

## **Gebruiksrechtovereenkomst Debiweb:**

### **Artikel 1 Definities**

1.1 In deze overeenkomst gelden de volgende definities; gedefinieerde termen worden steeds met een hoofdletter aangeduid:

- a) Onder "Debiweb" wordt verstaan de webbased applicatie van de door Debisoft ontwikkelde software voor debiteurenbeheer.
- b) Onder "Gebruiker" wordt verstaan de natuurlijk persoon of rechtspersoon die zich via de registratieprocedure op [www.debiweb.nl](http://www.debiweb.nl) als Gebruiker heeft geregistreerd, inclusief alle daarmee verbonden personen die onder dezelfde registratie zijn aangemeld als feitelijk gebruiker van Debiweb.
- c) Onder "Partijen" wordt verstaan de gezamenlijke partijen bij deze overeenkomst, te weten Debisoft en Gebruiker.
- d) Onder "Administratie" wordt verstaan de vastlegging in Debiweb van de debiteurenportefeuille per onderneming.
- e) Onder "Medewerker" wordt verstaan degene die in opdracht van Gebruiker feitelijk gebruik mag maken van Debiweb.
- f) Onder "Debisync" wordt verstaan een tool die geautomatiseerde import van gegevens in Debiweb mogelijk maakt. Debisync maakt integraal onderdeel uit van Debiweb, mits hiervoor is aangegeven dat een gebruiksrechtovereenkomst inclusief Debisync is gesloten.
- g) Onder "Software" wordt verstaan het bovenstaand gespecificeerd softwareproduct (Debiweb) in computer-uitleesbare vorm.
- h) Onder "Gebruiksrechtperiode" wordt verstaan de overeengekomen duur van deze overeenkomst, te weten: 1 maand, 3 maanden, 6 maanden, 1 jaar of 2 jaar (of anders overeengekomen), zoals door Gebruiker is bepaald.
- i) Onder "Gebruiksrechtvergoeding" wordt verstaan de vergoeding voor het gebruik van Debiweb, inclusief Debisync indien van toepassing, voor de overeengekomen Gebruiksrechtperiode, het overeengekomen aantal Administraties en het overeengekomen aantal Medewerkers en na verrekening van het geldende kortingspercentage.
- j) Onder "Import" wordt verstaan de werkzaamheden benodigd voordat eerste toegang tot Debiweb kan worden verkregen.
- k) Onder "Aanvangsdatum" wordt verstaan de datum vanaf welke de in deze Overeenkomst vermelde rechten en plichten voor Partijen van kracht zijn. De Aanvangsdatum staat gelijk aan de datum waarop Gebruiker voor het eerst toegang is verleend tot Debiweb.
- l) Onder "Overeenkomst" wordt verstaan deze gebruiksrechtovereenkomst met inbegrip van alle daarbij behorende huidige of toekomstige bijlagen welke daar integraal deel van uitmaken.
- m) Onder "Gebrek(en)" wordt verstaan elk niet functioneren overeenkomstig hetgeen daarover mondeling of schriftelijk door Debisoft is meegedeeld.
- n) Onder "Herstelling" wordt verstaan een wijziging in Debiweb, bestaande uit een aanpassing (de wijziging van een bestaand binair bestand), een vervangingsmodule of een speciaal programma.
- o) Onder een "Tijdelijke Maatregel" wordt verstaan een aantal procedures die Gebruiker dient te volgen teneinde de gevolgen van een Gebrek in Debiweb op tijdelijke basis te omzeilen of te beperken totdat een definitieve herstelling heeft plaatsgevonden.
- p) Onder "Normale Kantooruren" wordt verstaan de uren van 8.30 tot 17.00 uur op normale werkdagen (maandag tot en met vrijdag), met uitzondering van algemeen erkende feestdagen in Nederland.
- q) Onder "Vertrouwelijke Informatie" wordt verstaan alle kennis en informatie welke in geschreven vorm, in de vorm van tekeningen of in enige andere vorm door of namens een Partij aan de andere Partij in het kader van deze Overeenkomst wordt verstrekt of door een Partij direct of indirect van de andere Partij dan wel van een derde, die deze kennis en informatie namens een Partij verstrekt, wordt verkregen, zulks met inbegrip van alle gegevens welke daaruit worden afgeleid.

1.2 Voor zover niet anderszins uit deze Overeenkomst blijkt, zijn verwijzingen naar artikelen, artikelleden en bijlagen verwijzingen naar die artikelen, artikelleden en bijlagen die deel uitmaken van deze Overeenkomst. De titels van de artikelen van deze Overeenkomst hebben slechts een opzoekfunctie en kunnen nimmer dienen ten behoeve van de uitleg of interpretatie van het betreffende artikel.

### **Artikel 2 Gebruiksrecht op Debiweb**

2.1 Krachtens deze overeenkomst verleent Debisoft aan Gebruiker, die zulks hierbij aanvaardt, een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om de Software nader aangeduid met Debiweb als webbased applicatie te gebruiken gedurende de overeengekomen Gebruiksrechtperiode overeenkomstig de voorwaarden van deze overeenkomst. Debiweb is beschermd tegen onbevoegd gebruik.

2.2 Debiweb mag door Gebruiker worden gebruikt voor het overeengekomen aantal Administraties en het overeengekomen aantal Medewerkers. Standaard betreft dit één Administratie, inclusief één Medewerker. Via Debiweb kunnen meer Administraties en/of meer Medewerkers worden aangemeld. Deze Overeenkomst heeft ook betrekking op de uitbreiding van het aantal Administraties en Medewerkers.

2.3 Bij wijziging van het aantal Administraties en/of Medewerkers geldt het volgende:

- a) Indien door Gebruiker wordt verzocht om meer Administraties en/of meer Medewerkers zal de Gebruiksrechtvergoeding worden verhoogd met ingang van de 1<sup>e</sup> dag volgend op de maand waarin de wijziging wordt aangevraagd. Over de resterende Gebruiksrechtperiode is de aanvullende Gebruiksrechtvergoeding per die datum direct verschuldigd, waarbij het voor de Gebruiksrechtperiode geldende kortingspercentage onverkort zal worden toegepast. Gebruiker kan direct beschikken over de extra licentie in de maand waarin de upgrade wordt aangevraagd.

b) Indien door Gebruiker wordt verzocht om minder Administraties en/of minder Medewerkers zal de wijziging worden doorgevoerd na afloop van de overeengekomen Gebruiksrechtperiode.

2.4 Debiweb alsmede latere aanpassingen (waaronder mede begrepen maatwerk aanpassingen, zijnde aanpassingen in opdracht en voor rekening van Gebruiker) en versies daarvan en alle daarop rustende intellectuele en / of industriële eigendomsrechten, zullen te allen tijde eigendom van Debisoft blijven en Gebruiker heeft daarop uitsluitend de rechten die uitdrukkelijk aan hem zijn verleend.

2.5 De Gebruiker zal handmatig of, indien overeengekomen, met gebruik van Debisync de import van administratieve bestanden verrichten. Indien gewenst kan Debisoft tegen de geldende uurtarieven ondersteuning verlenen bij de import.

2.6 Indien Debisoft de Software aanpast naar de specifieke eisen en wensen van de Gebruiker (maatwerk), vrijwaart Gebruiker Debisoft voor de (eventuele) rechten van derden dienaangaande.

2.7 Gebruiker verklaart dat hij: (i) geen enkel handelsmerk of aanduiding betreffende intellectuele- of andere eigendomsrechten als vermeld op- of in Debiweb zal verwijderen of wijzigen; (ii) met betrekking tot Debiweb geen rechten aan derden zal verlenen, noch ook Debiweb en de Documentatie in enigerlei vorm aan derden ter beschikking zal stellen; (iii) Debiweb en de Documentatie niet zal overdragen of daar afstand van zal doen; (iv) Debiweb niet zal wijzigen, aanpassen, vertalen, herontwikkelen, ontrafelen of ontleden. Deze beperking geldt echter niet voor zover dit onverenigbaar mocht zijn met dwingendrechtelijke bepalingen van de Europese Richtlijn nummer 91/250/EEC inzake de juridische bescherming van computer programma's, als opgenomen in het rechtssysteem dat van toepassing is op deze overeenkomst; (v) geen software zal ontwikkelen of door derden zal laten ontwikkelen welke op Debiweb is gebaseerd; (vi) Debiweb en de Documentatie, noch ook enig deel daarvan, zal kopiëren of vermenigvuldigen.

2.8 Debisoft zal te allen tijde gerechtigd zijn om die technische maatregelen te nemen die zij geschikt acht om Debiweb te beschermen tegen gebruik in strijd met de voorwaarden van deze overeenkomst.

### **Artikel 3 Aanvang en einde van het gebruiksrecht**

3.1 Het krachtens deze overeenkomst verleende gebruiksrecht op Debiweb gaat in op de Aanvangsdatum. Het gebruiksrecht wordt verleend voor de overeengekomen Gebruiksrechtperiode (1 maand, 3 maanden, 6 maanden, 1 jaar of 2 jaar of anders overeengekomen). Tenzij Gebruiker tijdig voor afloop van de (verlengde) Gebruiksrechtperiode schriftelijk anders heeft aangegeven, wordt het gebruiksrecht telkenmale stilzwijgend verlengd met een periode gelijk aan de initieel overeengekomen Gebruiksrechtperiode. Debisoft is gerechtigd het gebruiksrecht per direct, zonder nadere ingebrekestelling, te beëindigen indien Gebruiker zijn Gebruiksrechtvergoeding voor de betreffende Gebruiksrechtperiode niet tijdig heeft voldaan.

3.2 Voorts wordt het gebruiksrecht tussentijds van rechtswege beëindigd op het moment waarop de krachtens artikel 2.8 ingevoerde maatregelen door Gebruiker wordt gepasseerd c.q. gefrustreerd. In zodanig geval zal Debisoft niet gehouden zijn tot enige restitutie van Gebruiksrechtvergoedingen en behoudt zij het recht alle deswege geleden schade op Gebruiker te verhalen.

3.3 In alle gevallen van beëindiging van het gebruiksrecht zal Gebruiker, voor zover van toepassing, ofwel alle kopieën van de Software aan Debisoft teruggeven ofwel schriftelijk aan Debisoft bevestigen dat alle kopieën van de Software zijn vernietigd.

### **Artikel 4 Gebruiksrechtvergoeding, betalingscondities**

4.1 De Gebruiksrechtvergoeding voor Debiweb is volledig, voor de hele Gebruiksrechtperiode, verschuldigd op de Aanvangsdatum. Bij verlenging van de Overeenkomst (na afloop van de initieel overeengekomen Gebruiksrechtperiode of een verlenging daarvan) is de Gebruiksrechtvergoeding voor de hele verlengde Gebruiksrechtperiode telkens verschuldigd op de 1<sup>e</sup> dag van de verlengde Gebruiksrechtperiode. Gebruiker heeft de mogelijkheid om gedurende de eerste 30 dagen Debiweb te testen zonder dat een Gebruiksrechtvergoeding verschuldigd is. Dit geldt alleen voor een Overeenkomst voor één administratie en één gebruiker, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Pas na afloop van de testperiode van 30 dagen is de Gebruiksrechtvergoeding verschuldigd, tenzij de Overeenkomst niet wordt verlengd. De initieel overeengekomen Gebruiksrechtperiode vangt aan na afloop van de testperiode van 30 dagen. Gedurende de testperiode van 30 dagen zijn alle bepalingen van deze overeenkomst onverkort van toepassing.

4.2 De Gebruiksrechtvergoeding voor Debiweb zal door Gebruiker worden voldaan middels automatische incasso. Gebruiker verleent hierbij voor de duur van deze overeenkomst aan Debisoft een doorlopende machtiging voor incasso van de Gebruiksrechtvergoeding ten laste van de door Gebruiker opgegeven rekeningnummer ten name van Gebruiker.

4.3 Indien Gebruiker om welke reden dan ook geen gebruik (meer) maakt van Debiweb bestaat geen recht op terugbetaling van (een gedeelte van) de Gebruiksrechtvergoeding.

4.4 De Gebruiksrechtvergoeding wordt verhoogd met BTW.

4.5 Indien Gebruiker niet tijdig heeft betaald, bijvoorbeeld als gevolg van onvoldoende saldo of storneren, is hij van rechtswege in verzuim en heeft Debisoft, zonder nadere sommatie of ingebrekestelling, het recht vanaf de vervaldag Gebruiker 1 % rente per maand in rekening te brengen tot op de datum van algehele voldoening. Alle kosten, ontstaan ten gevolge van gerechtelijke of buitengerechtelijke incassering van de vordering zijn voor rekening van Gebruiker. De buitengerechtelijke kosten zijn vastgesteld op tenminste 15% van het te vorderen bedrag met een minimum van € 75,00 (alle bedragen exclusief BTW).

4.6 Debisoft is bevoegd om nakoming van al haar verplichtingen op te schorten, waaronder begrepen de afgifte van bescheiden of andere zaken aan Gebruiker of derden, tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen op Gebruiker volledig zijn voldaan.

4.7 Debisoft is bevoegd om de Gebruiksrechtvergoeding te indexeren. Een eventuele verhoging van de Gebruiksrechtvergoeding gaat pas in nadat Debisoft haar voornemen tot indexering schriftelijk of per e-mail

heeft bekendgemaakt aan Gebruiker en op zijn vroegst op de 1<sup>e</sup> dag van de verlenging van de initieel overeengekomen Gebruiksrechtperiode (of een verlenging daarvan).

#### **Artikel 5 Auteursrecht en/of andere intellectuele of industriële eigendomsrechten op Debiweb**

5.1 Debisoft staat ervoor in dat zij gerechtigd is onder de voorwaarden van deze overeenkomst aan Gebruiker een gebruiksrecht op Debiweb te verlenen en verklaart dat, naar haar beste weten, op de Aanvangsdatum c.q. de datum waarop een latere aanpassing daarvan voor het eerst aan Gebruiker ter beschikking wordt gesteld, het auteursrecht en/of andere intellectuele of industriële eigendomsrechten op Debiweb niet door derden worden aangevochten. Debisoft zal Gebruiker, binnen de grenzen als vermeld in artikel 11.3 inzake aansprakelijkheid, schadeloos stellen en vrijwaren tegen alle aanspraken van derden betreffende een inbreuk op het auteursrecht of enig ander intellectueel of industrieel eigendomsrecht, gericht tegen Gebruiker en (beweerdelijk) gebaseerd op Gebruikers bezit of gebruik van Debiweb.

5.2 Gebruiker zal Debisoft direct in kennis stellen van alle hem bekende aangelegenheden waarop de voorgaande schadeloosstelling en vrijwaring betrekking kunnen hebben. Na schriftelijke melding van enige actie of aanspraak tegen Gebruiker waarvoor Debisoft schadeloosstelling dient te verlenen, zal Debisoft zich daartegen, naar haar eigen oordeel, ofwel verweren ofwel deze afkopen, een en ander op voorwaarde dat Debisoft de zeggenschap zal hebben over het verweer en de afkoop van al zulke acties of aanspraken. Gebruiker zal, op kosten van Debisoft, alle actie nemen die in verband met vorenbedoeld verweer of afkoop redelijkerwijs door Debisoft kan worden verlangd.

5.3 Indien krachtens rechterlijke uitspraak voorlopig dan wel definitief aan Gebruiker het recht wordt ontzegd om Debiweb of een gedeelte daarvan in bezit te hebben of te gebruiken wegens een beweerdelijke inbreuk, dan zal Debisoft op haar kosten ofwel: (i) Debiweb of het inbreuk makende gedeelte daarvan aanpassen of vervangen zodanig dat de inbreuk wordt opgeheven zonder de functionaliteit van Debiweb in negatieve zin aan te tasten, of (ii) voor Gebruiker het recht verwerven om Debiweb te blijven gebruiken. Indien voornoemde alternatieven niet voor handen zijn en Gebruiker krachtens zodanige rechterlijke uitspraak wordt verplicht het gebruik van Debiweb te staken, dan zal Debisoft aan Gebruiker de door deze betaalde Gebruiksrechtvergoeding terugbetalen en zal Gebruiker ermee instemmen dat deze overeenkomst kan worden beëindigd.

5.4 Debisoft zal krachtens de vorenstaande bepalingen niet aansprakelijk zijn indien zij kan aantonen dat de inbreuk op auteursrecht of ander intellectueel of industrieel eigendomsrecht of enige daarmee verband houdende aanspraak gebaseerd is op het gebruik van Debiweb, nadat deze door Gebruiker is aangepast zonder uitdrukkelijke toestemming van Debisoft.

#### **Artikel 6 Garantie**

6.1 Debisoft garandeert dat Debiweb onder normale gebruiksomstandigheden in essentie overeenstemt met de functionaliteit zoals mondeling of schriftelijk door Debisoft is meegedeeld, op voorwaarde dat Debiweb niet is gewijzigd, elke gerapporteerde afwijking reproduceerbaar is en Debiweb wordt gebruikt overeenkomstig de instructies van Debisoft.

6.2 De garantieverplichting van Debisoft zal uitsluitend bestaan uit het corrigeren of vervangen van Software die niet in overeenstemming is met bovenstaande functionaliteit. Gezien de specifieke aard van software, garandeert Debisoft niet dat Debiweb onder alle omstandigheden ononderbroken of vrij van fouten zal functioneren.

6.3 Debiweb zal alleen worden gebruikt als een middel om bepaalde doelstellingen, welke door Gebruiker zijn gedefinieerd, te verwezenlijken. Bijgevolg zal Debisoft er onder geen enkele omstandigheid verantwoordelijk voor zijn dat Debiweb geschikt is om deze doelstellingen ook daadwerkelijk te verwezenlijken.

#### **Artikel 7 Onderhoud**

7.1 Gedurende de looptijd van deze Overeenkomst en tijdens Normale Kantooruren zal Debisoft aan Gebruiker zodanige diensten verlenen als nodig zijn om Debiweb te laten functioneren overeenkomstig hetgeen daarover mondeling of schriftelijk door Debisoft is meegedeeld.

7.2 Voorwaarde voor dienstverlening krachtens deze Overeenkomst is, dat een Gebrek reproduceerbaar is op het computersysteem waarop Debiweb wordt gebruikt en dat alle storingsmeldingen worden gedaan door ter zake kundig personeel van Gebruiker.

7.3 Als onderdeel van de dienstverlening krachtens deze Overeenkomst zal Debisoft de Gebruiker adviseren met betrekking tot het gebruik van Debiweb en Gebruiker assisteren bij het onderkennen en oplossen van problemen die bij het gebruik van Debiweb worden ondervonden en die door hem bij Debisoft worden gerapporteerd. Hiertoe wordt door Debisoft aan Gebruiker een telefoonnummer beschikbaar gesteld dat door een Medewerker van Gebruiker kan worden gebruikt voor de volgende dienstverlening:

- a) Helpdesk: Telefonisch overleg met specialisten van Debisoft inzake alle vragen die het gebruik van Debiweb en eventueel voorkomende Gebreken betreffen.
- b) Correctief onderhoud: Diagnose en het herstel door Debisoft van feitelijke, reproduceerbare Gebreken in de programma codes van Debiweb.

Ten behoeve van het correctief onderhoud, zullen Gebreken worden onderverdeeld in de volgende prioriteitscategorieën:

- a) prioriteitscategorie 1: Debiweb functioneert in het geheel niet;
- b) prioriteitscategorie 2: Debiweb functioneert met een aanmerkelijk verlies van functionaliteit, maar kan nog wel worden gebruikt;
- c) prioriteitscategorie 3: Debiweb functioneert met bepaalde kleine Gebreken, maar functioneert afgezien daarvan in essentie overeenkomstig de specificaties.

Na melding van een Gebrek, zal Debisoft volgens onderstaand schema met correctief onderhoud aanvangen:

- a) bij prioriteitscategorie 1: binnen 1 (één) uur na de melding;

- b) bij prioriteitscategorie 2: binnen 8 (acht) uur na de melding;
- c) bij prioriteitscategorie 3: door het zo spoedig mogelijk beschikbaar stellen van een verbeterde versie van Debiweb.

7.4 Nadat met correctief onderhoud volgens bovenstaand schema is begonnen zal dit, binnen de Normale Kantooruren van Debisoft, ononderbroken worden voortgezet. Ten aanzien van Gebreken die onder prioriteitscategorie 1 vallen, streeft Debisoft ernaar een Tijdelijke Maatregel te nemen of een Herstelling te bewerkstelligen binnen 24 (vierentwintig) uur na melding van het Gebrek. In aanvulling op bovenvermelde dienstverlening, worden alle blijvende oplossingen voor problemen die bij het gebruik van Debiweb zijn ondervonden, alle herstellingen van Gebreken en alle verbeteringen en wijzigingen van Debiweb door Debisoft opgenomen in latere aanpassingen. Zolang Gebruiker een geldig gebruiksrecht met betrekking tot Debiweb heeft, zullen deze latere aanpassingen via internet ter beschikking worden gesteld zodra deze voor vrijgave geschikt zijn.

7.5 De intellectuele en industriële eigendomsrechten op Debiweb berusten bij Debisoft ook ingeval van maatwerk aanpassingen ten behoeve van Gebruiker. Hieronder wordt ook begrepen Debisync.

7.6 Indien Debisoft beschikbaarheids- en/of bereikbaarheidsniveaus vermeldt, bijvoorbeeld wat betreft de helpdesk of wat de betreft de internettoegang tot Debiweb, zijn deze niveaus indicatief. Debisoft zal zich inspannen de niveaus te realiseren. Debisoft zal nimmer aansprakelijk zijn voor het niet realiseren ervan.

7.7 Debiweb zal in ieder geval niet beschikbaar zijn tijdens geplande onderhoudswerkzaamheden. Deze werkzaamheden zullen vooraf middels e-mail worden aangekondigd en zullen voor zoveel mogelijk buiten Normale Kantooruren plaatsvinden.

### **Artikel 8 Plaats van dienstverlening**

8.1 De dienstverlening krachtens deze Overeenkomst wordt in eerste instantie telefonisch, al dan niet met behulp van een modem, verricht vanuit de werklocatie van Debisoft.

8.2 Indien Debisoft van mening is dat de diensten op locatie van Gebruiker moeten worden verleend en Debisoft stelt bij die gelegenheid vast dat deze dienstverlening op locatie noodzakelijk was tengevolge van oorzaken welke buiten de invloedssfeer van Debisoft liggen (zoals onder andere onoordeelkundig gebruik, foutieve instellingen en dergelijke), dan is Debisoft gerechtigd alle daarmee verband houdende kosten zoals reistijd, reiskosten en werkuren, afzonderlijk aan Gebruiker in rekening te brengen. Indien Gebruiker zelf om dienstverlening op zijn locatie verzoekt, worden de daarmee verband houdende reistijd en reiskosten afzonderlijk tegen de dan geldende tarieven van Debisoft aan Gebruiker in rekening gebracht. Dienstverlening op locatie van Gebruiker vindt plaats op het hiervoor vermelde adres van de Gebruiker.

8.3 Nadat Debisoft een verzoek om dienstverlening heeft ontvangen, wordt getracht dit verzoek direct door de helpdesk van Debisoft te doen afhandelen. Indien zulks niet mogelijk blijkt, dan zal door Debisoft zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 1 (één) werkdag, contact met Gebruiker worden opgenomen teneinde het verzoek nader te analyseren. Vervolgens zal een specifiek deskundige medewerker van Debisoft met de afhandeling van het verzoek worden belast. Deze medewerker zal Gebruiker op de hoogte houden van de stand van afwikkeling daarvan.

8.4 Alvorens de helpdesk te raadplegen, zal Gebruiker ingeval van Debiweb, verifiëren of de niet bereikbaarheid van de website wellicht gelegen is in een algemene internetstoring.

### **Artikel 9 Verplichtingen van de Gebruiker**

9.1 Gebruiker zal ervoor zorg dragen dat alle werkzaamheden betreffende Debiweb uitsluitend overeenkomstig de instructies van Debisoft worden verricht.

9.2 Na melding van een Gebrek, zal Gebruiker aan Debisoft redelijke toegang verschaffen tot het computer systeem waarop Debiweb is geïnstalleerd, Debiweb zelf en alle van belang zijnde documentatie en gegevens. Voorts zal Gebruiker alle redelijke assistentie verlenen waarom Debisoft verzoekt, zulks met inbegrip van voorbeeld – uitdraaien en andere diagnostische informatie.

9.3 Debisoft zal in eerste instantie Gebreken onderzoeken door middel van toegang op afstand tot Debiweb. Gebruiker zal deze toegang op afstand verlenen en de door Debisoft voorgeschreven telefoonverbinding en modem kosteloos aan Debisoft ter beschikking stellen. Alle vertragingen die Debisoft mocht ondervinden bij het onderzoeken van Gebreken en die worden veroorzaakt doordat Gebruiker Debisoft geen toegang op afstand tot Debiweb verleent, zullen niet als een tekortkoming in de nakoming van Debisoft's verplichtingen worden aangemerkt.

9.4 Voor zover werkzaamheden worden uitgevoerd op locatie van Gebruiker, zal Gebruiker:

- a) gedurende van tevoren overeengekomen tijden aan het personeel van Debisoft toegang verlenen tot de werkplek/werkplekken zonder oplegging van enige beperking zoals uitsluiting van aansprakelijkheid en dergelijke;
- b) gratis toebehoren zoals tapes, diskettes Cd-rom's ter beschikking stellen welke benodigd zijn voor een goede uitvoering van de werkzaamheden;
- c) alle relevante documentatie betreffende Debiweb aan het personeel van Debisoft ter beschikking stellen.

Tijdens de uitvoering van werkzaamheden op locatie van Gebruiker zal Gebruiker zorgdragen voor de aanwezigheid van tenminste één ter zake kundige Medewerker.

9.5 Gebruiker is verantwoordelijk voor de aanwezigheid en het beheer van desbetreffende wachtwoorden en beveiligingscodes. Gebruiker zal deze gegevens ter beschikking stellen van Debisoft zodra de werkzaamheden krachtens deze Overeenkomst dat noodzakelijk maken, een en ander ter beoordeling van Debisoft. Wachtwoorden die ontstaan als gevolg van het niet tijdig aanwezig- of beschikbaar zijn van deze gegevens, zullen niet als een tekortkoming in de nakoming van Debisoft's verplichtingen worden aangemerkt.

9.6 Gebruiker is verantwoordelijk voor de verbinding van Debiweb met alle andere software waarvan Gebruiker gebruik maakt.

9.7 Gebruiker is verantwoordelijk voor het naar behoren functioneren van het computersysteem waarop Debiweb zal worden gebruikt.

9.8 Voor zover van toepassing: Gebruiker zal reserve kopieën van de Software en de daarbij behorende gegevens maken overeenkomstig algemeen erkende principes voor het vervaardigen van reserve kopieën van software en gegevens.

#### **Artikel 10 Uitsluitingen**

10.1 Debisoft zal niet gehouden zijn Gebreken te herstellen, indien Gebruiker nalaat om een Tijdelijke Maatregel, Herstelling of latere aanpassing die door Debisoft beschikbaar is gesteld, door te voeren.

10.2 Onder de dienstverlening door Debisoft krachtens deze Overeenkomst zijn niet begrepen:

- a) werkzaamheden die noodzakelijk zijn als gevolg van (i) onoordeelkundig of foutief gebruik, (ii) storingen in elektriciteit of communicatielijnen (waaronder internetverbindingen), (iii) storingen in- of gebruik van niet door Debisoft beschikbaar gestelde programmatuur, (iv) bliksemingslag, brandschade, natuurrampen, (terroristische) aanslagen en dergelijke;
- b) het geschikt maken van Debiweb voor een ander computer systeem;
- c) organisatorische werkzaamheden en adviezen alsmede werkzaamheden of adviezen die tot doel hebben de functionaliteit van het systeem, in verband waarmee Debiweb is geleverd, te vergroten;
- d) inrichtingswerkzaamheden zoals het definiëren van lay-outs, rapportoverzichten, importwerkzaamheden en dergelijke;
- e) individuele begeleiding van Gebruikers, het geven van opleidingen, dan wel het uitvoeren van onderzoeken en/of analyses;
- f) de koppeling met vreemde programmatuur.

Vorenbedoelde werkzaamheden worden aan Gebruiker in rekening gebracht tegen Debisoft's dan geldende tarieven voor soortgelijke werkzaamheden.

#### **Artikel 11 Aansprakelijkheid, vrijwaring**

11.1 Behoudens aansprakelijkheid krachtens enige toepasselijke wetsbepaling, is de aansprakelijkheid van Debisoft uitdrukkelijk beperkt tot de nakoming van de garantieverplichtingen als vervat in bovenstaand artikel 6. Elke aansprakelijkheid, voortvloeiende uit- of verband houdende met enige vorm van directe-, indirecte- of gevolgschade, wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

11.2 Met uitsluiting van Debisoft is alleen Gebruiker aansprakelijk voor de bescherming van zijn elektronische gegevens en informatie door middel van het installeren van de meest recente computervirus - detectie programma's en het tijdig creëren van reserve kopieën. Debisoft zal nimmer aansprakelijk zijn voor enige schade in verband met het verlies of de beschadiging van elektronische gegevens en informatie, noch voor het herstellen daarvan.

11.3 Indien en voor zover Debisoft, ondanks de bepalingen van de leden 11.1 en 11.2, door een bevoegde rechter toch aansprakelijk wordt gehouden, dan zal de aansprakelijkheid van Debisoft jegens Gebruiker beperkt zijn tot een bedrag, gelijk aan de Gebruiksrechtvergoeding.

11.4 Gebruiker vrijwaart Debisoft tegen alle aanspraken van derden wegens schaden waarvoor Debisoft krachtens het bepaalde in dit artikel niet aansprakelijk is.

#### **Artikel 12 Geheimhouding**

12.1 Elk van beide Partijen zal:

alle redelijke maatregelen nemen en in stand houden teneinde de geheimhouding van alle Vertrouwelijke Informatie te waarborgen;

- a) geen enkele Vertrouwelijke Informatie aan derden kenbaar maken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Partij van wie deze afkomstig is en alle redelijke maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat ook diens personeel deze Vertrouwelijke Informatie niet aan derden kenbaar maakt;
- b) de Vertrouwelijke Informatie alleen gebruiken of kopiëren -en alle redelijke maatregelen nemen opdat zijn personeel de Vertrouwelijke Informatie alleen gebruikt of kopieert- ten behoeve van de nakoming van zijn verplichtingen krachtens deze Overeenkomst.

12.2 De geheimhoudingsverplichtingen krachtens artikel 12.1 duren voort zolang en voor zover de Vertrouwelijke Informatie in kwestie:

- a) geen onderdeel is geworden van publiek toegankelijke kennis of literatuur zonder dat de ontvangende Partij, met inbegrip van diens personeel en vertegenwoordigers, enige geheimhoudingsverplichting heeft geschonden;
- b) niet zonder geheimhoudingsverplichting aan de ontvangende Partij is kenbaar gemaakt door een derde (niet zijnde een derde die de Vertrouwelijke Informatie namens de andere Partij kenbaar maakt), die rechtmatig over de Vertrouwelijke Informatie beschikt en kenbaar maakt en die deze niet aan de andere Partij ontleende, hetgeen door de ontvangende Partij op overtuigende wijze aangetoond moet kunnen worden.

12.3 Bij beëindiging van deze Overeenkomst zullen Partijen alle Vertrouwelijke Informatie die zij in hun bezit hebben, onverwijld aan de andere Partij teruggeven zonder daarvan enige kopie achter te houden.

12.4 De geheimhoudingsverplichtingen krachtens dit artikel zullen ook na beëindiging van deze Overeenkomst van kracht blijven.

#### **Artikel 13 Overige bepalingen**

13.1 Deze Overeenkomst omvat het geheel der afspraken tussen Partijen met betrekking tot het betreffende onderwerp en treedt in de plaats van alle voorafgaande mondelinge en schriftelijke afspraken en overeenkomsten tussen Partijen die daarop betrekking hebben.

13.2 Debisoft zal gerechtigd zijn zich op overmacht te beroepen waaronder omstandigheden worden verstaan die de uitvoering van deze Overeenkomst in de weg staan. Overmacht omvat, zonder daartoe beperkt te zijn: stakingen, bezettingen, een tekort aan materialen, apparatuur of diensten, benodigd voor de uitvoering van overeengekomen verplichtingen, onvoorzienbare stagnatie bij toeleveranciers of andere derden van wie Debisoft afhankelijk is en alle andere aangelegenheden waarop Debisoft redelijkerwijs geen invloed heeft. Daarenboven geldt wat betreft Debiweb als specifieke overmachtsituatie een internet storing die al dan niet het gevolg is van fouten van de beheerder / eigenaar van het internet / de internetverbindingen.

13.3 Debisoft zal zich inspannen om in geval van een calamiteit aan de kant van Debisoft de continuïteit van Debiweb zoveel als redelijkerwijs technisch en commercieel gezien mogelijk is te handhaven. Onder een calamiteit wordt begrepen een storing in de infrastructuur van Debisoft.

13.4 Debisoft zal zich inspannen de beveiliging van haar Debiweb infrastructuur op een adequaat niveau te houden.

13.5 Gebruiker van Debiweb is verantwoordelijk voor het correcte gebruik door de juiste personen van de Debiweb inlogcodes. Gebruiker zal de inlogcodes geheim houden. Bij verlies van de inlogcodes zal Gebruiker Debisoft terstond waarschuwen. Misbruik door derden van de inlogcodes is voor rekening en risico van Gebruiker.

13.6 Debisoft is gerechtigd de inlogprocedures te wijzigen indien zij dat noodzakelijk acht uit oogpunt van beveiliging.

13.7 Het is Debisoft toegestaan Gebruiker de toegang tot Debiweb (tijdelijk) te ontzeggen in geval van misbruik (al dan niet door derden) van Debiweb en/of de infrastructuur van Debisoft, zonder dat Debisoft alsdan enige schadevergoeding verschuldigd zal zijn.

13.8 Aanpassingen of wijzigingen van deze Overeenkomst zijn alleen geldig indien deze schriftelijk worden gemaakt en worden ondertekend door beide Partijen.

13.9 Indien enige bepaling in deze Overeenkomst naar het oordeel van de bevoegde rechter ongeldig of onuitvoerbaar is, zullen de overige bepalingen volledig van kracht blijven. Partijen zullen trachten overeenstemming te bereiken over een uitvoerbare alternatieve bepaling teneinde de bepaling die als ongeldig of onuitvoerbaar werd aangemerkt, te vervangen.

13.10 Aan het feit dat door een Partij geen gevolg wordt gegeven aan een wanprestatie met betrekking tot enige bepaling van deze Overeenkomst, kan niet het recht worden ontleend dat aan een volgende wanprestatie evenmin gevolg zal worden gegeven.

13.11 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij, is geen van beide Partijen gerechtigd zijn rechten of verplichtingen krachtens deze Overeenkomst aan derden te cederen c.q. over te dragen.

13.12 De ICT-Office voorwaarden (Versie januari 2009, gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840) zijn van toepassing op deze overeenkomst. De algemene voorwaarden van Gebruiker zijn niet van toepassing op deze overeenkomst.

De bepalingen uit deze Overeenkomst hebben voorrang boven de ICT-Office voorwaarden. De Gebruiker verklaart de de ICT-Office voorwaarden ter hand gesteld te hebben gekregen voorafgaand aan het sluiten van deze Overeenkomst.

13.13 Deze Overeenkomst zal in alle opzichten uitsluitend worden beheerst door- en worden uitgelegd overeenkomstig het Nederlands recht. Over alle geschillen, ongeacht of deze worden gebaseerd op contractuele- of wettelijke bepalingen, welke mochten ontstaan naar aanleiding van- of in verband met deze Overeenkomst, zullen Partijen in eerste instantie in overleg treden met als doel daarvoor een definitieve minnelijke oplossing te vinden, al dan niet met behulp van alternatieve geschillen-oplossingsmethoden. Indien zulks niet mogelijk mocht blijken, dan zullen Partijen zodanige geschillen uitsluitend voorleggen aan de bevoegde rechter te Zwolle.

### **Op alle transacties van Debisoft B.V. zijn de ICT-Office voorwaarden van toepassing.**

Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840

#### **Module Algemeen**

ICT-Office Voorwaarden

##### **ALGEMEEN**

#### **1. Toepasselijkheid ICT-Office Voorwaarden**

1.1 De ICT-Office Voorwaarden zijn opgesteld door ICT-Office. De ICT-Office Voorwaarden bestaan uit de onderhavige module Algemeen en de volgende afzonderlijke specifieke modules:

1. Licentie voor programmatuur
2. Ontwikkeling van programmatuur
3. Onderhoud van programmatuur
4. Application Service Provision, Software as a Service en Computerservice
5. Ontwikkeling en onderhoud van een website
6. Webhosting
7. Detacheringsdiensten
8. Opleidingen en trainingen
9. Advisering, consultancy en projectmanagement
10. Overige diensten
11. Verkoop van ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur en andere zaken
12. Verhuur van ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur
13. Onderhoud van ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur
14. Toegang tot internet

15. Telecommunicatiediensten

16. Financiering en leasing van ICT.

1.2 Deze module Algemeen van de ICT-Office Voorwaarden is van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij leverancier goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan cliënt levert. Tevens zijn van toepassing de specifieke module of modules van de ICT-Office Voorwaarden die tussen leverancier en cliënt zijn overeengekomen. Indien deze module Algemeen van de ICT-Office Voorwaarden op enig onderdeel strijdig of onverenigbaar is met het bepaalde in de tussen leverancier en cliënt overeengekomen specifieke module of modules van de ICT-Office Voorwaarden, prevaleert het bepaalde in de desbetreffende specifieke module of modules.

1.3 Daar waar in de ICT-Office Voorwaarden de term 'algemene voorwaarden' wordt gebruikt, wordt daaronder verstaan de bepalingen van deze module Algemeen in combinatie met de bepalingen van één of meer overeengekomen specifieke modules van de ICT-Office Voorwaarden.

1.4 Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

1.5 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.6 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Leverancier en cliënt zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.

2. Aanbiedingen

2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door leverancier schriftelijk anders is aangegeven.

2.2 Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan leverancier verstrekte gegevens waarop leverancier zijn aanbieding baseert. Cliënt betracht steeds de uiterste zorg dat de eisen waaraan de prestatie van leverancier dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor leverancier niet bindend, behoudens indien door leverancier uitdrukkelijk anders is vermeld.

3. Prijs en betaling

3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Tenzij anders overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient cliënt alle betalingen in euro's te voldoen.

3.2 Alle door leverancier afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij leverancier schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door cliënt nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door cliënt aan leverancier kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door leverancier te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen partijen schriftelijk is overeengekomen is leverancier gehouden cliënt te informeren bij dreigende overschrijding van een door leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting.

3.3 Indien cliënt bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die personen hoofdelijk gehouden de uit de ICT-Office Voorwaarden verschuldigde bedragen te voldoen.

3.4 Ter zake de door leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door cliënt verschuldigde bedragen leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van leverancier volledig bewijs op, onverminderd het recht van cliënt tot het leveren van tegenbewijs.

3.5 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van cliënt, geldt dat leverancier gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien cliënt niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is cliënt gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. Cliënt komt zodanig recht tot opzegging echter niet toe indien tussen partijen is overeengekomen dat de geldende prijzen en tarieven worden aangepast met inachtneming van een tussen partijen overeengekomen index of andere maatstaf.

3.6 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan cliënt in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door cliënt betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal cliënt binnen een door leverancier te bepalen termijn na factuurdatum betalen. Cliënt is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.

3.7 Indien cliënt de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is cliënt, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien cliënt na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval cliënt naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen.

4. Vertrouwelijkheid en overname personeel

4.1 Cliënt en leverancier dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken

voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

4.2 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.

5. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

5.1 Indien leverancier dit voor de uitvoering van de overeenkomst, zal cliënt leverancier desgevraagd onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop cliënt uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.

5.2 Cliënt vrijwaart leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door cliënt wordt gehouden of waarvoor cliënt op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij cliënt bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan leverancier toegerekend moeten worden.

5.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door leverancier verleende dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij cliënt. Cliënt staat er jegens leverancier voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Cliënt vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

5.4 Indien leverancier op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen partijen schriftelijk overeengekomen. Leverancier staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.

5.5 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is leverancier gerechtigd cliënt toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Leverancier is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen. Cliënt behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een handelen of nalaten van leverancier.

6. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting

6.1 Alle aan cliënt geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat alle bedragen die cliënt aan leverancier op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan leverancier zijn voldaan. Een cliënt die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van leverancier mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien cliënt (mede) uit door leverancier geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt cliënt die zaak slechts voor leverancier en houdt cliënt de nieuw gevormde zaak voor leverancier totdat cliënt alle op grond van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; leverancier blijft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door cliënt eigenaar van de nieuw gevormde zaak.

6.2 De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming indien dat recht ter zake voor leverancier gunstigere bepalingen bevat.

6.3 Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan cliënt verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat cliënt alle uit de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van cliënt zijn overeengekomen, komt aan cliënt het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.

6.4 Leverancier kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van leverancier onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat cliënt alle aan leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.

7. Risico

7.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden of gegevens (codes, wachtwoorden, documentatie etc.) die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd of gebruikt worden, gaat over op cliënt op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van cliënt of een hulppersoon van cliënt zijn gebracht. Voor zover deze objecten in de feitelijke beschikkingsmacht van leverancier of hulppersonen van leverancier zijn, draagt leverancier het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging.

8. Rechten van intellectuele eigendom

8.1 Indien leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor cliënt ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op cliënt, tast dit het recht of de mogelijkheid van leverancier niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te



exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden.

Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van cliënt zijn of worden gedaan.

8.2 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan cliënt toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sublicentieerbaar.

8.3 Het is cliënt niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.

8.4 Ook indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk in een bevoegdheid daartoe voorziet, is het leverancier toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de programmatuur, apparatuur, databestanden, websites en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Het is cliënt nimmer toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.

8.5 Leverancier vrijwaart cliënt tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat cliënt leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan leverancier. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door cliënt ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan leverancier ter beschikking gestelde materialen, danwel (ii) met wijzigingen die cliënt zonder schriftelijke toestemming van leverancier in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van leverancier een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal leverancier, indien mogelijk, zorg dragen dat cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van leverancier is uitgesloten.

8.6 Cliënt garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks etc.), databestanden of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Cliënt vrijwaart leverancier tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.

## 9. Medewerkingsverplichtingen

9.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie in de regel afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door leverancier mogelijk te maken zal cliënt leverancier steeds tijdig alle door leverancier nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien cliënt in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel en/of hulppersonen inzet, zullen dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring.

9.2 Cliënt draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door leverancier te verlenen diensten. Cliënt zelf draagt zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen.

9.3 Indien cliënt de voor de uitvoering van de overeenkomst door leverancier nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, apparatuur, programmatuur, materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van leverancier stelt of indien cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft leverancier het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft leverancier tevens het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van leverancier tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.

9.4 Ingeval medewerkers van leverancier op locatie van cliënt werkzaamheden verrichten, draagt cliënt kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. Cliënt vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van leverancier, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie. Cliënt zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door leverancier ingezette medewerkers kenbaar maken.

9.5 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van leverancier staan. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij cliënt bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.

#### 10. Leveringstermijnen

10.1 Alle door leverancier genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die hem bij het aangaan van de overeenkomst bekend waren. Door leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden de leverancier niet en hebben steeds slechts een indicatief karakter. Leverancier spant zich er redelijkerwijs voor in uiterste (leverings)termijnen en uiterste (oplever) data zoveel mogelijk in acht te nemen. Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kan worden. Evenmin is leverancier gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen leverancier en cliënt in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.

10.2 De enkele overschrijding van een door leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum brengt leverancier niet in verzuim. In alle gevallen - derhalve ook ingeval partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat cliënt hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

#### 11. Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

11.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid totontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van cliënt en alle andere verplichtingen tot medewerking door de cliënt of een door de cliënt in te schakelen derde gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

11.2 Indien cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 11.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij cliëntbewijst dat leverancier ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

11.3 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

11.4 Cliënt is nimmer gerechtigd een overeenkomst van dienstverlening of van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.

11.5 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van cliënt wijzigt. Leverancier is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van cliënt vervalt het recht tot gebruik van aancliënt ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke van rechtswege.

#### 12. Aansprakelijkheid van leverancier

12.1 De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met cliënt overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op de in artikel 8.5 van deze module Algemeen bedoelde vrijwaringsverplichting van leverancier. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro).

12.2 De aansprakelijkheid van leverancier voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).

12.3 De aansprakelijkheid van leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van cliënt, schade verband houdende met het gebruik van door cliënt aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door cliënt aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van leverancier wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

12.4 De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van leverancier, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel 12, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier uit hoofde van deze module Algemeen en de overige overeengekomen modules van deze algemene voorwaarden geheel onverlet.

12.5 De in artikel 12.1 tot en met 12.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.

12.6 Tenzij nakoming door de leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien cliënt leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en leverancier ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

12.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen leverancier vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering.

12.8 Partijen erkennen dat het actief en constructief deelnemen aan een ICT-Mediation een redelijke en passende maatregel is om dreigende schade te voorkomen of te beperken indien deze dreigende schade verband houdt met het niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomen van enige contractuele verplichting door leverancier. Cliënt verplicht zich om die reden op eerste schriftelijk verzoek van leverancier onverwijld actief, constructief en onvoorwaardelijk deel te nemen aan een ICT-Mediation overeenkomstig het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag (zie [www.sgoa.org](http://www.sgoa.org) en [www.sgoa.eu](http://www.sgoa.eu)).

12.9 Cliënt vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

12.10 Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan leverancier zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

### 13. Overmacht

13.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.

Onder overmacht wordt mede verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van leverancier, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door cliënt aan leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door cliënt aan leverancier is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog, (viii) werkbezetting, (ix) staking, (x) algemene vervoersproblemen en (xi) de onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden.

13.2 Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

### 14. Wijziging en meerwerk

14.1 Indien leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door cliënt worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier. Leverancier is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

14.2 Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel het overeengekomen, of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van cliënt en leverancier kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor cliënt nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

14.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal leverancier cliënt desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

### 15. Overdracht van rechten en verplichtingen

15.1 Cliënt is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.

15.2 Leverancier is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde over te dragen.

## 16 Toepasselijk recht en geschillen

16.1 De overeenkomsten tussen leverancier en cliënt worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

16.2 Geschillen welke tussen leverancier en cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen leverancier en cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen (zie [www.sgoa.org](http://www.sgoa.org)).

16.3 Uitsluitend indien leverancier en/of cliënt voor de beslechting van geschillen naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, nog geen arbitrale procedure bij de Stichting Geschillenoplossing Automatisering aanhangig heeft of hebben gemaakt overeenkomstig het Arbitragereglement van deze stichting, is elk der partijen gerechtigd, doch niet verplicht, om in afwijking van het bepaalde in artikel 16.2, de zaak aanhangig te maken bij de Rechtbank, Sector Kanton indien de zaak betrekking heeft op een geschil dat volgens de wettelijke bevoegdheidsregels behoort tot de absolute bevoegdheid van de Rechtbank, Sector Kanton. Indien de zaak met inachtneming van de vorige volzin door één of meer der partijen ter behandeling en beslissing bij de Rechtbank, Sector Kanton aanhangig is gemaakt, is de Rechtbank Sector Kanton bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

16.4 Alvorens een arbitrale procedure als bedoeld in artikel 16.2 aanhangig te maken, zal de meest gerede partij een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. Een procedure van ICTMediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door één of meer mediators. De wederpartij verplicht zich actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van tenminste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-Mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft (zie [www.sgoa.org](http://www.sgoa.org) en [www.sgoa.eu](http://www.sgoa.eu)).

## Module 1 Licentie voor programmatuur

### 1. Toepasselijkheid

1.1 De ICT-Office Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien leverancier programmatuur op basis van een licentie voor gebruik aan cliënt ter beschikking stelt.

1.2 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

### 2. Gebruiksrecht

2.1 Leverancier stelt aan cliënt de in de overeenkomst bepaalde computerprogramma's en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik ter beschikking, hierna te noemen 'de programmatuur'.

2.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, strekt de verplichting tot berbeschikkingstelling door leverancier en het gebruiksrecht van cliënt zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van cliënt strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden nimmer aan cliënt ter beschikking gesteld, ook niet indien cliënt bereid is voor de terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen.

2.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet gehouden tot terbeschikkingstelling van andere dan de overeengekomen programmatuur of programma- of databibliotheken, ook niet indien die nodig zijn voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande door leverancier tevens andere dan de overeengekomen programmatuur en/of programma- of databibliotheken ter beschikking gesteld moet worden, kan leverancier verlangen dat cliënt daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

2.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van leverancier niet begrepen het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande leverancier tevens zodanig onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan leverancier verlangen dat cliënt daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

2.5 Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen is het recht tot gebruik van de programmatuur steeds niet-exclusief, niet overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar.

### 3. Gebruiksbeperkingen

3.1 Cliënt zal de tussen partijen overeengekomen beperkingen in het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven. Cliënt is zich er van bewust dat schending van een overeengekomen gebruiksbeperking zowel een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst met leverancier inhoudt alsook inbreuk op de rechten van intellectuele eigendom van de programmatuur vormt. De overeengekomen gebruiksbeperkingen kunnen onder meer betrekking hebben op:

- het soort of type apparatuur waarvoor de programmatuur bestemd is, en/of
- het maximaal aantal verwerkingseenheden waarvoor de programmatuur bestemd is, en/of
- bepaalde - al dan niet met naam of functie aangeduide - personen die binnen de organisatie van cliënt de

programmatuur mogen gebruiken, en/of

- het maximaal aantal gebruikers dat - al dan niet gelijktijdig - binnen de organisatie van cliënt de programmatuur mag gebruiken, en/of
- de locatie waarop de programmatuur gebruikt mag worden, en/of
- bepaalde vormen en doeleinden van gebruik (bijv. zakelijk gebruik of gebruik voor privédoeleinden), en/of
- iedere andere kwantitatieve of kwalitatieve beperking.

3.2 Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur of een bepaalde soort of type apparatuur gebruikt mag worden, is cliënt gerechtigd bij eventuele storing van de desbetreffende apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur van hetzelfde soort en type te gebruiken.

3.3 Leverancier kan verlangen dat cliënt de programmatuur niet in gebruik neemt dan nadat cliënt bij leverancier, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur één of meer codes (wachtwoorden, identiteitscodes etc.), benodigd voor het gebruik, heeft aangevraagd en verkregen. Leverancier is steeds gerechtigd technische maatregelen te doen nemen ter bescherming van de programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen.

3.4 Cliënt zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

3.5 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, mag cliënt de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en uitsluitend voor het beoogd gebruik. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal cliënt de programmatuur niet gebruiken voor de verwerking van gegevens ten behoeve van derden, zoals 'time-sharing', 'application service provision', 'software as a service' en 'outsourcing'.

3.6 Het is cliënt niet toegestaan de programmatuur, de dragers waarop de programmatuur is vastgelegd en de bij de terbeschikkingstelling van de programmatuur door leverancier verstrekte certificaten van echtheid te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal cliënt een derde - al dan niet op afstand - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van cliënt gebruikt.

3.7 Cliënt zal desgevraagd onverwijld zijn volle medewerking verlenen aan een door of namens leverancier uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door cliënt van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Cliënt zal op eerste verzoek van leverancier toegang tot zijn gebouwen en systemen aan leverancier verlenen.

Leverancier zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die leverancier in het kader van een dergelijk onderzoek van of bij cliënt verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft,

vertrouwelijk behandelen.

#### 4. Aflevering en installatie

4.1 Leverancier zal de programmatuur op het overeengekomen formaat informatiedragers of, bij gebreke van duidelijke afspraken daaromtrent, door leverancier te bepalen formaat informatiedragers aan cliënt afleveren dan wel met gebruikmaking van telecommunicatiefaciliteiten (online) aan cliënt afleveren. Leverancier bepaalt de wijze van aflevering.

4.2 Uitsluitend indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, zal leverancier de programmatuur bij cliënt installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

4.3 De terbeschikkingstelling van gebruikersdocumentatie geschiedt in papieren dan wel digitale vorm met een door leverancier te bepalen inhoud. De leverancier beslist over de vorm en de taal waarin de gebruikersdocumentatie wordt verstrekt.

#### 5. Acceptatietest en acceptatie

5.1 Indien partijen niet zijn overeengekomen dateen acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt cliënt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van leverancier op grond van de garantieregeling van artikel 9 van deze module.

5.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 5.3 tot en met 5.10 van deze module van toepassing.

5.3 Waar in deze module sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien cliënt deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan leverancier te maken.

5.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is cliënt niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Cliënt zal de overeengekomen acceptatietest met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren op de programmatuur en de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan leverancier rapporteren.

5.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is cliënt verplicht onder zijn volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen functionele of

technische specificaties. Tenzij schriftelijk anders overeenkomen, is de bijstand die leverancier verleent bij het uitvoeren van een acceptatietest geheel voor risico van cliënt.

5.6 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

- a. indien partijen niet een acceptatietest zijn overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
- b. indien partijen wel een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
- c. indien leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 5.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 5.8 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de programmatuur, indien cliënt daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

5.7 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal cliënt leverancier uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.

5.8 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 9, indien en voor zover toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van gebruikersinterfaces.

5.9 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de nietacceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

5.10 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat leverancier gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie van de programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van cliënt op grond van artikel 5.8 betreffende kleine gebreken en artikel 9 betreffende garantie.

6. Duur van de overeenkomst

6.1 De overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De overeenkomst vangt aan op de dag van terbeschikkingstelling van de programmatuur aan de cliënt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

6.2 Terstond na het einde van het gebruiksrecht van de programmatuur zal cliënt alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan leverancier retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat cliënt bij het einde van de overeenkomst de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal cliënt van zodanige vernietiging leverancier onverwijld schriftelijk melding maken. Leverancier is bij of na het einde van het gebruiksrecht niet gehouden cliënt bijstand te verlenen met het oog op een door cliënt gewenste dataconversie.

7. Gebruiksrechtvergoeding

7.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de tussen partijen overeengekomen gebruiksrechtvergoeding verschuldigd op de tussen partijen overeengekomen tijdstippen of, bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:

- a. indien partijen niet zijn overeengekomen dat leverancier zorg draagt voor installatie van de programmatuur: bij aflevering van de programmatuur of, ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen, bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;
- b. indien partijen wel zijn overeengekomen dat leverancier zorg draagt voor installatie van de programmatuur: bij voltooiing van de installatie van de programmatuur of, ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen, bij voltooiing van de installatie van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

7.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet gehouden tot installatie en aanpassing van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande door leverancier tevens installatiewerkzaamheden of werkzaamheden inzake aanpassing van de programmatuur verricht moeten worden, kan leverancier verlangen dat cliënt daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze prestaties worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier in rekening gebracht.

8. Modifieren van de programmatuur

8.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen en behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is cliënt niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te modifieren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier. Leverancier is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door cliënt gewenste modificaties.

8.2 Cliënt draagt het volle risico van alle door of in opdracht van cliënt door derden - al dan niet met toestemming van leverancier – aangebrachte modificaties.

#### 9. Garantie

9.1 Leverancier staat er niet voor in dat de aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door cliënt. Leverancier garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of gebreken zal werken of dat

steeds alle fouten en gebreken worden verbeterd.

9.2 Leverancier zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de programmatuur in de zin van artikel 5.3 van deze module binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van cliënt is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van cliënt of van andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden ontdekt. De herstelverplichting vervalt indien cliënt zonder schriftelijke toestemming van leverancier wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

9.3 Herstel van fouten geschiedt op een door leverancier te bepalen locatie. Leverancier is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.

9.4 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

9.5 Leverancier heeft geen verplichting tot herstel van fouten die na afloop van de in artikel 9.2 van deze module bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een separate onderhoudsovereenkomst is afgesloten die een zodanige plicht tot herstel omvat.

#### 10. Vertrouwelijkheid

10.1 Cliënt erkent dat de programmatuur een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze programmatuur bedrijfsgegevens van leverancier, diens toeleveranciers en/of de producent van de programmatuur bevat.

#### 11. Onderhoudsovereenkomst

11.1 Indien cliënt niet gelijktijdig met het aangaan van een overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met leverancier is aangegaan, is leverancier niet gehouden op een later moment ten behoeve van die programmatuur alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

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

### **Module 4 Application service provision, software as a service en computerservice**

#### 1. Toepasselijkheid

1.1 De ICT-Office voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien leverancier diensten verricht op het gebied of onder de naam van Application Service Provision (ASP), Software as a Service (SaaS) en/of Computerservice.

1.2 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

1.3 Voor de toepassing van deze module wordt onder Application Service Provision en Software as a Service verstaan: het door leverancier 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan cliënt via internet of een ander netwerk, zonder dat aan cliënt een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.

1.4 Voor de toepassing van deze module wordt onder Computerservice verstaan: de automatische verwerking van gegevens met behulp van door leverancier beheerde programmatuur en apparatuur.

#### 2. Dienstverlening

2.1 Leverancier zal aan cliënt de in de overeenkomst tussen partijen bepaalde dienst op het gebied van Application Service Provision, Software as a Service en/of Computerservice verlenen alsmede de overige tussen partijen overeengekomen diensten verrichten. Indien de overeenkomst dat mede omvat zal leverancier de in de overeenkomst aangeduide programmatuur op de door leverancier aangegeven infrastructuur installeren. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van cliënt of die van derden.

2.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is cliënt verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde

(hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door cliënt gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

2.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

2.4 Indien de dienstverlening aan cliënt op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat, zal leverancier telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur en over het gebruik dat van de dienst wordt gemaakt. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Leverancier zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. Leverancier kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van leverancier.

2.5 Indien de dienstverlening aan cliënt op grond van de overeenkomst tevens het maken van back-ups van gegevens van cliënt omvat, zal leverancier met inachtneming van de tussen partijen schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige backup maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van cliënt. Leverancier zal de backup bewaren gedurende een tussen partijen overeen te komen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij leverancier gebruikelijke termijnen. Leverancier zal de backup zorgvuldig behandelen en bewaren als een goed huisvader.

2.6 Slechts indien schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is leverancier gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

### 3. Uitvoering dienstverlening

3.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

3.2 Leverancier verricht de dienstverlening slechts in opdracht van cliënt. Indien leverancier op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van cliënt, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan cliënt in rekening worden gebracht.

3.3 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal leverancier cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van cliënt. In dat geval kan cliënt de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of leverancier de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

3.4 Leverancier kan de uitvoering van de dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Leverancier is niet gehouden specifiek voor cliënt bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

3.5 Leverancier kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan cliënt.

3.6 Indien leverancier dienstverlening verricht op basis van door cliënt aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door leverancier te stellen voorwaarden door cliënt worden geprepareerd en aangeleverd. Cliënt zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar leverancier de dienstverlening uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van cliënt, ook indien deze door leverancier worden uitgevoerd of verzorgd. Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan leverancier ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van leverancier.

3.7 Alle door leverancier bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, programmatuur en zaken blijven eigendom of intellectuele eigendom van leverancier of diens toeleveranciers, ook indien cliënt een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door leverancier.

3.8 Leverancier is nimmer gehouden cliënt een fysieke drager met de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door leverancier te gebruiken programmatuur, te verstrekken.

### 4. Service Level Agreement

4.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Cliënt zal leverancier steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwing laten van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van leverancier zijn gelegen en met inachtneming van de dienst als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid en serviceniveau als volledig bewijs gelden.

### 5. Duur

5.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussenpartijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een



duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of leverancier de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

## 6. Betaling

6.1 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door leverancier verleende dienstverlening telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

## 7. Garantie

7.1 Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door leverancier gebruikte programmatuur foutloos zijn en zonder onderbrekingen functioneren. Leverancier zal zich er voor inspannen gebreken in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door leverancier is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van cliënt is ontwikkeld, kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan cliënt in rekening brengen.

7.2 Leverancier is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens. Cliënt zal de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.

7.3 Indien en voor zover nodig of wenselijk zal leverancier indien gebreken in de resultaten van de Computerservice een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor leverancier op grond van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, de Computerservice herhalen teneinde deze onvolkomenheden te herstellen, mits cliënt de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na verkrijging van de resultaten van de Computerservice, schriftelijk en gedetailleerd aan leverancier kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de Computerservice aan leverancier toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan leverancier en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van cliënt, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige gegevens en/of informatie, zal leverancier de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan cliënt in rekening brengen. Indien herstel van aan leverancier toerekenbare gebreken naar het oordeel van leverancier technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal leverancier de voor de betreffende Computerservice door cliënt verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens cliënt aansprakelijk te zijn. Aan cliënt komen geen andere rechten wegens gebreken in de Computerservice toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven. Dit artikellid is uitdrukkelijk niet van toepassing op Application Service Provision en Software as a Service.

7.4 Cliënt zal op basis van de door leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van cliënt naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door cliënt tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Leverancier is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

7.5 Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door leverancier gebruikte programmatuur, tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

## 8. Verwerking persoonsgegevens

8.1 Cliënt garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door cliënt worden ingevoerd in de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door leverancier gebruikte programmatuur.

8.2 Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen ligt de volledige verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door cliënt worden verwerkt bij cliënt. Cliënt staat er jegens leverancier voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Cliënt vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

8.3 Cliënt heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij cliënt. Partijen houden het er voor dat leverancier ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is. Cliënt zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door cliënt na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van leverancier begrepen en komen volledig voor rekening van cliënt.

© 2008, ICT-Office