

Versie 2018-001

Artikel 1. Definities

In onderhavig artikel is een aantal begrippen gedefinieerd welke in onderhavige algemene voorwaarden met een hoofdletter worden geschreven. De gebruikte definities hebben zowel in meer- als enkelvoud dezelfde betekenis, tenzij uit de context anders moet worden afgeleid.

- 1.1 **Apparatuur:** de door Leverancier beheerde hardware (met inbegrip van Systeemprogrammatuur) met behulp waarvan de Diensten geleverd worden, een en ander voor zover gespecificeerd in de Overeenkomst.
- 1.2 **ASP:** Dienst welke bestaat uit het op afstand, voor gebruik via een WAN, ter beschikking stellen van de in de Overeenkomst vermelde Programmatuur.
- 1.3 **Beschikbaarheid:** de periode waarin Opdrachtgever kan beschikken over de ASP gemeten in een percentage over het aantal Werkuren per jaar exclusief het aantal Werkuren per jaar waarin onderhoud wordt gepleegd.
- 1.4 **Bijlagen:** aanhangsels bij de Overeenkomst welke daarvan integraal deel uitmaken.
- 1.5 **Diensten:** de door Leverancier ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te verrichten prestaties, zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst.
- 1.6 **Doorlopende dienst:** Diensten met een doorlopend -niet projectmatig- karakter.
- 1.7 **Feestdagen:** nieuwjaarsdag, beide paasdagen, Hemelvaartsdag, beide pinksterdagen, beide kerstdagen, Koningsdag (27 april) en eventuele andere door de overheid of partijen in onderling overleg vast te stellen feestdagen.
- 1.8 **Functionele specificaties:** een gedetailleerde uitwerking op basis van de functionele eisen welke schriftelijke specificaties bevat, opgenomen in een document waarin onder meer de functies en gegevensstructuren zijn beschreven die in het Systeem dienen te zijn opgenomen en wel op dusdanige wijze dat Leverancier en/of een derde in staat moeten worden geacht daarop een technisch ontwerp te baseren.
- 1.9 **Gereedmelding:** de schriftelijke mededeling van Leverancier aan Opdrachtgever dat een overeengekomen voorwerp van acceptatie aan een acceptatietest onderworpen kan worden.
- 1.10 **Gebrek:** een onvolkomenheid in de Programmatuur waardoor de Programmatuur niet voldoet aan de overeengekomen Functionele specificaties.
- 1.11 **Installatie:** Dienst bestaande uit de parametrisatie of het anderszins inrichten, inregelen en voorbereiden van de Apparatuur en/of Programmatuur, met inbegrip van de Installatie daarvan, ten behoeve van de ingebruikname en het bekendmaken van de door Afnemer beoogde beheerder(s) met het Systeem.
- 1.12 **Implementatie:** Dienst bestaande uit het technisch operationeel maken van de Apparatuur en/of het installeren en configureren van de Programmatuur op de Apparatuur(en/of apparatuur) en het (technisch) aansluiten daarvan op de ICT-Infrastructuur.
- 1.13 **ICT-Infrastructuur:** de zowel fysieke als logische omgeving van Opdrachtgever (fysieke ruimte, apparatuur, cliëntprogrammatuur netwerkcomponenten etc.) van waaruit de Programmatuur) door Opdrachtgever gebruikt zal/zullen worden.
- 1.14 **Klantapplicatie:** de door Opdrachtgever in licentie verkregen programmatuur welke Opdrachtgever installeert of doet installeren op Apparatuur.
- 1.15 **Koppeling:** programmatuur welke de gegevensuitwisseling tussen Apparatuur en/of Klantapplicatie(s) anderzijds, ICT-Infrastructuur en/of systemen van derden mogelijk maakt.
- 1.16 **Leverancier:** Control Plus International BV
- 1.17 **Maatwerkprogrammatuur:** de door Leverancier specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te realiseren en te leveren Programmatuur..
- 1.18 **Medewerkers:** personeelsleden van Leverancier of door Leverancier ingehuurde derden.
- 1.19 **Ontwikkeling:** Dienst bestaande uit de totstandbrenging van Maatwerkprogrammatuur en/of Koppelingen.
- 1.20 **Opdrachtgever:** wederpartij van Leverancier.
- 1.21 **Overeenkomst:** een tussen Opdrachtgever en Leverancier gesloten overeenkomst.
- 1.22 **Pakketsoftware:** Standaardprogrammatuur waarvan het gebruiksrecht niet rechtstreeks door Leverancier verschaft wordt (een derde is licentiegever).
- 1.23 **Programmatuur:** Standaardprogrammatuur en/of Maatwerkprogrammatuur.
- 1.24 **Spam:** iedere elektronische communicatie die, ongericht en in grote hoeveelheden, verzonden wordt aan ontvangers die hiervoor geen toestemming hebben verleend, waarbij voor de bepaling van de hoeveelheid berichten waarvan de strekking onderling niet substantieel van elkaar verschilt als identiek worden beschouwd. Onder spam wordt mede verstaan iedere elektronische communicatie waarvan het verzendadres is vervalst danwel waar de opsporing van de herkomst bewust is bemoeilijkt door bijvoorbeeld het gebruik van open proxies, open relays en/of vervalste protocol headers, ongeacht de verzonden hoeveelheid.
- 1.25 **Standaardprogrammatuur:** de door Leverancier te leveren computerprogrammatuur niet zijnde Maatwerkprogrammatuur
- 1.26 **Storing:** iedere aan Leverancier toe te rekenen afwijking van het tussen Opdrachtgever en Leverancier overeengekomen serviceniveau, waardoor Opdrachtgever langer dan vijftien (15) minuten geen gebruik heeft kunnen maken van een Doorlopende dienst al dan niet veroorzaakt door een Gebrek.
- 1.27 **Support:** Doorlopende dienst bestaande uit het verschaffen van informatie aan gebruikers van Opdrachtgever met betrekking tot het gebruik van de Diensten alsmede het bieden van de mogelijkheid tot het, tijdens Werkuren, doen van Meldingen.
- 1.28 **WAN:** Wide Area Network.
- 1.29 **Werkdagen:** kalenderdagen behoudens weekeinden en Feestdagen en door Leverancier vooraf aangekondigde dagen.
- 1.30 **Werkuren:** de uren op Werkdagen van 09.00 uur tot 17.00 uur.

Artikel 2. Toepasselijkheid van algemene voorwaarden en het tot stand komen van Overeenkomsten

- 2.1 Onderhavige algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Leverancier, alsmede op alle Overeenkomsten en daaruit voortvloeiende Overeenkomsten tussen Leverancier en Opdrachtgever.
- 2.2 Een offerte uitgebracht door Leverancier is tien (10) dagen geldig, tenzij anders vermeldt in de desbetreffende offerte.
- 2.3 Een Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Leverancier komt tot stand nadat beide partijen deze hebben ondertekend.

Artikel 3. Termijnen en planningen

- 3.1 Alle door Leverancier aangegeven termijnen zijn naar beste weten geïndiceerd en hebben nimmer een fataal karakter.
- 3.2 Indien de voortgang van de werkzaamheden vertraging ondervindt of dreigt te ondervinden zal Leverancier Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen en daarbij de oorzaak van de vertraging aangeven en aangeven hoe dit de levertermijn naar verwachting beïnvloedt.

Artikel 4. Prijzen en tarieven

- 4.1 Alle prijzen en tarieven zijn aangegeven in euro's exclusief BTW en andere van overheidswege opgelegde heffingen.
- 4.2 Reis- en eventuele verblijfskosten worden separaat in rekening gebracht.
- 4.3 Leverancier is gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven aan te passen met een percentage gelijk aan het prijsindexcijfer per uur voor zakelijke dienstverlening inclusief bijzondere beloningen zoals gepubliceerd door het CBS met als basis 2000=100. Prijs en tariefwijzigingen vinden eens per jaar plaats en worden door Leverancier tenminste één (1) maand voor de ingangsdatum schriftelijk aan Opdrachtgever medegedeeld. Indien Leverancier de overeengekomen prijzen en tarieven verhoogd met een hoger percentage dan hiervoor vermeldt, is Opdrachtgever gerechtigd binnen dertig dagen (30) na ontvangst van de kennisgeving de Overeenkomst middels een aangetekend schrijven op te zeggen tegen de datum waarop de wijziging(en) in werking treedt.
- 4.4 Leverancier is naast hetgeen bepaald is in het vorige lid gerechtigd prijswijzigingen van haar toeleveranciers direct door te berekenen in haar prijzen en tarieven.

Artikel 5. Facturering en betaling

- 5.1 Alle facturen dienen door Opdrachtgever betaald te worden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum. Indien Opdrachtgever niet binnen de betalingstermijn betaalt, is Opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, de wettelijke handelsrente over het factuurbedrag aan Leverancier verschuldigd met een minimum van €250,- (zegge tweehonderdvijftig euro).
- 5.2 Indien Opdrachtgever ook na een ingebrekestelling, nalatig blijft het verschuldigde bedrag te voldoen dan kan Leverancier aanspraak maken op een vergoeding van de buitengerechtelijke kosten waarvan het minimum wordt bepaald op 15% van het verschuldigde bedrag waarvan het minimum voor alsdan op € 500,- (zegge vijfhonderd euro). Tevens is Leverancier alsdan gerechtigd haar Diensten aan Opdrachtgever na schriftelijke waarschuwing op te schorten.
- 5.3 Betalingen van Opdrachtgever vinden plaats zonder enige korting, aftrek of enige andere verrekening, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 6. Garanties

- 6.1 Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op een garantie indien Opdrachtgever jegens Leverancier op enige wijze in verzuim is.
- 6.2 Leverancier garandeert, voor wat betreft haar Diensten, dat deze op vakbekwame wijze zullen worden uitgevoerd.

Artikel 7. Exitregeling

- 7.1 In geval van beëindiging van een Doorlopende dienst, zal Leverancier, op eerste verzoek van Opdrachtgever, in overleg treden met Opdrachtgever, over eventueel noodzakelijke door Leverancier uit te voeren overdrachtswerkzaamheden, zoals het overdragen en/of vernietigen van data en Klantapplicaties, alsmede over de tijdsplanning waarbinnen deze werkzaamheden zouden moeten worden uitgevoerd. Indien Opdrachtgever niet binnen één (1) maand na beëindiging van de Doorlopende dienst een verzoek heeft gedaan zoals bedoeld in onderhavig artikellid, is Leverancier gerechtigd de op de Apparatuur aanwezige data, Klantapplicaties, Koppelingen en eventuele andere gegevens van Opdrachtgever te vernietigen.
- 7.2 Alle werkzaamheden die door Leverancier in het kader van dit artikel worden verricht worden op basis van nacalculatie tegen de alsdan geldende tarieven in rekening gebracht.

Artikel 8. Geheimhouding

- 8.1 Partijen zullen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie, Apparatuur, Programmatuur, Klantapplicatie(s), Koppeling, data en ICT-Infrastructuur alsmede alle andere informatie waarvan partijen wisten of behoren te weten dat deze vertrouwelijk van aard is. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers welke haar ter beschikking staan en betrekking hebben op de wederpartij, niet aan derden ter beschikking stellen en aan haar personeel slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties.

Artikel 9. Gebruiksrechten en vrijwaringen

- 9.1 Opdrachtgever is gerechtigd gebruik te maken van de Programmatuur voor het doel waarvoor Leverancier de Programmatuur ter beschikking heeft gesteld aan Opdrachtgever. Indien en voorzover op het gebruik van de Programmatuur (aanvullende) voorwaarden van Leverancier of derdenleveranciers van toepassing zijn welke Opdrachtgever door Leverancier zijn overhandigt of waarmee Opdrachtgever bekend is of behoort te zijn, zullen strikt worden nageleefd.
- 9.2 Indien en voor zover Leverancier uit hoofde van een Overeenkomst met Opdrachtgever auteursrechtelijk relevante verveelvoudigingen en/of wijzigingen van Klantapplicatie(s) uitvoert, staat Opdrachtgever ervoor in dat Leverancier over alle daarvoor noodzakelijke gebruiksrechten op de Klantapplicatie(s) beschikt.
- 9.3 Partijen vrijwaren elkaar over en weer voor aanspraken van derden die betrekking hebben op –door gebruik van Programmatuur/Klantapplicatie veroorzaakte- (vermeende) inbreuk op intellectueel eigendom van derden.
- 9.4 Leverancier vrijwaart Opdrachtgever uitsluitend mits Opdrachtgever Leverancier onverwijd op de hoogte stelt van een dergelijke aanspraak of vordering en Leverancier exclusief toestaat de verdediging tegen de aanspraak of vordering te voeren. Leverancier vrijwaart Opdrachtgever niet indien de (beweerdelijke) schending is toe te rekenen aan Opdrachtgever.

Artikel 10. Looptijd en beëindiging

- 10.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de in de Overeenkomst bepaalde periode. Na afloop van de bepaalde periode wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd met een zelfde periode als waarvoor zij is aangegaan, tenzij een der partijen schriftelijk heeft aangegeven de Overeenkomst niet te willen verlengen met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste drie (3) maanden.
- 10.2 Indien in de Overeenkomst geen bepaalde duur is opgenomen heeft de Overeenkomst een initiële looptijd van één (1) jaar.
- 10.3 Tussentijdse opzegging van de Overeenkomst is niet mogelijk. In afwijking van het hiervoor in dit lid bepaalde, is tussentijdse opzegging door Leverancier mogelijk met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden.
- 10.4 Indien en voor zover mogelijk op grond van het hiervoor in dit artikel bepaalde, geschiedt opzegging middels een aangetekend schrijven, inhoudende de opzegging, gericht aan de wederpartij.
- 10.5 Ieder der partijen is gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden middels een aangetekend schrijven, inhoudende de ontbinding, gericht op de wederpartij, indien de andere partij toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van de Overeenkomst en daarin ook na een deugdelijke ingebrekestelling waarin aan de wederpartij een redelijke termijn is gegund volhardt.
- 10.6 Ieder der partijen is gerechtigd zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist de Overeenkomst middels een aangetekend schrijven met bericht van ontvangst met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien de wederpartij surséance van betaling aanvraagt of deze surséance van betaling is verleend; het faillissement van de andere partij wordt aangevraagd of dat deze in staat van faillissement is verklaard, de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd of anderszins dan ten behoeve van samenvoeging van ondernemingen; op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de andere partij dan wel op de voor de Overeenkomst gebruikte infrastructuur beslag wordt gelegd, dan wel dat de andere partij niet meer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te kunnen komen.
- 10.7 Indien Opdrachtgever de Overeenkomst ontbindt, verliest Opdrachtgever zijn recht op schadevergoeding.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

- 11.1 De aansprakelijkheid van Leverancier is per gebeurtenis, waarbij een reeks van gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis, beperkt tot directe schade en tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs exclusief BTW. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één (1) jaar dan is de aansprakelijkheid beperkt tot de totale voor die Overeenkomst bedongen prijs voor één (1) jaar exclusief BTW. In ieder geval is de maximale aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot €25.000,- (zegge vijftienduizend euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt om de prestatie van Leverancier aan de Overeenkomst te laten beantwoorden;
 - redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt om de verloren gegevens van Opdrachtgever als gevolg van aan Leverancier te wijten gegevensverlies groter dan vierentwintig (24) uur te traceren en/of te herstellen, uitsluitend indien en voor zover Opdrachtgever niet in de gelegenheid is geweest, om reservekopieën of hardcopies van desbetreffende gegevens te maken;
 - redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen indien Leverancier op een tussen partijen schriftelijk overeengekomen fatale leverdatum niet heeft geleverd;
 - redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt, ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de directe schade;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade.
- 11.2 De aansprakelijkheidsbeperking uit het voorgaande lid is niet van toepassing indien het schade door dood of lichamelijk letsel betreft, in welk geval de aansprakelijkheid beperkt is tot het door de verzekeraar van Leverancier te dier zake uit te keren bedrag.
- 11.3 De aansprakelijkheid voor indirecte en alle andere vormen van schade anders dan genoemd in lid 1 is uitgesloten.
- 11.4 De aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat pas nadat Leverancier op deugdelijke wijze middels een aangetekend schrijven, inhoudende een in gebreke stelling, in gebreke is gesteld, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld om alsnog aan haar verplichting uit de Overeenkomst te voldoen en Leverancier daarin ook na deze termijn volhardt.
- 11.5 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat de schade zo spoedig mogelijk nadat de schade bekend is geworden schriftelijk en zo gedetailleerd mogelijk gespecificeerd aan Leverancier wordt medegedeeld in ieder geval binnen zes (6) weken na het bekend worden van de schade.

Artikel 12. Overmacht

- 12.1 Geen van de partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting uit een Overeenkomst indien zij daartoe gehinderd wordt door overmacht. Onder overmacht aan de zijde van Leverancier wordt onder meer verstaan niet toerekenbare tekortkoming in de nakoming van verplichtingen door een toeleverancier van Leverancier, ziekte van personeel, overstromingen, internetstoringen, brand, oververhitting, stof, terroristische aanslagen en/of oorlogshandelingen.
- 12.2 Indien de overmachtsituatie langer dan negentig (90) dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen middels een aangetekend schrijven, inhoudende de beëindiging, zonder dat partijen over en weer gehouden zijn tot enige schadevergoeding. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst is gepresteerd wordt door partijen pro-rato afgerekend.

Artikel 13. Privacy

- 13.1 Onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) en/of andere wet- en regelgeving op het gebied van privacy c.q. bescherming persoonsgegevens, zal Leverancier worden beschouwd als de "verwerker" en Opdrachtgever als de "verwerkingsverantwoordelijke".
- 13.2 Opdrachtgever is zich ervan bewust dat zij als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG verplicht is te voldoen aan de vereisten van de AVG.
- 13.3 Partijen zullen met elkaar een verwerkersovereenkomst aangaan, welke aangemerkt wordt als Bijlage.
- 13.4 Partijen verklaren over en weer elkaar te vrijwaren voor alle aanspraken van derden (waaronder de Autoriteit Persoonsgegevens) vanwege het in strijd handelen van die partij met zijn verplichtingen onder de AVG en ander toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot het beschermen van persoonsgegevens.

Artikel 14. Overdracht en onderaannemerschap

- 14.1 Leverancier is gerechtigd bij de uitvoering van een Overeenkomst gebruik te maken van derden. Het gebruik van derden laat de (beperkingen in de) aansprakelijkheid voor Leverancier zoals bepaald in artikel 11 onverlet.
- 14.2 Opdrachtgever is niet gerechtigd rechten en/of verplichtingen over te dragen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier. Leverancier is te allen tijden gerechtigd voorwaarden te verbinden aan deze overdracht.

Artikel 15. Intellectueel eigendom

- 15.1 Leverancier verleent hierbij aan Opdrachtgever een niet-exclusief en niet-overdraagbaar onherroepelijk gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst op de overeengekomen Programmatuur.
- 15.2 Opdrachtgever is niet gerechtigd de Programmatuur (geheel of gedeeltelijk) te verveelvoudigen, te (doen laten) onderzoeken, aan derden ter beschikking te stellen, aan te passen of door een ander dan Leverancier te laten onderhouden.
- 15.2 Indien sprake is van Pakketsoftware geldt dat Leverancier een licentieovereenkomst tot stand brengt tussen Opdrachtgever en de desbetreffende derdeleverancier.
- 15.3 Leverancier draagt op geen enkele wijze de intellectuele eigendomsrechten op Programmatuur over aan Opdrachtgever ook niet op de specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde en in de toekomst specifiek voor Opdrachtgever door Leverancier te ontwikkelen Maatwerkprogrammatuur.
- 15.4 Leverancier is gerechtigd Opdrachtgever over de Programmatuur te doen beschikken conform de bepalingen in de Overeenkomst. Leverancier garandeert Opdrachtgever dat Opdrachtgever door het gebruik van de Programmatuur onder de voorwaarden van de Overeenkomst geen inbreuk maakt op rechten van derden, voorzover het geen open source component betreft.
- 15.5 Leverancier vrijwaart Opdrachtgever voor aanspraken van derden ter zake van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden, vergelijkbare aanspraken met betrekking tot know-how, ongeoorloofde mededinging en dergelijke daaronder begrepen.
- 15.6 De in artikel 15.5 opgenomen vrijwaring is niet van toepassing op werken welke onder een Open Source licentie aan Opdrachtgever geleverd zijn. In het geval van door derden gestelde inbreuken op intellectuele eigendomsrechten in dergelijke werken zal Leverancier zo spoedig mogelijk overgaan tot een dusdanige wijziging van dergelijke werken dat zij niet langer inbreuk maken.

Artikel 16. Informatieverstrekking

- 16.1 Opdrachtgever zal op verzoek van Leverancier alle gevraagde informatie, die noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst, tijdig en volledig aan Leverancier verstrekken.
- 16.2 Indien voor de uitvoering noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig, volledig en in het door Leverancier gevraagde (digitale) gegevensformaat of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking worden gesteld aan Leverancier, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Leverancier het recht de uitvoering van haar werkzaamheden na schriftelijke waarschuwing op te schorten. Leverancier is gerechtigd om de in dit verband extra gemaakte kosten volgens de hiervoor geldende tarieven conform de alsdan geldende prijzen en tarieven van Leverancier in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

Artikel 17. Toepasselijk recht en geschillen

- 17.1 Op alle Overeenkomsten die tussen Leverancier en Opdrachtgever tot stand komen is Nederlands recht van toepassing.
- 17.2 Geschillen voortvloeiende uit een Overeenkomst tussen Leverancier en Opdrachtgever worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement waar Leverancier gevestigd is.
- 17.3 Er is sprake van een geschil indien de meest gerede partij aangeeft dat er een geschil is en daarbij zo goed mogelijke de inhoud van het geschil omschrijft.
- 17.4 Het in de artikelen 16.2 bepaalde laat onverlet de verplichting van partijen zich maximaal in te spannen om geschillen, verband houdende met de uitvoering van de Overeenkomst, zoveel mogelijk in onderling overleg op te lossen.

Artikel 18. Algemene bepalingen

- 18.1 Indien één van de bepalingen uit onderhavige algemene voorwaarden nietig is dan wel wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht en treden partijen met elkaar in overleg voor een nieuwe bepaling, waarbij de aard en de strekking van het nietige dan wel vernietigde bepaling zoveel mogelijk in stand wordt gelaten.
- 18.2 Indien en voor zover tegenstrijdigheden voorkomen tussen onderhavige algemene voorwaarden en een Overeenkomst geldt hetgeen bepaald is in de Overeenkomst.
- 18.3 Indien en voor zover tegenstrijdigheden voorkomen tussen een Overeenkomst en de bij die Overeenkomst behorende Bijlagen, geldt het gestelde in de desbetreffende Overeenkomst.
- 18.4 Indien en voor zover tegenstrijdigheden voorkomen tussen de Bijlagen geldt het gestelde in de Bijlage met het laagste nummer.
- 18.5 Indien Leverancier werkzaamheden uitvoert voor Opdrachtgever die bij het aangaan van de Overeenkomst niet voorzien waren, worden deze werkzaamheden uitgevoerd op basis van nacalculatie tegen de alsdan geldende tarieven.

Projectmatige diensten

Artikel 19. Specificaties

- 19.1 Indien en voorzover er sprake is van dataconversie en/of Ontwikkeling zal Leverancier onderzoeken in hoeverre en op welke wijze de gegevens uit de bestaande programmatuur van Opdrachtgever geconverteerd kunnen worden naar het Systeem. Indien uit dit onderzoek blijkt dat er conversieprogrammatuur ontwikkeld dient te worden zal zij de Functionele specificaties voor dergelijke conversieprogrammatuur (welke als Maatwerkprogrammatuur aangemerkt zal worden) ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorleggen.
- 19.2 Bij ontstentenis van Functionele specificaties bij aanvang van de Ontwikkeling zullen deze worden opgesteld op basis van de functionele eisen van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal de ontwikkelde Functionele specificaties accorderen en is gerechtigd voorzover de Functionele specificaties niet in overeenstemming zijn met de vooraf schriftelijk vastgelegde eisen en wensen haar goedkeuring aan de Functionele specificaties te onthouden.

Artikel 20. Meerwerk

- 20.1 Indien Leverancier meent dat van meerwerk sprake zal zijn, zal zij daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk mededeling doen aan Opdrachtgever, omvattende de vermeende aanleiding hiertoe.
- 20.2 Onder 'meerwerk' wordt verstaan gewenste extra aanpassingen en extra gewenste functionaliteit in de Programmatuur en/of Apparatuur of aanvullende Diensten.
- 20.3 Meerwerk kan door Opdrachtgever worden onderwerpen aan een acceptatietest als omschreven in Artikel 22.

Artikel 21. Implementatie

- 21.1 Als onderdeel van de Installatie kan Leverancier een test uitvoeren, welke ertoe strekt Leverancier voor zichzelf te laten vaststellen dat de Apparatuur en/of Programmatuur goed werkt/werken, zowel wat betreft de onderscheiden onderdelen als in zijn geheel.
- 21.2 Zodra naar de mening van Leverancier de Installatie is voltooid, kan Opdrachtgever door Leverancier daarvan schriftelijk in kennis worden gesteld. Deze kennisgeving laat het bepaalde in een Overeenkomst omtrent acceptatie en garantie onverlet.

Artikel 22. Acceptatie

- 22.1 De acceptatietest kan betrekking hebben op de Apparatuur en/of de Programmatuur, hierna te noemen het onderwerp van acceptatie.
- 22.2 Tijdens de acceptatietest zal Leverancier Opdrachtgever op diens verzoek tegen de alsdan geldende, tarieven assisteren.
- 22.3 Binnen twintig (20) Werkdagen na de datum van Gereedmelding zal Opdrachtgever de acceptatietest hebben uitgevoerd.
- 22.4 Binnen drie (3) Werkdagen nadat de acceptatietest heeft plaatsgevonden, stuurt Opdrachtgever Leverancier een van een dagtekening voorzien verslag van de acceptatietest toe. In dit verslag zullen de eventueel geconstateerde Gebreken worden vastgelegd en zal worden aangegeven of het geheel goed functioneert en voorts zal worden vermeld of het onderwerp van acceptatie al dan niet is geaccepteerd.
- 22.5 Kleine Gebreken, waartoe worden gerekend Gebreken, die door hun aard en/of aantal de bedrijfsmatige ingebruikname redelijkerwijze niet in de weg staan, zullen geen reden tot onthouding van de acceptatie zijn, onverminderd de verplichting van Leverancier tot kosteloos herstel van zodanige Gebreken als in lid 6 van dit artikel bedoeld.
- 22.6 Binnen twintig (20) Werkdagen na de dagtekening van het verslag bedoeld in lid 4 van dit artikel, zal Leverancier de in het verslag vastgelegde Gebreken voor eigen rekening verhelpen.
- 22.7 Indien Opdrachtgever het Gereedgemelde niet bij de eerste uitvoering van de acceptatietest heeft geaccepteerd, zal uiterlijk binnen tien (10) Werkdagen nadat de gesignaleerde Gebreken zijn verholpen de acceptatietest worden herhaald. Het bepaalde in dit artikel is van overeenkomstige toepassing.
- 22.8 Indien het Gereedgemelde door Opdrachtgever wordt geaccepteerd, zal de datum waarop het betreffende verslag is ondertekend door Opdrachtgever, gelden als de datum van acceptatie.
- 22.9 Indien er naar keuze van Opdrachtgever, welke keuze zij tijdig schriftelijk kenbaar zal maken aan Leverancier, geen of slechts een gedeeltelijke acceptatietest plaatsvindt en Opdrachtgever het Gereedgemelde in gebruik neemt, geldt de datum van ingebruikname als datum waarop Opdrachtgever het voorwerp van acceptatie stilzwijgend heeft geaccepteerd.

Doorlopende diensten

Artikel 23. Beheer

- 23.1 Leverancier zal ervoor zorg dragen dat de onder het onderhoud vallende activiteiten zo spoedig mogelijk zullen worden begonnen en voltooid. Alle onderhoudswerkzaamheden zullen door Leverancier, in principe voor zover mogelijk, remote worden verricht bij Opdrachtgever. Hiertoe zal door Leverancier een VPN verbinding tot stand worden gebracht.
- 23.2 Opdrachtgever zal Leverancier de ten behoeve van het Onderhoud benodigde toegang verschaffen tot de Apparatuur en programmatuur en gegevensbestanden gedurende een voldoende aantal aaneengesloten uren kosteloos ter beschikking stellen aan Leverancier.
- 23.3 Opdrachtgever zal zodanige maatregelen nemen, als redelijkerwijs kunnen worden gevergd, ter voorkoming van het teweegbrengen van schade bij de uitvoering van de in een Overeenkomst bedoelde werkzaamheden aan Apparatuur, Programmatuur en/of gegevensbestanden. Het niet of onvoldoende nakomen van deze verplichting door Opdrachtgever vormt grond voor uitsluiting van aansprakelijkheid door Leverancier.

Artikel 24. Support

- 24.1 Indien een aanvraag om support een Storing betreft, wordt deze melding alleen door Leverancier in behandeling genomen indien het Gebrek aantoonbaar en reproduceerbaar is.
- 24.2 Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens waarvan de vermindering of het verlies aan Opdrachtgever toe te rekenen valt, valt niet onder de supportverplichting van Leverancier en zal worden verricht op basis van nacalculatie

Artikel 25. Zorgplicht Opdrachtgever en gebruik van infrastructuur

- 25.1 Opdrachtgever zal noch door handelen noch door nalaten directe dan wel indirecte verstoring veroorzaken van het functioneren van (een deel van) de infrastructuur van Leverancier, de infrastructuur van derden en/of Koppelingen tussen deze infrastructuren door (de inhoud of omvang van) het dataverkeer.
- 25.2 Indien naar het oordeel van Leverancier een gevaar ontstaat voor het ongestoord functioneren van de infrastructuur van Leverancier en/of van de dienstverlening aan opdrachtgevers van Leverancier, zoals, maar niet beperkt tot, virusbesmettingen, Denial of Service attacks, portscans, hacking, Spam door of vanwege Opdrachtgever, of anderszins, kan Leverancier aanwijzingen geven die onverwijld door Opdrachtgever opgevolgd dienen te worden alsmede de dienstverlening geheel of gedeeltelijk opschorten zolang het desbetreffende gevaar bestaat.
- 25.3 Opdrachtgever is zonder nadere ingebrekestelling in verzuim, indien de in het voorgaande lid bedoelde aanwijzing niet onverwijld door Opdrachtgever is opgevolgd.
- 25.4 Leverancier biedt haar Diensten aan op basis van fair-use policy. Dat wil zeggen dat zij in beginsel geen beperkingen oplegt aan de aard en omvang van het aan Opdrachtgever toe te rekenen gebruik van de Diensten anders dan bedoeld in lid 2 van

onderhavig artikel. Dit met dien verstande dat Leverancier zich het recht voorbehoud om bij excessief gebruik, zijnde gebruik dat significant hoger ligt dan dat van de gemiddelde opdrachtgever, maatregelen te treffen. Opdrachtgever dient, onverwijld na eerste kennisgeving van de zijde van Leverancier, maatregelen te treffen om een eind te maken aan genoemde excessieve belasting. Leverancier is gerechtigd de Diensten op te schorten bij voortdurende excessieve belasting. Leverancier zal de kosten gemoeid met deze excessieve belasting doorberekenen aan Opdrachtgever tegen de alsdan geldende prijzen en tarieven. Onder een excessieve belasting wordt mede verstaan een excessief hoog gebruik van processor-, geheugen-, netwerk- en schijfcapaciteit alsmede een excessief groot beroep op Support en beheer.

- 25.5 Opdrachtgever zal zich onthouden de Diensten te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met de wet (waaronder het Nederlandse wetboek van Strafrecht), netiquette (gedragsregels internet), de Overeenkomst en de algemene voorwaarden of de Diensten anderszins te gebruiken op een wijze welke Leverancier blootstelt aan negatieve publiciteit.
- 25.6 Onverlet het hiervoorgaande zal Opdrachtgever zich onthouden de Diensten te gebruiken voor het verspreiden van Spam alsmede het faciliteren van Spam (waaronder mede begrepen wordt het hebben van open SMTP-relays en/of proxies, het hebben van open proxies, het hosten of doen hosten van websites die door middel van ongevraagde berichten worden aangeprezen en het leveren van DNS-diensten voor dergelijke websites).
- 25.7 De bewijslast om aan te tonen dat er voorafgaande toestemming is verleend door de geadresseerde in het geval van in grote hoeveelheden verzonden communicatie door of namens Opdrachtgever berust bij Opdrachtgever. Indien de voorafgaande toestemming door geadresseerde is verleend per e-mail, via een website of door middel van een ander elektronisch medium zonder waarborgen ter identificatie van de verzender, wordt zij pas geacht bewezen te zijn indien de geadresseerde zijn toestemming heeft bevestigd aan Opdrachtgever.
- 25.8 Opdrachtgever is bij overtreding van dit artikel aansprakelijk voor de door de verspreiding van Spam veroorzaakte schade. Onder schade wordt mede verstaan de vergoeding van de door Leverancier bestede tijd aan het verwijderen van IP-adressen van Leverancier en andere Opdrachtgevers van Leverancier die als gevolg van de Spam in zwarte lijsten van spambestrijders zijn opgenomen, alsmede de kosten die voortvloeien uit de afhandeling van de klachten over door Opdrachtgever verspreide Spam.
- 25.9 Opdrachtgever zal zich onthouden de Diensten weder te verkopen en/of weder te verhuren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier.
- 25.10 Bij iedere overtreding van het bepaalde in dit artikel heeft Leverancier de bevoegdheid de Overeenkomst te beëindigen danwel haar dienstverlening geheel of gedeeltelijk stop te zetten of te schorten, onverminderd de verplichting van Opdrachtgever tot betaling van de resterende termijnen van de Overeenkomst.
- 25.11 Mocht op enig moment Opdrachtgever in staat blijken in de netwerkklagen van Leverancier te kunnen komen dan is Opdrachtgever verplicht dit onmiddellijk te melden aan Leverancier

Artikel 26. Levering van zaken

- 26.1 Leverancier kan de Apparatuur en/of Programmatuur inclusief bijbehorende materialen en Documentatie aan Opdrachtgever leveren.
- 26.2 De plaats van levering wordt tijdig door partijen afgestemd. In ieder geval zal Opdrachtgever bij Leverancier tijdig informeren naar de plaats van levering.
- 26.3 Opdrachtgever draagt zorg voor de geschiktheid van de plaats van levering en/of de ICT-infrastructuur. Leverancier zal Opdrachtgever tijdig, schriftelijk en volledig informeren over de specifieke eisen en eventuele wijzigingen hieromtrent.
- 26.4 Leverancier is gerechtigd tot uiterlijk twee weken voorafgaande aan het moment van levering de plaats van levering en/of de ICT-infrastructuur te inspecteren en van Opdrachtgever te vergen dat deze aangepast zal/zullen worden indien deze niet voldoet(n) aan de in artikel 19.3 bedoelde eisen. De mededeling van non-conformiteit met de door Leverancier gestelde eisen zal schriftelijk en zo gespecificeerd als redelijkerwijze mogelijk is geschieden Het niet gebruik maken van deze inspectiebevoegdheid brengt niet met zich mee dat het risico voor het niet of niet voldoende geschikt zijn van de plaats van levering en/of de ICT-infrastructuur voor risico en rekening van Leverancier is.
- 26.5 Na de levering kan Leverancier Opdrachtgever een bewijs van levering laten ondertekenen.
- 26.6 Leverancier draagt de eigendom van de Apparatuur over op Opdrachtgever onder voorbehoud van volledige betaling van de betreffende Apparatuur door Opdrachtgever.
- 26.7 De garantie op Apparatuur is gelijk aan de garantie welke Leverancier van de derdeleverancier verkrijgt, tenzij door partijen anders overeengekomen.

Hosted diensten

Artikel 27. ASP

- 27.1 Leverancier garandeert een Beschikbaarheid van de door Leverancier geleverde ASP-dienst van 99.6%, behoudens overmacht, te meten vanaf de datum van aflevering.
- 27.2 Leverancier is gerechtigd de ASP ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever en vrijwaart Opdrachtgever voor aanspraken van derden die betrekking hebben op een inbreuk op intellectuele eigendomsrechten mits Opdrachtgever Leverancier daarvan onverwijld op de hoogte stelt van een dergelijke aanspraak of vordering en Leverancier exclusief toestaat de verdediging tegen de aanspraak of vordering te voeren. Leverancier vrijwaart Opdrachtgever niet indien de (beweerdelijke) schending is toe te rekenen aan Opdrachtgever.
- 27.3 Opdrachtgever is er zich van bewust dat wijzigingen in de systemen van Opdrachtgever (of systemen van derden die opdrachtgever gebruikt) en/of de infrastructuur tot de verminderde of ontbrekende beschikbaarheid van Koppelingen met de ASP kan leiden.
- 27.4 Opdrachtgever is er zich van bewust dat het tijdig aanbrengen van wijzigingen in de Koppelingen als gevolg van wijzigingen aan de zijden van derden mede afhankelijk is van het tijdig bekend worden van de gewijzigde specificaties van desbetreffende Koppelingen.

Artikel 28. Reserveringsdiensten

- 28.1 De reserveringsdienst is een bijzondere vorm van een ASP-dienst. die een overeenkomst tot stand brengt tussen Opdrachtgever en een derde.
- 28.2 Op de reserveringsdiensten zijn de wet- en regelgeving voor elektronische diensten van toepassing.

Overige diensten

Artikel 29. Opleidingen

- 29.1 Annulering en/ of verplaatsing van Opleiding(en) door Opdrachtgever kan slechts twee weken voor de geplande datum van de Opleiding. Het annuleren van Opleiding(en) na deze periode brengt kosten met zich mee. Waarbij tot één (1) week van tevoren 50% van de overeengekomen kosten dient te worden vergoed en na deze periode 100% dient te worden vergoed.
- 29.2 Annulering van de Opleiding door Leverancier kan tot één (1) week voor de Opleiding(en) en brengt over en weer geen kostenvergoeding met zich mee. Na deze periode zal Leverancier 50% korting verlenen op de Opleiding(en). Door Opdrachtgever reeds betaalde bedragen worden onverwijld teruggestort.