

ICT~Office Voorwaarden

Module Algemeen



ICT~OFFICE

ICT~Office Voorwaarden

De ICT~Office Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840.

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



overeenkomst 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 van belang acht 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 gerede 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 ontwerpmateriaal, 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 tijds-overschrijding 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 tot ontbinding 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 cliënt bewijst 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 aan cliënt 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 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 en 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).
- 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 beslis-sing 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 ICT-Mediation 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 en www.sgoa.eu).

© 2008, ICT~Office te Woerden



ICT~Office Voorwaarden

Module 3 Onderhoud van programmatuur

De ICT~Office Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840.

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 van onderhoud van programmatuur.
- 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. Dienstverlening

- 2.1 Leverancier verricht het onderhoud van de in de overeenkomst tussen partijen bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur overeenkomstig artikel 3 van deze module en - uitsluitend indien dit schriftelijk tussen partijen is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 4 van deze module.
- 2.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 2.3 Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers van de programmatuur omvat, zal leverancier telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. 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 volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Leverancier staat niet in 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.
- 2.4 Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat,

zal leverancier één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is cliënt gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de programmatuur. Leverancier staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen tijdig zullen worden verholpen.

- 2.5 Het onderhoud en de eventueel andere overeengekomen diensten worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan.

3. Uitvoering dienstverlening

- 3.1 Leverancier zal zich 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 bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 3.2 Cliënt zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal leverancier zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door leverancier te bepalen wijze en termijn aan cliënt ter beschikking worden gesteld. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Leverancier staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of gebreken zal werken of dat alle fouten of gebreken worden verbeterd.



- 3.3 Indien leverancier het onderhoud online verricht, zal cliënt zijnerzijds tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten. Leverancier is gerechtigd het onderhoud op te schorten of te beperken indien de infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten van cliënt niet voldoen aan de door leverancier gestelde eisen.
- 3.4 Cliënt zal alle door leverancier verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur door cliënt indien dit naar het oordeel van leverancier noodzakelijk is. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan leverancier het onderhoud opschorten of beperken. 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 voor rekening en risico van cliënt worden aangeleverd. 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.
- 3.5 Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door leverancier zelf aan cliënt is geleverd, zal cliënt, indien leverancier dit voor het onderhoud nuttig, nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Cliënt staat er voor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling en dat geen rechten van derden zich daartegen verzetten. Cliënt verleent leverancier het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud. Cliënt vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden ter zake van de terbeschikkingstelling en het gebruik dat leverancier in het kader van het onderhoud van het ter beschikking gestelde maakt.
- 3.6 Het onderhoud door leverancier laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van cliënt voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de programmatuur en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur 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 (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige

programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door cliënt gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

4. Nieuwe versies van de programmatuur

- 4.1 Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van leverancier.
- 4.2 Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is leverancier niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.
- 4.3 Leverancier kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies cliënt een nieuwe schriftelijke overeenkomst met leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald. Leverancier kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Leverancier is niet gehouden specifiek voor cliënt bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 4.4 Leverancier kan van cliënt verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

5. Service Level Agreement

- 5.1 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 buitenbeschouwinglating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van leverancier zijn gelegen en met inachtneming van de dienstverlening als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

6. Duur

- 6.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen 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.

7. Betaling

- 7.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur en de eventueel andere in de overeenkomst vastgelegde diensten telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.
- 7.2 Bedragen ter zake het onderhoud van de programmatuur en de eventueel andere in de overeenkomst vastgelegde diensten zijn verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en de eventueel andere in de overeenkomst vastgelegde diensten is verschuldigd ongeacht of cliënt de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud.

8. Uitsluitingen

- 8.1 Het onderhoud aan de programmatuur omvat niet het herstel van fouten, gebreken of onvolkomenheden die het gevolg zijn van of verband houden met:
 - a) gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de programmatuur, waaronder mede wordt verstaan fouten in de invoer van gegevens of in de gegevens zelf;
 - b) wijziging van de programmatuur anders dan door of namens leverancier;
 - c) het gebruik van de programmatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies in de gebruiksdokumentatie;
 - d) wijzigingen in of fouten, gebreken of onvolkomenheden in apparatuur of andere programmatuur dan die onder het onderhoud van leverancier valt;
 - e) het nalaten van cliënt om de programmatuur tijdig te laten onderhouden;
 - f) het gebruik van een oude versie van de programmatuur die niet meer door leverancier wordt onderhouden;
 - g) herstel van verminkte of verloren gegane gegevens;
 - h) andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken.
- 8.2 Indien leverancier onderhoud verricht of andere werkzaamheden uitvoert in verband het bepaalde in artikel 8.1 kan leverancier de kosten van dat onderhoud of die werkzaamheden volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen, hetgeen het overigens door cliënt verschuldigde wegens onderhoud onverlet laat.



ICT~Office Voorwaarden

Module 5 Ontwikkeling en onderhoud van een website

De ICT~Office Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840.

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 in opdracht een website ontwerpt, ontwikkelt, beheert en/of onderhoudt.
- 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. Specificaties van website

- 2.1 Indien cliënt niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een - al dan niet globaal - ontwerp of prototype van de te ontwikkelen website aan leverancier heeft verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke website ontwikkeld dient te worden. Partijen erkennen over en weer dat goede samenwerking en goede onderlinge communicatie cruciaal is voor het goed specificeren, ontwerpen en ontwikkelen van een website. De samenwerking en onderlinge communicatie zullen in voorkomend geval zoveel mogelijk geschieden met inachtneming van de tussen partijen overeengekomen projectorganisatie, afspraken en/of procedures.
- 2.2 De specificaties van de te ontwikkelen website kunnen betrekking hebben op de stijl en het aantal van de door leverancier te ontwikkelen webpagina's (waaronder 'homepage' en vervolgpagina's) en de in de website op te nemen of te verwerken tekstbestanden, formulieren, logo's, foto- en videobeelden, grafische bestanden, geluid, codes en/of ander materiaal. De specificaties of het ontwerp dienen tevens duidelijk te maken welke functionele, esthetische en technische eigenschappen de website dient te hebben, zoals het gebruik van frames en e-mailfaciliteiten. De specificaties kunnen tevens de communicatieve doeleinden en de taal of talen van de website behelzen.
- 2.3 Partijen zullen tijdig overeenkomen welke informatie en welk materiaal voor opname of verwerking in de website door de leverancier zullen

worden ontwikkeld, en welke informatie en welk materiaal door cliënt of een door cliënt in te schakelen derde aan leverancier zullen worden aangeleverd. Ingeval een zodanige afspraak niet tot stand komt, geldt dat cliënt de voor opname of verwerking in de website benodigde materialen aanlevert.

- 2.4 Cliënt staat steeds in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan leverancier verstrekte gegevens, specificaties en ontwerpen, ook indien die gegevens, specificaties en ontwerpen van een derde afkomstig zijn. Onjuistheden, onvolledigheden en inconsistenties zijn voor rekening en risico van cliënt.
- 2.5 Leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat cliënt de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen. Cliënt verplicht zich onvolkomenheden in de specificaties of het ontwerp van de te ontwikkelen website, welke hem bekend zijn of redelijkerwijs bekend moeten zijn, steeds zo spoedig en volledig mogelijk aan leverancier te melden.
- 2.6 Indien de inhoud en/of vormgeving van de website geheel of gedeeltelijk afhankelijk is van nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te maken keuzes, zal leverancier deze keuzes maken, daarbij zoveel mogelijk rekening houdend met de hem bekende ideeën en uitgangspunten van cliënt.

3. Ontwikkeling van website

- 3.1 Leverancier zal de website met zorg ontwikkelen, één en ander zoveel mogelijk met inachtneming van de specificaties of het ontwerp van de website en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met cliënt schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken, afspraken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan leverancier verlangen dat cliënt zich schriftelijk geheel en onvoorwaardelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp. Leverancier is gerechtigd zijn werkzaamheden op te schorten tot het moment waarop cliënt zich schriftelijk geheel en onvoorwaardelijk akkoord verklaart



- met de specificaties of het ontwerp.
- 3.2 Cliënt zal de voor opname of verwerking in de website benodigde materialen tijdig, met inachtneming van de in de overeenkomst genoemde termijnen en in een door leverancier te bepalen formaat aanleveren.
 - 3.3 Leverancier is gerechtigd op basis van de hem verstrekte specificaties een concept of prototype van de te ontwikkelen website te maken. Leverancier kan de verdere ontwikkeling van de website opschorten totdat cliënt het concept of prototype schriftelijk heeft goedgekeurd.
 - 3.4 De ontwikkelwerkzaamheden 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.
 - 3.5 Indien leverancier voor opname of verwerking van een of meer tekstbestanden in de website één of meer vertalingen nodig heeft, zal cliënt op eigen kosten zorg dragen voor deze vertalingen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien leverancier zorg draagt voor de vertaling, zal hij de daaraan verbonden kosten bij cliënt in rekening brengen of doen brengen.
 - 3.6 Indien is overeengekomen dat de ontwerp- en ontwikkeldiensten in fasen zullen plaatsvinden, is leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
 - 3.7 Binnen de door leverancier te bepalen grenzen van redelijkheid zal leverancier bij de uitvoering van de ontwerp- en ontwikkelwerkzaamheden redelijke en tijdige instructies van de zijde van cliënt in acht nemen, mits leverancier die instructies technisch en anderszins verantwoord acht.
 - 3.8 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet verplicht een domeinnaam voor de website bij de daarvoor bestemde instanties aan te vragen.
- 4. Aflevering en installatie**
- 4.1 Tenzij leverancier op grond van de overeenkomst de website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van cliënt zal 'hosten', zal leverancier de website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan cliënt afleveren.
 - 4.2 Uitsluitend indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, zal leverancier de website bij cliënt of bij een door de cliënt aangewezen derde (host-provider) installeren.
- 5. Acceptatietest en acceptatie**
- 5.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt cliënt de website 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 10 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 tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen 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 website voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Leverancier kan steeds verlangen dat cliënt met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op de (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan leverancier worden gerapporteerd.
 - 5.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is cliënt verplicht onder zijn volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde website beantwoordt aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de door of namens leverancier eventueel verleende bijstand bij het uitvoeren van een acceptatietest geheel voor rekening en risico van cliënt.
 - 5.6 De website zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
 - a. indien tussen partijen niet is overeengekomen dat cliënt een acceptatietest uitvoert: 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 tussen partijen wel is overeengekomen dat cliënt een acceptatietest uitvoert: 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 website, 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 website 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.
- 5.8 Acceptatie van de website 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 operationele of productieve ingebruikname van de website redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 10, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de website die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals stijl, esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving.
- 5.9 Indien de website in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 5.10 Acceptatie van de website op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat leverancier gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake het ontwerpen en ontwikkelen van de website en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake installatie van de website. Acceptatie van de website doet niets af aan de rechten van cliënt op grond van artikel 5.8 betreffende kleine fouten en artikel 10 betreffende garantie.

6. Gebruiksrecht

- 6.1 Leverancier stelt de in opdracht van cliënt ontwikkelde website en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan cliënt ter beschikking.
- 6.2 Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen van de algemene voorwaarden, verleent leverancier cliënt slechts een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht tot gebruik van de website.
- 6.3 De terbeschikkingstelling van gebruikersdocumentatie geschiedt in papieren dan wel digitale vorm. De leverancier beslist over de vorm en de taal waarin de gebruikersdocumentatie wordt verstrekt.

7. Onderhoud en beheer

- 7.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet gehouden tot de terbeschikkingstelling van de voor het gebruik, onderhoud en

beheer van de website benodigde hulpprogrammatuur en/of een zogeheten 'content managementsysteem'.

- 7.2 Indien partijen in afwijking van artikel 7.1 overeenkomen dat leverancier tevens de voor het gebruik, onderhoud en het beheer van de website benodigde hulpprogrammatuur en/of een 'content managementsysteem' ter beschikking dient te stellen, kan leverancier verlangen dat cliënt daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.
- 7.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van leverancier niet begrepen het onderhoud en/of beheer van de website en het verlenen van ondersteuning aan de technische en inhoudelijke beheerders van de website.
- 7.4 Indien partijen in afwijking van artikel 7.3 overeenkomen dat leverancier tevens onderhouds- en beheerdiensten dient te leveren, kan leverancier verlangen dat cliënt daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. De inhoud en omvang van deze dienstverlening zal daarbij tevens worden overeengekomen, bij gebreke waarvan de verplichting van leverancier beperkt is tot zich naar beste kunnen inspannen om fouten in de weergave van de website en in de technische werking van de website binnen redelijke termijn te herstellen.

8. Duur van de terbeschikkingstelling en onderhoud

- 8.1 De in opdracht van cliënt ontwikkelde website wordt aan cliënt ter beschikking gesteld voor de tussen partijen overeengekomen duur. Bij gebreke van een tussen partijen overeengekomen duur is de gebruiksduur niet in tijd beperkt en kan leverancier het gebruiksrecht niet doen eindigen, mits cliënt stipt al zijn verplichtingen uit de overeenkomst jegens leverancier nakomt.
- 8.2 In voorkomend geval zal cliënt terstond na het einde van het gebruiksrecht van de website alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de website aan leverancier retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat cliënt bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal cliënt van zodanige vernietiging leverancier onverwijld schriftelijk melding maken.
- 8.3 De overeenkomst tot het verlenen van onderhouds- en/of beheerdiensten wordt in voorkomend geval aangegaan voor de tussen partijen 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 beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.



9. Vergoeding

- 9.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van de website telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd. Leverancier kan tevens een vooruitbetaling verlangen.
- 9.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen of door leverancier anders kenbaar gemaakt, is in de prijs voor de ontwerp- en ontwikkelwerkzaamheden tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de website begrepen.
- 9.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de vergoeding voor het ontwerpen en ontwikkelen van de website niet begrepen een vergoeding voor de door cliënt benodigde hulpprogrammatuur, 'content management systeem', installatiediensten en het onderhoud en beheer van de website. Evenmin is in de gebruiksrechtvergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning aan de technische en inhoudelijke beheerders van de website. Deze werkzaamheden en diensten worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier in rekening gebracht.

10. Garantie

- 10.1 Leverancier staat er niet voor in dat de website goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van web- en internetbrowsers en eventuele andere programmatuur. Leverancier staat er evenmin voor in dat de website goed werkt in samenhang met alle soorten apparatuur.
- 10.2 Leverancier garandeert niet dat de website geschikt is voor het door cliënt beoogde gebruik of doel. Leverancier garandeert evenmin dat de website zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat steeds alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Cliënt aanvaardt dat fouten en gebreken in de werking van een website het gevolg kunnen zijn van de handelwijze van een of meer derden.
- 10.3 Leverancier zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen aan hem toerekenbare fouten in de weergave van de inhoud van de website of gebreken in de technische werking van de website 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 website 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 of gebreken bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld.

De herstelverplichting vervalt indien cliënt zonder schriftelijke toestemming van leverancier wijzigingen in de website aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

- 10.4 Herstel van fouten of gebreken zal geschieden op een door leverancier te bepalen locatie. Leverancier is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de website aan te brengen.
- 10.5 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 10.6 Leverancier heeft geen verplichting tot herstel voor fouten of gebreken die na afloop van de in artikel 10.3 van deze module bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een separate onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

11. Aansprakelijkheid

- 11.1 Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen geldt ten aanzien van aansprakelijkheid tevens het bepaalde in dit artikel. Iedere aansprakelijkheid van leverancier voor het - al dan niet tijdelijk - niet beschikbaar zijn van de door leverancier ontworpen, ontwikkelde, onderhouden of beheerde website is uitgesloten. Tevens is iedere aansprakelijkheid van leverancier voor het niet, niet juist of niet volledig presenteren van de inhoud van de website alsook voor het vrijkomen van - al dan niet vertrouwelijke - gegevens uit een besloten deel van de website, uitgesloten.

© 2008, ICT~Office



2Value bv Voorwaarden

Aanvullende modules

2Value bv Voorwaarden

Module A Algemeen

A.1. Toepasselijkheid

A.1.1 Deze Aanvullende voorwaarden van 2Value zijn opgebouwd uit drie delen:

A. Algemeen

deze bepalingen gelden voor alle dienstverleningen van 2Value en zijn dus ook van toepassing op dienstverleningen zoals omschreven in Deel B en Deel C.

B. Ontwikkeling van Websites

deze bepalingen gelden uitsluitend voor de Projecten van 2Value met betrekking tot het ontwikkelen van websites.

C. Onderhoud en support

deze bepalingen gelden uitsluitend voor het verrichten van onderhouds- en support werkzaamheden door 2Value.

A.1.2 Deze aanvullende voorwaarden van 2Value gelden als aanvulling op de ICT Office Voorwaarden (gedeponeerd bij Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840) Module Algemeen met aanvullend de relevante specifieke modules per dienst. Ten aanzien van de diensten zoals omschreven in Deel B: ontwikkeling website geldt aanvullend Module 5 Ontwikkeling en onderhoud van een website van de ICT Office Voorwaarden. Ten aanzien van de diensten zoals omschreven in Deel C: onderhoud en support geldt aanvullend Module 3 Onderhoud van Programmatuur van de ICT Office voorwaarden.

A.1.3 Al deze documenten zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. In geval van onderlinge tegenstrijdigheden tussen bepalingen uit deze documenten geldt de volgende rangorde:

1. Offerte/overeenkomst van 2Value
2. Onderhavige aanvullende Voorwaarden 2 Value BV Module A en Module B
3. ICT Office Voorwaarden Module 5 Ontwikkeling en onderhoud van een website
4. ICT Office Voorwaarden Module Algemeen.

De bepaling uit het document met het lagere nummer prevaleert boven een daarmee tegenstrijdige bepaling uit document met een hoger nummer.

A.2. Vertegenwoordiging van partijen

A.2.1 Zowel de opdrachtgever als 2Value dient functionarissen beschikbaar te stellen en te houden gedurende de uitvoering van de overeenkomst.

A.2.2 2Value zal schriftelijk aangeven welke personen in welke hoedanigheid deel uitmaken van haar team.

A.2.3 De opdrachtgever verplicht zich om voor de aanvang van een overeenkomst per een door 2Value opgegeven hoedanigheid een functionaris uit haar organisatie als aanspreekpunt ter beschikking te stellen en houden.

A.3. Aanvullend overleg

In de calculatiesheet, behorend bij de offerte/overeenkomst van 2Value, staat het aantal keren vermeld dat er overleg kan plaatsvinden tussen Cliënt en 2Value. Indien Cliënt boven dit aantal keren overleg aanvullend overleg wenst met 2Value, is 2Value gerechtigd hiervoor aanvullende kosten in rekening te brengen, waaronder de reiskosten, de reistijd en de tijd besteed aan het overleg en de voorbereidingen hiervoor.

A.4. Onderaanneming

Het staat 2Value vrij om voor de uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen. Deze derden worden

geselecteerd door 2Value, en werken vervolgens onder leiding en verantwoordelijkheid van 2Value.

A.5. Vastlegging en uitwisseling van gegevens

Beide partijen verplichten zich om het door 2Value opgezette computersysteem voor vastlegging en uitwisseling van gegevens (het Service Paneel) te hanteren. Het correct hanteren van het Service Paneel dient te worden aangemerkt als het overeenkomstig de afspraken ter beschikking stellen van gegevens e.d. zoals omschreven in artikel 9.3 Module Algemeen ICT Office. Behoudens tegenbewijs geldt dat de weergave van de gegevens in het Service Paneel worden beschouwd als de correcte weergave. In aanvulling op de rechten van 2Value zoals omschreven in voornoemd artikel 9.3 geldt dat indien Cliënt deze wijze van vastlegging en uitwisseling van gegevens niet (tijdig en/of correct) hanteert, de kosten die samenhangen met het alsnog op de overeengekomen wijze vastleggen door 2Value voor rekening komen van Cliënt. De alsdan door 2Value uitgevoerde vastlegging van gegevens geldt als correcte vastlegging daarvan, behoudens tegenbewijs van Cliënt.

A.6. Aanvullingen/wijzigingen op ICT Office voorwaarden Module Algemeen

A.6.1 Artikel 3 (Prijs en betaling)

In aanvulling op artikel 3.6 geldt dat de verschuldigde bedragen binnen 30 dagen na

factuurdatum dienen te zijn betaald door cliënt.

A.6.2 Artikel 14 (Meerwerk en wijzigingen)

In aanvulling op ICT Office Voorwaarden Module 0, artikel 14 geldt:

Voorafgaand aan een onderdeel/fase van een overeenkomst verstrekt 2Value een schriftelijk overzicht van de werkzaamheden met een doelstelling, een planning en een verwachte tijdbesteding aan de Opdrachtgever. Indien 2Value op enig moment gedurende de uitvoering van de overeenkomst zich realiseert dat de overeengekomen werkzaamheden, de doelstelling, de planning en/of aantal uren aanpassing behoeft, om welke reden dan ook, informeert 2Value de opdrachtgever hierover schriftelijk.

De opdrachtgever is alsdan gerechtigd om de volgende keuzes te maken:

- akkoord gaan met de voorgestelde aanpassing;
 - vasthouden aan het oorspronkelijk overeengekomen aantal uren met een alsdan door 2Value aangepast overzicht van de doelstelling, werkzaamheden met aangepaste planning;
 - aangeven dat betreffende onderdeel/fase niet uitgevoerd dient te worden. De tot dat moment bestede uren aan dat onderdeel dienen alsdan geheel aan 2Value te worden vergoed. Indien 2Value zulks nodig acht, treden partijen in overleg omtrent een wijziging van de overeenkomst.
- Module 0, Artikel 14.2 is van overeenkomstige toepassing op het 2Value Alert System.

2Value bv Voorwaarden

Module B Ontwikkeling van websites

Ten aanzien van de diensten met betrekking tot de ontwikkeling van websites door 2Value ten behoeve van Cliënten gelden de navolgende bepalingen.

B.1. Toepasselijkheid

- B.1.1 Deze aanvullende voorwaarden van 2Value gelden als aanvulling op de ICT Office Voorwaarden (gedeponeerd bij Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840) Module Algemeen met aanvullend Module 5 Ontwikkeling en onderhoud van een website van de ICT Office Voorwaarden.
- B.1.2 Al deze documenten zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. In geval van onderlinge tegenstrijdigheden tussen bepalingen uit deze documenten geldt de volgende rangorde:
5. Offerte/overeenkomst van 2Value
 6. Onderhavige aanvullende Voorwaarden 2 Value BV Module A en Module B
 7. ICT Office Voorwaarden Module 5 Ontwikkeling en onderhoud van een website
 8. ICT Office Voorwaarden Module Algemeen.
- De bepaling uit het document met het lagere nummer prevaleert boven een daarmee tegenstrijdige bepaling uit document met een hoger nummer.
- B.1.3 In de Calculatiesheet Project wordt een specificatie gegeven van ureschattingen benodigd voor het ontwikkelen. Deze ureschattingen zijn indicatief en worden afgegeven onder voorwaarden artikel A.6.2.

B.2. Duur van de overeenkomst

De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur tot de website is ontwikkeld en geaccepteerd.

B.3. Open Source Software

Bij het sluiten van de overeenkomst is cliënt zich ervan bewust dat de offerte of aanbieding van 2Value betrekking kan hebben op bewerking van Open Source Software. Cliënt accepteert dat de Open

Source Software bestanddelen in de door 2Value ontwikkelde programmatuur onder de desbetreffende Open Source Software licentie ter beschikking worden gesteld. Cliënt verplicht zich tot stipte naleving van deze Open Source Software licentie.

B.4. Aanpassingen ten aanzien van ICT~Office Voorwaarden

Ten aanzien van de ICT Office Voorwaarden gelden de volgende aanpassingen:

B.4.1 Aanpassingen ten aanzien van Module Algemeen

Artikel 6.3 (Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting):

"Gebruiksrechten" wordt vervangen door "Intellectueel eigendomsrechten".

Tweede zin is niet van toepassing.

Artikel 8 (Rechten van intellectueel eigendom):

In aanvulling op artikel 8.1 geldt dat partijen zich uitdrukkelijk verbinden tot overdracht van intellectuele eigendomsrechten aan cliënt van de specifiek voor de cliënt ontwikkelde programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen, voor zover deze niet beschouwd kunnen worden als een bewerking van een bestanddeel van Open Source Software.

Indien de door 2Value geleverde programmatuur wordt beschouwd als een bewerking van een door 2Value onder Open Source Software licentie verkregen software, stelt 2Value deze programmatuur aan Cliënt ter beschikking onder de voorwaarden van deze Open Source Software licentie. Cliënt verplicht zich tot stipte naleving van alle voorwaarden van de Open Source licentie. Artikel 8.2-8.4 zijn niet van toepassing.

Aan artikel 8.6 dient te worden toegevoegd: Cliënt vrijwaart 2Value tegen iedere aanspraak van een derde die betrekking heeft op aansprakelijkheid gebaseerd op of samenhangend met het door cliënt niet stipt naleven van de licentievoorwaarden van de Open Source Software, die 2Value in het kader van de overeenkomst ten behoeve van cliënt heeft bewerkt of anderszins heeft toegepast.

Clïënt vrijwaart 2Value tegen iedere aanspraak van een derde wegens aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt door bewerking van door Clïënt onder Open Source Software licentie verkregen programmatuur, website en materialen. Aan artikel 8 dienen de volgende twee bepalingen te worden toegevoegd: 2Value behoudt een licentie van onbeperkte duur en zonder enige beperkingen om de programmatuur en onderdelen daarvan te gebruiken en uit te leveren aan derden. 2Value is gerechtigd om alle informatie en kennis die zij heeft opgedaan bij de uitvoering van de werkzaamheden in te zetten voor andere opdrachtgevers.

B.4.2 Aanpassingen ten aanzien van Module 5
Ontwikkeling en Onderhoud website
Artikel 6: Gebruiksrecht
In afwijking van de artikelen 6.1 en 6.2 geldt:
Clïënt verkrijgt de broncode van de programmatuur tezamen met de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie. Clïënt is gerechtigd om in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen.
Artikel 8 (Duur van de terbeschikkingstelling en onderhoud) is niet van toepassing.
Artikel 9: Vergoeding
In aanvulling op artikel 9.1 geldt:
Ten aanzien van overeenkomsten ter waarde van tot Euro 3.000,- (ex. BTW):
Clïënt dient 50% van het totaal overeengekomen bedrag te voldoen aan 2Value vóór de aanvang van de werkzaamheden.
2Value is gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden op te schorten tot 2Value dit bedrag heeft ontvangen.
Het resterende bedrag wordt aan Clïënt in rekening gebracht bij aflevering van de website.
Ten aanzien van overeenkomsten ter waarde van Euro 3.000,- (ex BTW) en meer:
Clïënt dient 30% van het totaal overeengekomen bedrag te voldoen aan 2Value vóór de aanvang van de werkzaamheden.
60% van het totaal overeengekomen bedrag wordt maandelijks achteraf aan Clïënt in rekening gebracht, op basis van de in die maand verrichte werkzaamheden en volledige vergoeding van de voor clïënt in het kader van de overeenkomst door 2Value gemaakte kosten.
2Value is gerechtigd (de aanvang van) haar werkzaamheden op te schorten tot 2Value deze bedragen heeft ontvangen van Clïënt.
10% van het totaal overeengekomen bedrag wordt door Clïënt voldaan bij aflevering van de website.

2Value bv Voorwaarden

Module C Onderhoud en support

Ten aanzien van de diensten met betrekking tot het onderhoud en support door 2Value ten behoeve van Cliënten gelden de navolgende bepalingen.

C.1. Toepasselijkheid

- C.1.1 Deze aanvullende voorwaarden van 2Value gelden als aanvulling op de ICT Office Voorwaarden (gedeponeerd bij Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840) Module Algemeen met aanvullend Module 3 Onderhoud van programmatuur.
- C.1.2 Al deze documenten zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. In geval van onderlinge tegenstrijdigheden tussen bepalingen uit deze documenten geldt de volgende rangorde:
1. Offerte/overeenkomst van 2Value
 2. Onderhavige aanvullende Voorwaarden 2Value BV Module A en Module C
 3. ICT Office Voorwaarden Module 3 Onderhoud van programmatuur (hierna aan te duiden als Module 3)
 4. ICT Office Voorwaarden Module Algemeen.
- De bepaling uit het document met het lagere nummer prevaleert boven een daarmee tegenstrijdige bepaling uit document met een hoger nummer.
- C.1.3 Deze voorwaarden zoals omschreven in deze Module C gelden als invulling van de Service Level Agreement zoals omschreven in art 5 van Module 3.

C.2. Definities

Diensten: De in de overeenkomst/offerte van 2Value omschreven werkzaamheden die door 2Value in het kader van deze overeenkomst ten behoeve van Cliënt zullen worden uitgevoerd;

Systeemprogrammatuur: De besturingsprogrammatuur die wordt gebruikt op de internetserver van de hoster, inclusief daarbij behorende Documentatie. In de Calculatiesheet SLA wordt een specificatie gegeven van de Systeemprogrammatuur, indien en voor zover voor de overeenkomst van toepassing;

Documentatie: De door 2Value ten behoeve van de Cliënt te leveren en/of te onderhouden documentatie behorende bij de te verrichten werkzaamheden conform de daarover schriftelijk overeengekomen specificaties en kwalificaties;

Gebrek: het gebrek dat ontstaat ingeval de Hosting en Systeemprogrammatuur niet voldoen aan de in Calculatiesheet SLA gestelde eisen;

Onderhoud: Preventief Onderhoud, Correctief Onderhoud en Updaten;

Preventief Onderhoud: het in stand houden van de Hosting en Systeemprogrammatuur, d.w.z. door het nemen van toereikende maatregelen waarborgen dat de Hosting en Systeemprogrammatuur voor de duur van de Overeenkomst functioneren. Het uitvoeren van kleine updates en beveiligingspatches van systeemprogrammatuur op initiatief van 2Value;

Correctief Onderhoud: het opsporen en herstellen van Gebreken in de Hosting, Systeemprogrammatuur en Documentatie, nadat deze door de Cliënt zijn gemeld of door 2Value ontdekt. Het uitvoeren van kleine updates en beveiligingspatches van systeemprogrammatuur op initiatief van 2Value;

Updaten: Het op verzoek van de Cliënt updaten van de Systeemprogrammatuur indien de Hosting wordt gewijzigd;

Support: Het verlenen van assistentie, hulp en advies bij Gebreken, alsmede het adviseren over het gebruik en het functioneren van de Hosting en Systeem programmatuur;

Service paneel: door 2Value opgezette en ter beschikking gestelde computersysteem voor vastlegging en uitwisseling van gegevens door Cliënt en 2Value zoals omschreven in Module A Algemeen art. A.5 van de 2Value BV Voorwaarden;

Reactietijd (status 'Scheduled'): het tijdsverloop, dat start op het moment van registratie van een Gebrek in het Service Paneel, en stopt op het moment dat 2Value de urgentie heeft ingesteld van dat Gebrek en vervolgvacature daarvoor heeft gepland;

	Responsetijd (status 'Started'): tijdsperiode tussen de registratie van een Gebrek in het Service Paneel en de daadwerkelijke start van de werkzaamheden door of in opdracht van 2Value ten behoeve van de opheffing van het Gebrek; Hersteltijd (status 'Delivered'): het werkelijke tijdsverloop, dat start na registratie van het Gebrek in het Service Paneel en stopt op het moment dat het Gebrek is hersteld, dan wel dat 2Value vervangende Hosting of Programmatuur heeft georganiseerd c.q. geïnstalleerd; Hoster: Een derde partij die webhosting levert aan Cliënt al dan niet via bemiddeling door 2Value. Bij de overeenkomst die Cliënt en de Hoster voor de Hosting sluiten, is 2Value geen partij. De Hoster is geen partij bij onderhavige overeenkomst tussen 2Value en Cliënt; Hosting: de beschikbaarheidsdienst van Systeemprogrammatuur die de Hoster levert; Uptime: percentage van de tijd dat de Hosting en Systeemprogrammatuur up&running zijn; Staging: het stapsgewijs opleveren van Systeemprogrammatuur in verschillende stadia van ontwikkeling en gereedheid voor evaluatie, test en gebruik; Prioriteitscode: Ieder Gebrek krijgt een waarde toegekend door 2Value. 2Value hanteert 4 waarden: critical, high, normal en low. De invulling van deze waarden van support is omschreven in artikel C.5 van onderhavige voorwaarden; Strippenkaart: 2Value rekent voor het in rekening brengen van haar Diensten aan Cliënt met strippenkaarten. Eén strippenkaart staat gelijk aan 10 uur Diensten. In de calculatiesheet SLA staat het overeengekomen aantal strippenkaarten vermeld.	
C.2.	Aanvang overeenkomst	
C.2.1	De Overeenkomst gaat in op de datum zoals vermeld in Calculatiesheet SLA.	
C.3.	Diensten	
C.3.1	De Diensten van 2Value bestaan uit Onderhoud en Support op Systeemprogrammatuur van Cliënt. Om welke Systeemprogrammatuur onderdelen het precies handelt, staat uitputtend beschreven in Calculatiesheet SLA.	
C.3.2	Alvorens 2Value de in de Calculatiesheet SLA genoemde Hosting en Systeemprogrammatuur en Documentatie in Onderhoud neemt, kan door 2Value worden verlangd deze aan een onderzoek te onderwerpen. Partijen sluiten hiervoor een afzonderlijke overeenkomst.	
C.3.3	Ten aanzien van Preventief Onderhoud verplicht 2Value zich de Hosting en Systeemprogrammatuur op mogelijke Gebreken te onderzoeken. Het bepalen van de frequentie van dit onderzoek is de verantwoordelijkheid van 2Value. Indien bij het onderzoek Gebreken worden geconstateerd geldt het bepaalde in artikel C.3.4.	
C.3.4	Ten aanzien van Correctief Onderhoud verplicht 2Value zich bij het ontstaan van Gebreken gedurende de looptijd van de overeenkomst, die maatregelen te nemen die leiden tot herstel overeenkomstig het overeengekomen serviceniveau.	
C.3.5	Ten aanzien van Updaten is 2Value verplicht, indien de Hosting of de Systeemprogrammatuur wordt gewijzigd, de Systeemprogrammatuur op de kortst mogelijke termijn aan te passen voor gebruik op de gewijzigde Hosting / Systeemprogrammatuur. 2Value spant zich in deze aanpassing binnen het overgekomen serviceniveau te realiseren, na het ter beschikking komen van de gewijzigde Hosting of Systeemprogrammatuur aan 2Value.	
C.3.6	Ten aanzien van Support verplicht 2Value zich om zo snel mogelijk, conform het overeengekomen serviceniveau, na het indienen van een verzoek om assistentie (hulp en advies) contact tot stand te brengen tussen een voldoende gekwalificeerd technisch specialist en degene die namens de Cliënt gerechtigd is het verzoek om assistentie in te dienen. De support is gericht op het verhelpen van storingen, maar ook kleine wijzigingsverzoeken kunnen worden aangepakt tot een nader af te spreken aantal uren, standaard staat dit aantal op 8 uren.	
C.3.7	Cliënt machtigt 2Value om namens hem te handelen jegens leveranciers van de ICT infrastructuur inzake de ICT infrastructuur voor zover dit nodig is voor de uitvoering van de Diensten voor de duur van deze Overeenkomst. Kosten hieruit voortvloeiend komen voor rekening van Cliënt tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.	
C.3.8	De Diensten worden in beginsel online verricht, zoals omschreven in artikel 3.3 Module 3.	

C.3.9 De Diensten van 2Value dienen aangemerkt te worden als een inspanningsverbintenis zoals omschreven in artikel 3.1, Module 3

C.4. Portfolio SLA diensten

Door uitvoering van de Diensten van 2Value ontstaat bij Cliënt de volgende situatie:

C.4.1 Onderhoud

Configuratie en –wijzigingsbeheer

Preventief Onderhoud, Correctief Onderhoud en Updaten alsmede het beheer daarvan. Registratie van alle versies van systeemprogrammatuur, registratie van wijzigingsverzoeken. Standaard wordt de systeemprogrammatuur eenmaal per 3 maanden gecontroleerd op gebreken.

Release management en code management

Preventief Onderhoud en Updaten. Adviseren inzake nieuwe versies van systeemprogrammatuur. Bovendien wordt het codemanagement ingericht met als doel Documentatie en een veilige en effectieve inrichting van de staging.

C.4.2 Support

Helpdesk, incident- en probleembeheer

Support: Registratie, afhandelen en rapportage van Gebreken, maximale reactietijden tijdens kantoortijden in maximum uren uitgedrukt, hersteltijd van incidenten en problemen in maximum werkdagen.

Reactietijden, Response en Hersteltijden

Cliënt kiest Reactie-, Response en Hersteltijden passend bij Prioriteitscode. Deze keuzes worden overeengekomen en vastgelegd in de Calculatiesheet SLA.

C.4.3 Cliënt erkent dat Cliënt de volgende eigen verantwoordelijkheden heeft:

Hosting beschikbaar stellen

Cliënt dient een overeenkomst ten aanzien van Hosting met de Hoster te sluiten. Bij deze overeenkomst is 2Value geen partij en kan voor de nakoming daarvan niet verantwoordelijk of aansprakelijk gehouden worden. Cliënt vrijwaart 2Value voor alle aanspraken van de Hoster samenhangend met deze overeenkomst. 2Value kan uit naam van Cliënt met de Hoster bemiddelen en als centraal aanspreekpunt en technisch beheerder optreden. Indien Cliënt rechtstreeks contact onderhoudt met de Hoster, geschiedt dit voor eigen rekening en op eigen risico van Cliënt en dient Cliënt alle gegevens die van belang zijn voor de correcte uitvoering van de Diensten door 2Value in het Service Paneel te worden vastgelegd.

Staging

Cliënt is eindverantwoordelijk voor een deugdelijke inrichting van Staging. Het staging proces moet volgens een Ontwikkelen, testen, accepteren, productie cyclus kunnen worden doorlopen.

Cliënt is verantwoordelijk voor een schaalbare inrichting van haar systemen. In de projectfase is een testomgeving nodig, een invoeromgeving, een acceptatieomgeving en tot slot de productieomgeving. Cliënt dient middelen en mankracht ter beschikking te stellen om productiesystemen schaalbaar, onderhoudbaar en beheerbaar te maken. 2Value voert de Staging uit als onderdeel van Correctief Onderhoud op verschillende (sub)domeinen, evenals de configuratie van staging.

Backup en recovery

De Cliënt dient een afdoende back-up en recovery strategie te overleggen aan 2Value. Voor de uitvoering van deze strategie is de Cliënt verantwoordelijk en dient daartoe indien nodig een afdoende overeenkomst met de Hoster te sluiten. 2Value ziet toe op plannen, uitvoeren en opleveren van back-ups en testresultaten als onderdeel van Onderhoud. Back-ups van zowel programmacode, databases alsmede de webserver zijn opvraagbaar via het Service Paneel. 2Value verleent Cliënt gedurende 2 weken voor en 2 weken na oplevering in productie de gelegenheid om recovery te testen, binnen welke periode Client deze testen dient te hebben uitgevoerd. Na deze periode wordt de recovery geacht te zijn geaccepteerd.

Veiligheid

Cliënt is zelf verantwoordelijk voor een overtuigende inrichting van haar server en 24/7 monitoring op aanvallen van buitenaf.

. Cliënt kan hiertoe een overeenkomst sluiten met een derde, zoals de Hoster. 2Value adviseert over monitoring en antivirussystemen bij Cliënt of bij de Hosters van Cliënt om systemen in de gaten te houden passend bij de gevoeligheid en het belang.

Diagnose op afstand

Onderhoud en Support kan ook plaatsvinden na diagnose op afstand. Artikel 3.3. van Module 3 is van overeenkomstige toepassing op Support.

C.5. Afhandeling Gebreken

C.5.1 Aan ieder in het Service Paneel vastgelegd Gebrek wordt een Prioriteitscode toegekend door 2Value:

Critical: Als een systeem uit de geheel uit de lucht is, of als derden zich toegang hebben verschaft tot of schade toebrengen aan het systeem.

High: Als een systeem substantieel uit de lucht is, of als derden zich toegang hebben verschaft, maar er geen urgent verwachte schade is. Met substantieel bedoelen we de aard en omvang van eventuele gevolgen waarvan een redelijk vermoeden bestaat dat ze zullen optreden als het Gebrek niet wordt hersteld.

Normal: Alle Gebreken hebben standaard normal priority. 2Value streeft naar 90% normal cases.

Low: Gebreken met een lage Prioriteit omdat de investering versus nut niet helder genoeg is voor 2Value.

Deze Prioriteitscode wordt eveneens vastgelegd in het Service Paneel.

Aan de hand van de door 2Value toegekende Prioriteitscode van het Gebrek wordt de Responsetijd gemeld in het Service Paneel.

C.5.2 Aan de hand van de Prioriteitscode worden door 2Value de daarbij behorende activiteiten uitgevoerd, conform de Response- en Hersteltijd van het overeengekomen service niveau

C.6. Facturering

C.6.1 Een lijst met tarieven wordt opgenomen in de *Calculatiesheet SLA*.

C.6.2 Als overeengekomen factureringsschema zoals omschreven in artikel 7.1 Module 3 geldt dat Cliënt bij vooruitbetaling eens per drie maanden de overeengekomen vergoeding van de Strippenkaarten verschuldigd is. De overeengekomen vergoeding wordt door 2 Value in rekening gebracht door toezending van een factuur.

C.6.3 De Diensten die 2Value ten behoeve van Cliënt verricht boven het overeengekomen aantal Strippenkaarten worden als meerwerk zoals omschreven in artikel 14 Module Algemeen ICT Officevoorwaarden in rekening gebracht aan Cliënt en dienen bij vooruitbetaling door Client te worden voldaan.

C.7. Uitsluitingen

In aanvulling op artikel 8.1 Module 3 omvatten de Diensten van 2Value in ieder geval niet:

- A. Maatwerk back-up strategie
- B. Veilige internet verbindingen en certificaten
- C. Speciale antivirus software, monitoring functies, maatwerk logfiles
- D. Penetratie- en stresstesten
- E. Het testen van recovery
- F. Opschalen van servers
- G. Migraties van softwareversies (upgrades)
- H. Aanvullende uitgebreide rapportages
- I. Aanvullingen en verbetering van Documentatie

Artikel 8.2 is van overeenkomstige toepassing.