (art. 18 AVG), f) het recht op overdraagbaarheid (dataportabiliteit, art. 20 AVG), g) het recht op bezwaar (art. 21 AVG), h) het recht om niet te worden onderworpen aan een geautomatiseerd individueel besluit (art. 22 AVG) en i) aan te laten tonen dat de persoonsgegevens beperkt, overgedragen, verwijderd of gecorrigeerd zijn. Enkel Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de nakoming van deze verplichtingen. Opdrachtnemer zal, voor zover dit voor haar technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door Opdrachtgever na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijs en vergoedingen van Opdrachtnemer begrepen en komen derhalve voor rekening van Opdrachtgever.

B2 - HARDWARE

24. ONTWIKKELING, LEVERING EN ACCEPTATIE VAN HARDWARE

24.1 Indien met Opdrachtgever is overeengekomen dat Opdrachtnemer Hardware zal ontwikkelen dan is met betrekking tot de ontwikkeling van de Hardware artikel 18.1 van overeenkomstige toepassing waarbij alsdan voor "Software" in voorkomend geval "Hardware" dient te worden gelezen. De Hardware dient te worden gebruikt zoals omschreven in de Documentatie.

24.2 De door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verkochte Hardware zal, behoudens andersluidende schriftelijke afspraken, worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van Opdrachtnemer. Levering van de Hardware elders dan de plaats van het magazijn van Opdrachtnemer, geschiedt op de overeengekomen plaats van levering in Nederland tegen overeengekomen tarieven in de Overeenkomst.

24.3 Indien is overeengekomen dat Opdrachtnemer de Hardware zal verpakken, dan zal Opdrachtnemer dit doen volgens de redelijk geldende maatstaven. Indien Opdrachtgever een andere wijze van verpakking verlangt, dan zullen de daaraan verbonden (meer)kosten voor rekening van Opdrachtgever zijn.

24.4 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor afhandeling van de bij Opdrachtgever vrijgekomen verpakkingen in overeenstemming met de geldende overheidsvoorschriften. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer dienaangaande voor aanspraken van derden.

24.5 Opdrachtgever heeft de verplichting bij de aflevering van de Hardware te onderzoeken om na te gaan of de Hardware aan de Overeenkomst beantwoordt.

24.6 Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer is Opdrachtnemer niet gehouden om retourzendingen van Opdrachtgever te accepteren. Retourzendingen zijn in ieder geval niet meer mogelijk vanaf aanvang van de installatie en/of inbedrijfname.

24.7 Het in ontvangst nemen van retourzendingen door Opdrachtnemer impliceert nimmer enige erkenning door Opdrachtnemer van de door Opdrachtgever aangevoerde reden voor de retourzending. Het risico van retour gezonden Hardware blijft berusten bij Opdrachtgever totdat zij door Opdrachtnemer zijn gecrediteerd.

24.8 Slechts indien dit is overeengekomen in een Overeenkomst zal Opdrachtnemer zorgdragen voor de installatie van de Hardware en daar waar nodig het aanpassen van de Hardware en Software op zodanige wijze, dat de Software en Hardware in samenhang met de infrastructuur conform de in de Overeenkomst genoemde Specificaties functioneren.

24.9 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een, conform artikel 15.3, passende installatieplaats met alle noodzakelijk faciliteiten, inclusief bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten.

24.10 Opdrachtgever zal Opdrachtnemer voor de uitvoering van de hiervoor bedoelde installatiewerkzaamheden toegang verlenen tot de installatieplaats.

24.11 De voornoemde installatiewerkzaamheden zullen plaatsvinden conform een door Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen (installatie)plan.

24.12 De Hardware geldt als geaccepteerd op de datum van aflevering, dan wel, indien een door Opdrachtnemer uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, op de datum van (gebruiksklare) oplevering.

24.13 De operationele oplevering van de Hardware wordt geacht te zijn geschied bij acceptatie van de levering na voltooiing van de installatie volgens het installatieplan.

24.14 Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat alle contractuele verplichtingen van Opdrachtnemer met betrekking tot (het deel van) het Hardware zullen zijn nagekomen op de dag dat Opdrachtgever (het deel van) de Hardware heeft geaccepteerd in overeenstemming met dit artikel 24, met uitzondering van de (garantie)verplichtingen opgenomen in artikel 26 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden.

25. MEER- EN MINDERWERK HARDWARE

25.1 Wanneer omstandigheden ontstaan die leiden tot een kostenverhoging of kostenverlaging met betrekking tot de realisatie van Hardware dan is artikel 19 van overeenkomstige toepassing.

26. GARANTIE INGEVAL VAN LEVERING VAN HARDWARE

26.1 Indien door Opdrachtnemer en Opdrachtgever geen acceptatietest is overeengekomen, accepteert Opdrachtgever de Hardware "As is" (derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken) bij levering,

onverminderd de verplichtingen van Opdrachtnemer op grond van artikel 26.2 en verder.

26.2 Bij levering van Hardware is telkenmale de betreffende fabrieksgarantie van toepassing. Indien de Hardware door Opdrachtnemer zelf gerealiseerd is, zal een garantietermijn van zes (6) maanden van toepassing zijn. Na herstel van Fouten tijdens de garantietermijn geldt voor deze herstelwerkzaamheden een garantietermijn van drie (3) maanden, waarbij de totale garantieperiode nimmer meer dan negen (9) maanden na levering dan wel acceptatie zal zijn.

26.3 Het bepaalde in artikel 20.7 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden geldt tevens voor door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever geleverde Hardware.

26.4 Na afloop van de in artikel 26.2 bedoelde (fabrieks)garantie is Opdrachtnemer niet meer gehouden om eventuele Fouten te verhelpen, tenzij er tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever een onderhoudsovereenkomst is gesloten die herstel van Fouten omvat.

26.5 In geval van een aanspraak op Hardware garantie zal Opdrachtgever op zijn kosten en voor zijn risico de betreffende Hardware (of deel van de Hardware) aan Opdrachtnemer ter beschikking stellen. Opdrachtnemer komt, behalve indien dit in een aparte Overeenkomst is vastgelegd, niet bij Opdrachtgever op locatie om de betreffende defecte Hardware op te halen en/of ter plaatse te repareren.

26.6 Als er sprake is van herstelwerkzaamheden door Opdrachtnemer buiten de garantie, dan zullen de door Opdrachtnemer te verrichten of inmiddels verrichte herstelwerkzaamheden aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht tegen de dan geldende tarieven.

26.7 Opdrachtgever dient met betrekking tot uiterlijk waarneembare tekortkomingen te reclameren uiterlijk bij keuring of test, dan wel, indien zo'n keuring of test niet is overeengekomen, binnen veertien (14) dagen na levering, bij gebreke waarvan elke aanspraak jegens Opdrachtnemer vervalft.

26.8 Indien na de garantietermijn van de Hardware Fouten worden geconstateerd, dan is Opdrachtnemer hiervoor niet aansprakelijk. Echter, Opdrachtnemer is in dat geval in beginsel bereid om de Fouten op kosten van Opdrachtgever te herstellen, e.e.a. middels voor rekening en risico van Opdrachtgever opsturen door Opdrachtgever van de betreffende Hardware.

B3 - ONDERHOUD

27. ONDERHOUD ALGEMEEN

27.1 Deze bepalingen omtrent onderhoud zijn enkel van toepassing indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever schriftelijk zijn overeengekomen dat Opdrachtnemer onderhoudswerkzaamheden zal uitvoeren.

27.2 Opdrachtnemer zal zich naar beste kunnen inspannen om het onderhoud met de grootst mogelijke zorg uit te

voeren. Opdrachtnemer zal het onderhoud verrichten conform de met Opdrachtgever overeengekomen onderhoudsovereenkomst en de daarin beschreven methodieken. Opdrachtnemer is slechts gehouden tot het behalen van bepaalde serviceniveaus indien deze schriftelijk en uitdrukkelijk zijn overeengekomen in de betreffende onderhoudsovereenkomst (SLA).

27.3 Indien is overeengekomen dat Opdrachtnemer de Software en/of Hardware en/of Documentatie zal onderhouden dan begint dit onderhoud uiterlijk onmiddellijk na het einde van de garantietermijn. Het onderhoud bestaat uit het herstel van Fouten, een en ander conform de navolgende onderhoudsbepalingen en hetgeen partijen meer in het bijzonder zijn overeengekomen in een onderhoudsovereenkomst.

27.4 Opdrachtgever staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften ter zake de Software en Hardware waaraan Opdrachtnemer onderhoudswerkzaamheden verricht in acht zijn genomen, waaronder begrepen de AVG en Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle claims ter zake.

27.5 Opdrachtgever draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van Software en/of Hardware en/of Documentatie gedurende de periode dat Opdrachtnemer deze in zijn bezit heeft ten behoeve van het uitvoeren van het onderhoud. Het is aan Opdrachtgever om dit risico op adequate wijze te verzekeren. Alvorens Software en/of Hardware en/of Documentatie aan Opdrachtnemer beschikbaar te stellen, draagt Opdrachtgever er zelf zorg voor dat de noodzakelijke reservekopieën (Back-up's) zijn gemaakt.

27.6 Indien de Software en/of Hardware en/of Documentatie gedurende de looptijd van de onderhoudsovereenkomst naar het oordeel van Opdrachtgever Fouten bevat dan dient Opdrachtgever dit onverwijld - doch uiterlijk binnen veertien (14) dagen na het blijken van de Fouten - schriftelijk aan Opdrachtnemer mede te delen.

27.7 Het bepaalde in artikel 20.5 en artikel 20.7 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden is nadrukkelijk tevens van toepassing op onderhoud werkzaamheden. In aanvulling op de in artikel 20.7 genoemde omstandigheden omvat het onderhoud aan de Software niet het herstel van Fouten die het gevolg zijn van of verband houden met:

- a. wijzigingen, fouten of Fouten in Hardware of andere Software dan die onder het onderhoud van Opdrachtnemer valt;
- b. het niet tijdig onderhouden van de Software als gevolg van omstandigheden die aan Opdrachtgever zijn toe te rekenen;
- c. het gebruik van een versie van Software die niet meer door Opdrachtnemer wordt onderhouden;
- d. andere niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken.

27.8 Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens en het uitvoeren van dataconversie valt niet onder onderhoud.

27.9 Indien Opdrachtgever niet gelijktijdig met het aangaan van de Overeenkomst tot levering van de Software en/of Hardware een onderhoudsovereenkomst met Opdrachtnemer is aangegaan, kan Opdrachtnemer niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

27.10 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om haar onderhoudsverplichtingen onder meer op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de Software en/of Hardware en/of Documentatie omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van Opdrachtnemer, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van Opdrachtnemer en/of derden die ter uitvoering van het onderhoud door Opdrachtnemer zijn ingeschakeld, met zich brengen.

27.11 Tenzij anders is overeengekomen in de Overeenkomst geeft Opdrachtnemer geen garantie op de door Opdrachtnemer uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden.

28. ONDERHOUD SOFTWARE

28.1 Indien is overeengekomen dat Opdrachtnemer de Software zal onderhouden dan zal dit onderhoud uitsluitend de laatste aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde en de daaraan onmiddellijk voorafgaande versie of release betreffen. Andere versies en releases zullen niet (meer) worden onderhouden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

28.2 Opdrachtnemer heeft geen verplichting om Nieuwe Versies en/of Updates van de Software uit te brengen. Het bepaalde in artikel 21.11 geldt hier onverkort.

28.3 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen heeft Opdrachtgever geen aanspraak op levering van de broncode en de materialen die voor het verrichten van onderhoud nodig zijn. Het onderhoud heeft uitsluitend betrekking op Software in een voor computerapparatuur leesbare vorm en vastgelegd op voor een computer leesbaar materiaal.

28.4 Het onderhoud van Software zal zich enkel uitstrekken tot hetgeen tussen partijen uitdrukkelijk is overeengekomen. Onderhoudswerkzaamheden ten aanzien van Software waarover geen uitdrukkelijke afspraken zijn gemaakt zullen op basis van nacalculatie tegen de gebruikelijke tarieven worden uitgevoerd.

28.5 Opdrachtnemer draagt zorg voor het actueel houden van haar expertise omtrent de Software. Opdrachtnemer zal, zoals vastgelegd in een onderhoudsovereenkomst, de voor het Software onderhoud relevante gegevens omtrent de aan de Software verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in haar administratie. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.

28.6 Opdrachtnemer is gerechtigd om de Software, alsmede de Hardware waarop de in onderhoud te nemen Software is geïnstalleerd, te keuren alvorens het onderhoud te starten. Naar aanleiding van de resultaten van deze keuring is Opdrachtnemer gerechtigd om de betreffende

Software niet in onderhoud te nemen, dan wel om nadere voorwaarden te stellen aan het onderhoud. Onder nadere voorwaarden wordt in ieder geval verstaan het conform aanwijzingen en instructies van Opdrachtnemer aanpassen en/of upgraden van de Software, Hardware, systeemprogrammatuur of verbonden netwerken.

28.7 Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma omwegen of probleem vermijdende restricties ('work arounds') in de Software aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de gecorrigeerde Software dan wel de beschikbaar gestelde Nieuwe Versie van de Software installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig zal Opdrachtgever de daarbij gebruikte Software en gebruikersomgeving aanpassen.

28.8 Indien Opdrachtnemer het onderhoud online verricht ("remote access"), dan zal Opdrachtgever tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten in overeenstemming met de instructies van Opdrachtnemer op dat punt. In het geval dat de infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten niet voldoen aan de eisen van Opdrachtnemer, is Opdrachtnemer gerechtigd het onderhoud op te schorten, dan wel te beperken.

29. ONDERHOUD HARDWARE

29.1 Het onderhoud van Hardware zal zich enkel uitstrekken tot hetgeen tussen partijen uitdrukkelijk is overeengekomen. Onderhoudswerkzaamheden ten aanzien van Hardware waarover geen uitdrukkelijke afspraken zijn gemaakt zullen op basis van nacalculatie tegen de gebruikelijke tarieven worden uitgevoerd.

29.2 Opdrachtnemer draagt zorg voor het actueel houden van haar expertise omtrent de Hardware. Opdrachtnemer zal, zoals vastgelegd in een onderhoudsovereenkomst, de voor het Hardware onderhoud relevante gegevens omtrent de aan de Hardware verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in haar administratie. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.

29.3 Ter zake van back-up kopieën van gegevens en Software is het bepaalde in artikel 27.5 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden van toepassing.

29.4 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen zijn in de onderhoudsprijs onder andere niet begrepen:

- a. vervanging van onderdelen. Dit geschiedt indien dit naar het oordeel van Opdrachtnemer noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. Hieronder vallen tevens werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie en/of modificaties en updates of upgrades van de Hardware. De vervangen onderdelen worden, na gehele betaling, eigendom van Opdrachtgever;
- b. het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere (magnetische of digitale) opslagmedia, inkt- of tonercartridges, inktlinten, papier, laserkoppen, accu's, batterijen en/of antennes;

- c. de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudswerkzaamheden voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel of werkzaamheden door anderen dan Opdrachtnemer of diens hulppersonen;
- d. verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van Hardware of werkzaamheden ten gevolge hiervan;
- e. storingen die zich voordoen indien de Hardware niet wordt gebruikt in de normale kantoor of productie omgevingscondities waar deze behoren te staan;
- f. storingen of schade die verband houden met gebruik of installatie van niet door de fabrikant voorgeschreven verbruiksartikelen of onderdelen.

B4 - DETACHERING

30. DETACHERING

- 30.1 Deze bepalingen omtrent detachering zijn van toepassing indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn overeengekomen dat Opdrachtnemer medewerker(s) zal detacheren. Detachering vindt enkel in Nederland plaats. Voor detachering buiten Nederland is telkenmale de voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie vereist, welke toestemming afhankelijk zal zijn van ter plaatse geldende wet- en regelgeving.
- 30.2 Onder detachering in de zin van deze Algemene Leveringsvoorwaarden zal worden verstaan de situatie waarin Opdrachtnemer één of meerdere medewerker(s) van Opdrachtnemer (in dit artikel 30 aangeduid als “de Medewerker(s)”) op tijdelijke basis aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, welke Medewerker(s) voor – en onder leiding en toezicht en/of regie van – Opdrachtgever bepaalde werkzaamheden (in dit artikel 30 aangeduid als “de Werkzaamheden”) zullen verrichten, een en ander als bedoeld in artikel 7:690 Burgerlijk Wetboek.
- 30.3 De verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot het ter beschikking stellen van Medewerker(s) die gedurende de overeengekomen termijn de Werkzaamheden zullen verrichten op basis van een inspanningsverplichting, waarbij Opdrachtnemer nimmer verantwoordelijk is voor het resultaat van de Werkzaamheden.
- 30.4 Opdrachtnemer heeft het recht om de bij Opdrachtgever werkzame Medewerker(s) te vervangen, mits daardoor (a) de kwaliteit van de Werkzaamheden gewaarborgd blijft en (b) de overeengekomen einddatum alleen wordt verlengd met de eventuele inwerktijd van de vervangende Medewerker.
- 30.5 Indien de vervangende Medewerker een inwerktijd nodig heeft, hetgeen door beide partijen in overleg bepaald zal worden, dan zal deze inwerktijd:
- a. bij opdrachten die een totale looptijd van meer dan drie (3) maanden betreffen, maximaal tien (10) werkdagen duren;
 - b. bij opdrachten die een totale looptijd van minder dan drie (3) maanden betreffen, maximaal vijf (5) werkdagen duren.
- 30.6 Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen in gezamenlijk overleg bepalen in hoeverre de inwerktijd aan Opdrachtgever in rekening wordt gebracht en in hoeverre de inwerktijd de overeengekomen duur van de Werkzaamheden zal verlengen.
- 30.7 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen gelden de in de Overeenkomst genoemde tarieven voor de Medewerker(s) tot en met 31 december van het dan actuele kalenderjaar. Opdrachtnemer is gerechtigd om de tarieven eenmaal per jaar, in januari, te wijzigen.
- 30.8 Opdrachtnemer en de Medewerker(s) zijn jegens Opdrachtgever nimmer aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, die het gevolg is van een fout van de Medewerker(s) in de uitvoering van de Werkzaamheden.
- 30.9 Aangezien Opdrachtgever de leiding en toezicht houdt over de Medewerker(s), vrijwaart Opdrachtgever Opdrachtnemer voor iedere aansprakelijkheid jegens derden op grond van aansprakelijkheid voor ondergeschikten of niet-ondergeschikten, indien en voor zover deze voortvloeit uit of in verband staat met de Werkzaamheden.
- 30.10 Alle Intellectuele Eigendomsrechten die voortvloeien uit de door Medewerker(s) te verrichten Werkzaamheden aan of met Intellectuele Eigendomsrechten die al eigendom zijn van Opdrachtnemer of van een derde partij berusten bij creatie onmiddellijk bij Opdrachtnemer.
- 30.11 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verkrijgen van alle geschikte licentieovereenkomsten of andere overeenkomsten met betrekking tot het gebruik van eventueel auteursrechtelijk of anderszins beschermde werken, modellen en uitvindingen die noodzakelijk zijn bij de uitvoering van de Werkzaamheden. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer en de Medewerker(s) voor de gevolgen van eventuele inbreuken op (Intellectuele Eigendoms)rechten van derden, mede inhoudende alle directe en indirecte schade die Opdrachtnemer kan lijden als gevolg van dergelijke inbreuken.
- 30.12 Opdrachtgever dient een verzekering af te sluiten met betrekking tot de Medewerker(s) in verband met eventuele vordering(en) van derden ten gevolge van het uitvoeren van de Werkzaamheden. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer en de Medewerker(s) tegen iedere aanspraak van een derde ter zake.
- 30.13 Opdrachtgever zal zich ervan onthouden om Medewerkers, die direct of indirect met de uitvoering van een Overeenkomst zijn belast, gedurende de looptijd van de Overeenkomst (ter voorkoming van misverstanden behelst dit tevens de periode tussen ondertekening van de Overeenkomst en daadwerkelijke start van de werkzaamheden) in dienst te nemen, dan wel anderszins direct of indirect voor zich te laten werken. Deze verplichting geldt op straffe van een onmiddellijk opeisbare boete van 50.000 euro (zegge: vijftigduizend euro) per overtreding van het bedoelde verbod.

- 30.14 Indien Opdrachtgever na afloop van de Overeenkomst met een Medewerker een arbeidsovereenkomst wenst aan te gaan (of deze op andersoortige overeenkomst direct of indirect werkzaamheden voor Opdrachtgever zal verrichten) dient een redelijke vergoeding (welke onder meer rekening houdt met de werving en opleiding van de Medewerker door Opdrachtnemer) te worden voldaan aan Opdrachtnemer als bedoeld in artikel 9a lid 2 van de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (WAADI).
- 30.15 De Opdrachtgever verklaart zich volledig bekend met de WAADI en in het bijzonder de artikelen 8, 8a en 10 van deze wet en zal de WAADI volledig naleven. In het licht van artikel 10 WAADI zal Opdrachtgever Opdrachtnemer tijdig en volledig informeren over (verwachte) collectieve acties waaronder mede begrepen een werkstaking of bedrijfsbezetting. Tevens zal Opdrachtgever Opdrachtnemer tijdig en volledig informeren welke arbeidsvoorwaarden zoals genoemd in artikel 8 lid 1 WAADI gelden voor haar werknemers in gelijke of gelijkwaardige functies als de functies die de Medewerker(s) vervullen. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen claims, schade en/of kosten welke bij Opdrachtnemer ontstaan als gevolg van de niet-naleving door Opdrachtgever van dit artikel 30.15.

B5 - OPLEIDINGEN

31. OPLEIDINGEN, CURSUSSEN EN TRAININGEN

- 31.1 Deze bepalingen omtrent opleidingen zijn van toepassing indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn overeengekomen dat Opdrachtnemer opleidingen voor Opdrachtgever zal verzorgen.
- 31.2 Indien de dienstverlening van Opdrachtnemer bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training kan Opdrachtnemer steeds vóór de aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling(en) verlangen.
- 31.3 De Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever komt tot stand door de schriftelijke bevestiging van Opdrachtnemer van de door Opdrachtgever aangevraagde opleiding, cursus of training middels een door Opdrachtgever ondertekend inschrijfformulier. Hierdoor wordt het inschrijfformulier de Overeenkomst.
- 31.4 Inschrijving voor 'open inschrijving' opleidingen, cursussen of trainingen geschiedt op volgorde van aanmelding. In geval van over-inschrijving van het aantal deelnemers treedt artikel 31.5 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden in werking. Voorlopige aanmeldingen dienen binnen drie (3) werkdagen definitief gemaakt te worden bij gebreke waarvan de aanmelding komt te vervallen.
- 31.5 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Opdrachtnemer aanleiding geeft, is Opdrachtnemer gerechtigd de opleiding, cursus of training te annuleren, dan wel te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen of deze op een andere datum of een ander tijdstip te laten plaatsvinden zonder aansprakelijk te zijn voor eventuele schade van Opdrachtgever. In dergelijke gevallen wordt Opdrachtgever op de hoogte gebracht en heeft Opdrachtgever keuze uit een alternatieve cursus, indien van toepassing, of gehele restitutie van zijn inschrijfgeld, indien reeds betaald.
- 31.6 Opdrachtnemer is enkel gebonden aan annuleringen die schriftelijk zijn geschied. Bij een schriftelijke annulering door Opdrachtgever tot dertig (30) dagen voor de aanvang van de betreffende opleiding, cursus of training wordt vijftig (50) % van het offertebedrag in rekening gebracht. Bij schriftelijke annulering vanaf dertig (30) dagen tot één week voor de aanvang van de betreffende opleiding, cursus of training wordt vijfenzeventig (75) % van het offertebedrag in rekening gebracht. Bij schriftelijke annulering binnen één week voorafgaande aan de aanvang van de opleiding, cursus of training wordt het gehele bedrag in rekening gebracht.
- 31.7 Opdrachtgever is, in overleg met Opdrachtnemer, gerechtigd om een andere deelnemer naar de betreffende opleiding, cursus of training te sturen dan de origineel aangemelde deelnemer. Vervanging van een deelnemer dient uiterlijk twee (2) dagen voor aanvang van de betreffende opleiding, cursus of training te worden geregeld en schriftelijk door Opdrachtgever te zijn bevestigd.
- 31.8 Alle Intellectuele Eigendomsrechten, waaronder in deze met name begrepen auteursrechten, met betrekking tot de door Opdrachtnemer verstrekte (opleiding-, cursus- of training)materialen (waaronder mede begrepen Software) en andere gegevens ten behoeve van de opleiding, cursus of training berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer en/of haar licentiegevers en blijven aldaar berusten. Derhalve is het Opdrachtgever zonder uitdrukkelijke schriftelijke voorafgaande toestemming van Opdrachtnemer niet toegestaan het (opleiding-, cursus- of training)materiaal (waaronder mede begrepen Software) of andere gegevens te gebruiken anders dan in het kader van de door Opdrachtnemer verstrekte opleiding, cursus of training of als naslagwerk door de deelnemer na het volgen van de betreffende opleiding, cursus of training. Ieder ander gebruik, waaronder begrepen openbaarmaking aan derden, is uitdrukkelijk verboden.
- 31.9 Klachten over een gevolgde opleiding, cursus of training dienen uiterlijk veertien (14) dagen na het einde van de betreffende opleiding, cursus of training - schriftelijk en goed gemotiveerd – aan Opdrachtnemer te worden medegedeeld. Het indienen van een klacht laat nakoming van de betalingsverplichtingen onverlet.