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 client 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 tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat cliënt hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

11. Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

11.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid 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 verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

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

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

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

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

12.8 Partijen erkennen dat het actief en constructief deelnemen aan een ICT-Mediation een redelijke en passende maatregel is om dreigende schade te voorkomen of te beperken indien deze dreigende schade verband houdt met het niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomen van enige contractuele verplichting door leverancier. Cliënt verplicht zich om die reden op eerste schriftelijk verzoek van leverancier onverwijld actief, constructief en onvoorwaardelijk deel te nemen aan een ICT-Mediation overeenkomstig het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag (zie www.sgoa.org 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 beslissing bij de Rechtbank, Sector Kanton aanhangig is gemaakt, is de Rechtbank Sector Kanton bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

16.4 Alvorens een arbitrale procedure als bedoeld in artikel 16.2 aanhangig te maken, zal de meest gerede partij een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. Een procedure van 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 1 Licentie voor 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 programmatuur op basis van een licentie voor gebruik aan cliënt ter beschikking stelt.

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

2. Gebruiksrecht

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

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

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

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

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

3. Gebruiksbeperkingen

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

- het soort of type apparatuur waarvoor de programmatuur bestemd is, en/of
- het maximaal aantal verwerkingseenheden waarvoor de programmatuur bestemd is, en/of
- bepaalde - al dan niet met naam of functie aangeduide - personen die binnen de organisatie van cliënt de programmatuur mogen gebruiken, en/of
- het maximaal aantal gebruikers dat - al dan niet gelijktijdig - binnen de organisatie van cliënt de programmatuur mag gebruiken, en/of
- de locatie waarop de programmatuur gebruikt mag worden, en/of
- bepaalde vormen en doeleinden van gebruik (bijv. zakelijk gebruik of gebruik voor privé-doeleinden), en/of
- iedere andere kwantitatieve of kwalitatieve beperking.

3.2 Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur of een bepaalde soort of

type apparatuur gebruikt mag worden, is cliënt gerechtigd bij eventuele storing van de desbetreffende apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur van hetzelfde soort en type te gebruiken.

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

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

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

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

3.7 Cliënt zal desgevraagd onverwijld zijn volle medewerking verlenen aan een door of namens leverancier uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door cliënt van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Cliënt zal op eerste verzoek van leverancier toegang tot zijn gebouwen en systemen aan leverancier verlenen. Leverancier zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die leverancier in het kader van een dergelijk onderzoek van of bij cliënt verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

4. Aflevering en installatie

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

4.2 Uitsluitend indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, zal leverancier de programmatuur bij cliënt installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

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

5. Acceptatietest en acceptatie

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

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

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

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

aan leverancier rapporteren.

5.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is cliënt verplicht onder zijn volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Tenzij schriftelijk anders overeenkomen, is de bijstand die leverancier verleent bij het uitvoeren van een acceptatietest geheel voor risico van cliënt.

5.6 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

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

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

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

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

6. Duur van de overeenkomst

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

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

7. Gebruiksrechtvergoeding

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

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

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

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

8. Modificeren van de programmatuur

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

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

9. Garantie

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

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

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

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

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

10. Vertrouwelijkheid

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

11. Onderhoudsovereenkomst

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

12 Programmatuur van toeleveranciers

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

© 2008, ICT~Office

ICT~Office Voorwaarden

Module 2 Ontwikkeling 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 in opdracht van cliënt programmatuur ten behoeve van cliënt of een of meer derden ontwikkelt en de programmatuur eventueel installeert.

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 de programmatuur

2.1 Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur door of vanwege cliënt aan leverancier ter hand zijn gesteld, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden. Partijen erkennen over en weer dat goede samenwerking en goede onderlinge communicatie cruciale factoren zijn voor het goed specificeren, ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur. De samenwerking en onderlinge communicatie zullen zoveel mogelijk geschieden met inachtneming van de in voorkomend geval tussen partijen schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, afspraken en/of procedures.

2.2 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 steeds voor rekening en risico van cliënt.

2.3 Leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid en 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 de hem bekende onvolkomenheden in de specificaties of het ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur, steeds zo spoedig en volledig mogelijk aan leverancier te melden.

2.4 Indien partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van onderdelen van de programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te bepalen prioriteitstelling met betrekking tot de specificaties, zal deze prioriteitstelling steeds in goed overleg tussen partijen tot stand worden gebracht.

3. Ontwikkeling van programmatuur

3.1 Leverancier zal de programmatuur met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de specificaties of het ontwerp van de programmatuur 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 geheel en onvoorwaardelijk schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.

3.2 De ontwikkelwerkzaamheden van leverancier worden steeds 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.

3.3 Indien is overeengekomen dat de ontwikkeling van de programmatuur in fasen zal plaatsvinden of indien leverancier gebruik maakt van een ontwikkelmethode die uitgaat van een fasegewijze uitvoering, 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.

3.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet gehouden bij de uitvoering van de ontwikkelwerkzaamheden tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van cliënt op te

volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de prestatieverplichtingen van leverancier wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform de gebruikelijke tarieven van leverancier.

3.5 Indien de overeenkomst tot het ontwikkelen van programmatuur is aangegaan met het oog op uitvoering door één of meer bepaalde personen, is leverancier steeds gerechtigd na overleg met cliënt deze personen op een door leverancier te bepalen termijn te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

3.6 Desgevraagd zal cliënt leverancier in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van cliënt te verrichten.

4. Aflevering en installatie

4.1 Leverancier zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan cliënt afleveren dan wel met gebruikmaking van telecommunicatiefaciliteiten (online) afleveren. Leverancier bepaalt de wijze van aflevering.

4.2 Uitsluitend indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, zal leverancier de programmatuur bij cliënt installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

4.3 De terbeschikkingstelling van gebruikersdocumentatie geschiedt in papieren dan wel digitale vorm. De leverancier beslist over de vorm en de taal waarin hij gebruikersdocumentatie verstrekt.

5. Acceptatietest en acceptatie

5.1 Indien partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt cliënt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt (‘as is’), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van leverancier ingevolge de garantie van artikel 11 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 functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien cliënt deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan leverancier te maken.

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

5.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is cliënt verplicht onder zijn volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Tenzij schriftelijk anders overeenkomen, is de door of namens leverancier eventueel verleende bijstand bij het uitvoeren van een acceptatietest geheel voor rekening en risico van cliënt.

5.6 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

a. indien partijen niet een acceptatietest zijn overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel

b. indien partijen wel een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel

c. indien leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 5.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 5.8 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de programmatuur, indien cliënt daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

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



5.8 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 11, indien en voor zover toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van gebruikersinterfaces.

5.9 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de 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 programmatuur op één der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat leverancier gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van cliënt op grond van artikel 5.8 betreffende kleine gebreken en artikel 11 betreffende garantie.

6. Gebruiksrecht

6.1 Leverancier stelt de in opdracht van cliënt ontwikkelde programmatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan cliënt ter beschikking.

6.2 Slechts indien en voor zover schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan cliënt ter beschikking worden gesteld, in welk geval cliënt gerechtigd zal zijn wijzigingen in deze programmatuur aan te brengen. Indien leverancier in rechte wordt veroordeeld de broncode en/of de technische documentatie aan cliënt ter beschikking te stellen, kan leverancier daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

6.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet gehouden tot de terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken. Indien in afwijking van het vorenstaande door leverancier tevens hulpprogrammatuur en/of programma- of databibliotheken ter beschikking gesteld moeten worden, kan leverancier verlangen dat cliënt daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze terbeschikkingstelling worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier in rekening gebracht.

6.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van leverancier niet begrepen het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande door leverancier tevens onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan leverancier verlangen dat cliënt daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden en diensten worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier in rekening gebracht.

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

7. Gebruiksbeperkingen

7.1 Indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten volledig en uitsluitend door cliënt worden gedragen, gelden er ten aanzien van de in opdracht van cliënt ontwikkelde programmatuur geen beperkingen in het recht tot gebruik, onverminderd hetgeen elders in de algemene voorwaarden is bepaald, waaronder het bepaalde in artikel 7.6 van de onderhavige module.

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

- het soort of type apparatuur waarvoor de programmatuur bestemd is, en/of
- het maximaal aantal verwerkingseenheden waarvoor de programmatuur bestemd is, en/of
- bepaalde - al dan niet met naam of functie aangeduide - personen die binnen de organisatie van cliënt de programmatuur mogen gebruiken, en/of
- het maximaal aantal gebruikers dat - al dan niet gelijktijdig - binnen de organisatie van cliënt de programmatuur mag gebruiken, en/of
- de locatie waarop de programmatuur gebruikt mag worden, en/of
- bepaalde vormen en doeleinden van gebruik (bijv. zakelijk gebruik of gebruik voor privé-doeleinden), en/of
- iedere andere kwantitatieve of kwalitatieve beperking.

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

7.4 Leverancier kan verlangen dat cliënt de programmatuur niet in gebruik neemt dan nadat cliënt bij leverancier, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur één of meer codes (wachtwoorden, identiteitscodes etc.), benodigd voor het gebruik, heeft aangevraagd en verkregen.

7.5 Cliënt zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen tegen onrechtmatig of ongeautoriseerd gebruik, doen omzeilen.

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

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

7.8 Cliënt zal desgevraagd onverwijld zijn volle medewerking verlenen aan een door of namens leverancier uit te voeren onderzoek inzake het naleven door cliënt van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Cliënt zal op eerste verzoek van leverancier toegang tot zijn gebouwen en systemen aan leverancier verlenen. Leverancier zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die hij in het kader van een dergelijk onderzoek van of bij cliënt verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

8. Duur van de overeenkomst

8.1 De in opdracht van cliënt ontwikkelde programmatuur wordt aan cliënt ter beschikking gesteld voor de tussen partijen overeengekomen duur. Bij gebreke van een tussen partijen overeengekomen duur is de duur van het gebruiksrecht niet in tijd beperkt en kan leverancier de overeenkomst niet door opzegging beëindigen, mits cliënt al zijn verplichtingen uit de overeenkomst jegens leverancier stipt nakomt.

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

9. Vergoeding voor ontwikkelwerkzaamheden

9.1 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de ontwikkeling van programmatuur telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

9.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de programmatuur begrepen.

9.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur niet begrepen een vergoeding voor de door cliënt benodigde hulpprogrammatuur en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur. Evenmin is in de gebruiksrechtvergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de programmatuur. Deze werkzaamheden en diensten worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier in rekening gebracht.

10. Modificeren van de programmatuur

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

10.2 Cliënt draagt het volledige risico van de door of in opdracht van cliënt door derden - al dan niet met toestemming van leverancier - aangebrachte modificaties.

11. Garantie

11.1 Leverancier staat er niet voor in dat de in opdracht van cliënt ontwikkelde programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door cliënt. Leverancier garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onder-

breking, fouten of overige gebreken zal werken of dat steeds alle fouten en gebreken worden verbeterd.

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

11.3 Herstel van fouten zal geschieden op een door leverancier te bepalen locatie. Leverancier is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

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

11.5 Leverancier heeft geen verplichting tot herstel van fouten die na afloop van de in artikel 11.2 van deze module bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een separate onderhoudsovereenkomst is afgesloten die een zodanige plicht tot herstel omvat.

12. Vertrouwelijkheid

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

© 2008, ICT~Office

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 gebruiksdocumentatie;
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.

© 2008, ICT~Office

ICT~Office Voorwaarden

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

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

1. Toepasselijkheid

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

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

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

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

2. Dienstverlening

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

2.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is cliënt verantwoordelijkheid voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door cliënt gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

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

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

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

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

3. Uitvoering dienstverlening

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Service Level Agreement

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

5. Duur

5.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de 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.

6. Betaling

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

7. Garantie

7.1 Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden program-

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

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

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

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

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

8. Verwerking persoonsgegevens

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

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

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

cliënt na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van leverancier begrepen en komen volledig voor rekening van cliënt.

© 2008, ICT~Office

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

ICT~Office Voorwaarden

Module 6 Webhosting

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 'webhosting' en aanverwante diensten.

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. De hostingdiensten

2.1 Leverancier zal de met cliënt overeengekomen hostingdiensten leveren.

2.2 Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur omvat, zal cliënt de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. Cliënt zal de schijfruimte alleen gebruiken voor het plaatsen van één of meer in de overeenkomst genoemde webpagina's van een website. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor cliënt gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de overeengekomen maxima en onderhevig aan de huisregels van leverancier zoals opgesteld ten behoeve van en geldend voor afnemers. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal het dataverkeer dat in een bepaalde periode niet door cliënt is gebruikt, niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal leverancier een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.

2.3 Indien de overeenkomst de verschaffing van toegang tot internet omvat, zal leverancier, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zich er naar beste kunnen voor inspannen om verbindingen via het systeem van leverancier met het internet tot stand te brengen, inclusief het ter beschikking stellen van de door leverancier gehoste website. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de infrastructuur van cliënt of die van derden.

2.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is cliënt verantwoordelijkheid voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door cliënt gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

2.5 Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat, zal leverancier telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de gehoste websites. 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 adequate termijn in behandeling nemen. Leverancier kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt, tenzij anders overeengekomen, uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van leverancier.

2.6 De overeenkomst omvat het verzorgen of ter beschikking stellen van backup-, uitwijk- en recoverydiensten uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen.

2.7 Indien leverancier op grond van de overeenkomst diensten voor cliënt verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals onder meer aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dienen de regels en werkwijze van de betreffende instantie(s) in aanmerking genomen te worden. Desgevraagd zal leverancier een schriftelijk exemplaar van die voorwaarden aan cliënt ter hand stellen.

Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door cliënt beoogde resultaten.

2.8 Cliënt is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij leverancier gebruikelijke tarieven verschuldigd.

2.9 Leverancier staat er niet voor in dat een door cliënt gewenste domeinnaam aan cliënt wordt toegekend.

2.10 Leverancier is niet verantwoordelijkheid voor de inhoud en samenstelling van de domeinnaam en het gebruik dat van de domeinnaam wordt gemaakt. Cliënt staat er jegens leverancier voor in dat hij gerechtigd is de domeinnaam te gebruiken en dat gebruik ervan niet onrechtmatig jegens één of meer derden is. Cliënt vrijwaart leverancier voor iedere aanspraak van een derde die verband houdt met de domeinnaam, ook indien de domeinnaam van cliënt niet door leverancier is geregistreerd.

2.11 Uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen omvat de overeenkomst ook het aan cliënt ter beschikking stellen van e-mailadressen. Partijen zullen het aantal ter beschikking te stellen e-mailadressen overeenkomen.

3. Uitvoering dienstverlening

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

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

3.3 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal leverancier cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van cliënt.

3.4 Leverancier kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantoortijden laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met cliënt.

3.5 Cliënt zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde anti-virusprogrammatuur in werking hebben.

4. Gedragsregels; Notice and Take Down

4.1 Indien leverancier algemeen voor al zijn cliënten geldende gedragsregels hanteert, dan zal leverancier die desgevraagd aan cliënt verstrekken en zal cliënt verplicht zijn deze gedragsregels stipt en onverkort na te leven. Steeds en in alle gevallen zal cliënt zich zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen. Cliënt zal te allen tijde in het bijzonder de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden eerbiedigen, de privacy van derden respecteren, niet in strijd met de wet gegevens verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's verspreiden en zich onthouden van strafbare feiten en schending van enige andere wettelijke verplichting.

4.2 Teneinde eventuele aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is leverancier steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van cliënt. Cliënt is gehouden op eerste schriftelijk verzoek van leverancier informatie onverwijld te verwijderen, bij gebreke waarvan leverancier gerechtigd is naar keuze de informatie te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Leverancier is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 4.1 aan cliënt per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot systemen van leverancier te ontzeggen. Het voorgaande laat uitdrukkelijk onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere rechten door leverancier jegens cliënt. Leverancier is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens cliënt aansprakelijk te zijn.

4.3 Van leverancier kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van cliënt te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en cliënt. Cliënt zal zich ter zake met de betreffende derde hebben te verstaan en leverancier schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

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 en verhuizing van website

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 beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

6.2 Slechts indien schriftelijk overeengekomen, zal leverancier bij of na het einde van de overeenkomst - tegen betaling door cliënt van een dan door leverancier te bepalen vergoeding alsook met inachtneming door cliënt van alle andere dan door leverancier bepaalde condities - meewerken aan het overzetten van de website en het bijbehorende domein naar cliënt of naar een andere leverancier van webhostingdiensten.

7. Betaling

7.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door leverancier te verlenen diensten telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

8. Garantie

8.1 Leverancier staat er niet voor in dat de dienstverlening foutloos of zonder onderbrekingen wordt verleend. Leverancier kan mede wegens de aard en werking van internet er niet voor instaan dat internet te allen tijde beschikbaar of toegankelijk is en dat de door leverancier gehoste websites te allen tijde ongestoord en continu beschikbaar en raadpleegbaar zijn.

8.2 Leverancier is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de dienstverlening. Cliënt zal de resultaten van de dienstverlening zelf regelmatig controleren.

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

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

9. Verwerking persoonsgegevens

9.1 Cliënt garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door cliënt of derden worden ingevoerd of verwerkt in de website of anderszins door leverancier gehost of verwerkt worden.

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

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

© 2008, ICT~Office

ICT~Office Voorwaarden

Module 7 Detacheringsdiensten

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 per dienst. De in deze module vermelde bepalingen zijn naast de module Algemeen van toepassing indien leverancier tegen vergoeding een of meer medewerkers ter beschikking stelt aan cliënt om onder leiding en toezicht van cliënt arbeid te verrichten.

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 zal de in de overeenkomst tussen partijen aangewezen medewerker aan cliënt ter beschikking stellen om onder zijn leiding en toezicht werkzaamheden te verrichten conform hetgeen tussen partijen is overeengekomen. Indien schriftelijk niet anders overeengekomen, zal de medewerker op basis van veertig uur per week tijdens de voor leverancier gebruikelijke werkdagen aan cliënt ter beschikking worden gesteld.

2.2 Cliënt kan de ter beschikking gestelde medewerker slechts te werk stellen voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden dan wel voor werkzaamheden buiten Nederland indien leverancier daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd. Leverancier kan naar zijn eigen oordeel de gevraagde instemming onthouden of (financiële) voorwaarden stellen aan een zodanige wijziging van werkzaamheden of aan een inzet buiten Nederland.

2.3 Het is cliënt niet toegestaan de ter beschikking gestelde medewerker aan een derde door te lenen of ter beschikking te stellen om onder leiding en toezicht van die derde werkzaam te zijn, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

3. Duur en beëindiging overeenkomst

3.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde of onbepaalde duur. Indien partijen hieromtrent niets zijn overeengekomen, heeft de overeenkomst een looptijd voor onbepaalde duur.

3.2 Indien de overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde duur geldt voor elk der partijen een opzegtermijn zoals overeengekomen. Bij gebreke van een specifieke regeling zal de opzegtermijn één kalendermaand bedragen. Opzegging dient schriftelijk te geschieden. Leverancier zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

3.3 De voor bepaalde duur aangegane overeenkomst eindigt van rechtswege na afloop van de overeengekomen duur.

4. Vervanging

4.1 Leverancier zal zich er redelijkerwijs voor inspannen dat de ter beschikking gestelde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen en uren. Ook indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd na overleg met cliënt deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

4.2 Cliënt is gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde medewerker te verzoeken (i) indien de ter beschikking gestelde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en cliënt dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk en gemotiveerd aan leverancier kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de ter beschikking gestelde medewerker. Leverancier zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. Leverancier staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van cliënt op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van cliënt wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van cliënt betreffende de verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

5. Arbeidsduur, werktijden en arbeidsomstandigheden

5.1 De werktijden, rusttijden en arbeidsduur van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan de bij cliënt gebruikelijke tijden en duur, tenzij anders overeengekomen. Cliënt staat er voor in dat de werk- en rusttijden en de arbeids-

duur van de ter beschikking gestelde medewerker voldoen aan de relevante wet- en regelgeving.

5.2 Cliënt zal leverancier zo spoedig mogelijk informeren omtrent een voorgenomen sluiting van zijn bedrijf of organisatie gedurende de looptijd van de overeenkomst. Indien cliënt nalaat om leverancier tijdig te informeren, is cliënt voor de duur van de sluiting van zijn bedrijf of organisatie onverkort aan leverancier het overeengekomen tarief verschuldigd.

5.3 Cliënt zal zich ten aanzien van de ter beschikking gestelde medewerker gedragen op dezelfde zorgvuldige wijze als waartoe hij ten opzichte van zijn eigen medewerkers gehouden is.

5.4 Cliënt is jegens de ter beschikking gestelde medewerker en leverancier gehouden tot nakoming van de relevante wetgeving en de uit de daarmee samenhangende regelgeving voortvloeiende verplichtingen op het gebied van de veiligheid op de werkplek en de goede arbeidsomstandigheden in het algemeen.

6. Prijs en betaling

6.1 Indien de ter beschikking gestelde medewerker in opdracht of op verzoek van cliënt per dag langer werkt dan het overeengekomen of gebruikelijke aantal werkuren dan wel buiten de bij leverancier gebruikelijke werkdagen, is cliënt voor deze uren het overeengekomen extra uurtarief of, bij gebreke van een overeengekomen extra uurtarief, het bij leverancier gebruikelijke extra uurtarief verschuldigd. Desgevraagd zal leverancier cliënt informeren over de geldende extra uurtarieven.

6.2 Kosten en tijd van woon-werkverkeer zullen aan cliënt in rekening worden gebracht overeenkomstig de bij leverancier gebruikelijke regels en maatstaven. Desgevraagd zal leverancier cliënt informeren over de daarvoor gebruikelijke regels en maatstaven.

6.3 Indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, zal leverancier elke factuur vergezeld doen gaan van een specificatie op basis van urenstaten.

6.4 Leverancier is gerechtigd om de tarieven van de ter beschikking gestelde medewerker aan te passen indien diens functie of taakomschrijving wijzigt. Leverancier zal dit schriftelijk uiterlijk dertig dagen voor de ingangsdatum aan cliënt mededelen. Indien cliënt niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is cliënt gerechtigd binnen veertien dagen na datum kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.

7. Inlenersaansprakelijkheid; overige aansprakelijkheid en vrijwaring

7.1 Leverancier is verantwoordelijk voor de tijdige en volledige afdracht van de voor de ter beschikking gestelde medewerker in verband met de overeenkomst met cliënt te betalen loonbelasting, premies voor sociale verzekeringen en omzetbelasting. Leverancier vrijwaart cliënt voor alle vorderingen van de belastingdienst danwel van de instanties voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving die vanwege de overeenkomst met cliënt verschuldigd zijn, onder de voorwaarde dat cliënt leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering 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 vorderingen te verweren.

7.2 Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de ter beschikking gestelde medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding dan wel regie van cliënt tot stand zijn gekomen.

7.3 Cliënt is aansprakelijk voor alle schade die de ter beschikking gestelde medewerker lijdt gedurende of in verband met de aan hem opgedragen werkzaamheden. Cliënt vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden voortvloeiende uit of terug te voeren op de werkzaamheden verricht door de ter beschikking gestelde medewerker in het kader van de overeenkomst. Cliënt vrijwaart leverancier voor elke aansprakelijkheid voortvloeiende uit lichamelijk letsel of dood van de ter beschikking gestelde medewerker verband houdende met de uitoefening van de tussen leverancier en cliënt aangegane overeenkomst.

© 2008, ICT~Office

ICT~Office Voorwaarden

Module 8 Opleidingen en trainingen

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 onderwijs zoals opleidingen, (in company) trainingen, seminars en workshops (hierna kortweg te noemen: opleidingen).

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. Aanmelding en annulering

2.1 Een aanmelding voor een opleiding dient telkens schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door leverancier.

2.2 Cliënt draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Dat geldt onverkort indien leverancier een deelnemer toelaat tot een opleiding waarvoor toelatingsnormen gelden. Onder deelnemers worden in deze algemene voorwaarden verstaan personen die voor een opleiding zijn aangemeld. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij deelnemers zal in geen geval afbreuk doen aan de verplichtingen van cliënt op grond van de overeenkomst. Het is cliënt toegestaan een deelnemer voor een opleiding te doen vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier.

2.3 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van leverancier aanleiding geeft, is leverancier te zijner keuze gerechtigd de opleiding te annuleren, te combineren met één of meer andere opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. Leverancier behoudt zich het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen. Leverancier is gerechtigd zo nodig organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen.

2.4 Indien een overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zoals een bepaalde docent, trainer of spreker, is leverancier steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.

2.5 De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding door cliënt of deelnemers worden beheerst door de bij leverancier gebruikelijke regels. Tenzij anders overeengekomen, dient een annulering altijd schriftelijk en voorafgaand aan de opleiding of het betreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of niet-verschijning doen geen afbreuk aan de verplichtingen die cliënt op grond van de overeenkomst heeft. Ingeval van annulering door cliënt of deelnemer staat het ter beoordeling van leverancier of een verzoek tot toezending van opleidingsmateriaal wordt ingewilligd.

3. Uitvoering opleiding

3.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de opleiding met zorg uit te voeren in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten op het gebied van opleidingen worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis. Cliënt aanvaardt dat leverancier de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.

3.2 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is leverancier gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van cliënt op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier.

3.3 Onverlet de overige verantwoordelijk van cliënt voor het gedrag van de deelnemers zal cliënt de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door leverancier voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding. Deelnemers dienen zich strikt te houden aan opgegeven opleidingsdata en -tijden.

3.4 Indien leverancier bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat leverancier er niet voor in

dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien leverancier de opleiding uitvoert op locatie van cliënt, zal cliënt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zorg dragen voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende apparatuur en programmatuur.

3.5 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, maakt het afnemen van een examen of een toets niet deel uit van de overeenkomst.

3.6 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie of andere opleidingmaterialen of middelen een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.

4. Prijzen en betaling

4.1 Leverancier kan steeds vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde betaling verlangen. Leverancier kan, uitdrukkelijk onverlet zijn overige rechten, deelnemers uitsluiten van deelname indien cliënt heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen.

4.2 Tenzij leverancier uitdrukkelijk heeft aangegeven dat een vergoeding is vrijgesteld van BTW in de zin van artikel 11 van de Wet op de Omzetbelasting 1968, is cliënt over de vergoeding tevens BTW verschuldigd. Leverancier is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd zijn prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van BTW voor opleidingen.

5. Intellectuele eigendom

5.1 Leverancier behoudt zich nadrukkelijk alle rechten van intellectuele eigendom op de documentatie en het opleidings-, toets- en examenmateriaal voor.

5.2 Het is cliënt niet toegestaan gegevens of gedeelten uit de verstrekte documentatie en/of opleidings-, toets- of examenmateriaal en/of uittreksels van het verstrekte opleidings-, toets- of examenmateriaal openbaar te maken, te exploiteren of te verveelvoudigen.

© 2008, ICT~Office

ICT~Office Voorwaarden

Module 9 Advisering, consultancy en projectmanagement

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 consultancy, advisering en projectmanagement.

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

2.2 De doorlooptijd van een opdracht is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de inspanning van leverancier, de kwaliteit van de gegevens en informatie die cliënt verstrekt en de medewerking van cliënt en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal leverancier zich daarom niet tevoren willen verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.

2.3 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal 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.

2.4 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is leverancier gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van cliënt op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van leverancier.

2.5 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd na overleg met cliënt deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.

2.6 De door leverancier in te zetten medewerkers zullen beschikken over de met cliënt schriftelijk overeengekomen kwalificaties.

2.7 Indien leverancier dienstverlening verricht op basis van door cliënt aan te leveren gegevens, dan zullen deze gegevens overeenkomstig de door leverancier te stellen voorwaarden door cliënt worden geprepareerd en voor rekening en risico van cliënt 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.

2.8 De dienstverlening van leverancier wordt uitsluitend verricht op en planningen en werkzaamheden zijn erop gebaseerd dat, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen met cliënt, werkzaamheden door leverancier worden verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van leverancier.

2.9 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is het gebruik dat cliënt maakt van een door leverancier afgegeven advies steeds voor rekening en risico van cliënt.

2.10 In voorkomend geval rust de bewijslast dat de dienstverlening en de resultaten van de dienstverlening van leverancier niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam leverancier mag worden verwacht, geheel bij cliënt, onverminderd het recht van leverancier met alle middelen tegenbewijs te leveren.

3. Rapportage

3.1 Leverancier zal cliënt op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden via de door cliënt aangewezen contactpersoon. Cliënt zal

leverancier schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor leverancier van belang zijn of kunnen zijn, zoals over de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor cliënt aandacht wenst, prioriteitenstelling van cliënt, beschikbaarheid van middelen en personeel van cliënt en bijzondere of voor leverancier mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Cliënt zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door leverancier verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van cliënt en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en leverancier hiervan op de hoogte stellen.

3.2 Indien een door leverancier ingezette medewerker deel uitmaakt van een project- of stuurgroep waarvan tevens één of meer personen deel uitmaken die door cliënt zijn aangewezen, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is voorgeschreven. Besluiten genomen in een dergelijk samengestelde project- of stuurgroep binden leverancier slechts indien de besluitvorming geschiedt met inachtneming van hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien leverancier de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Leverancier is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud van de overeenkomst van partijen. Cliënt staat er voor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep waaraan ook personen van leverancier deel uitmaken, gerechtigd zijn voor cliënt bindende besluiten te nemen.

3.3 In verband met de continuïteit van de werkzaamheden zal cliënt een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van leverancier als zodanig zal/zullen fungeren. Contactpersonen van cliënt zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de gewenste doelstellingen van cliënt.

3.4 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier is cliënt niet gerechtigd een mededeling aan derden te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van leverancier en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van leverancier. Cliënt zal de adviezen of rapportages van leverancier niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

4. Betaling

4.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door leverancier verleende diensten telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

4.2 Behoudens andersluidende afspraken zal leverancier inzicht verschaffen in de verrichte werkzaamheden, tijdsbesteding en voor cliënt gemaakte kosten op de voor leverancier gebruikelijke wijze.

© 2008, ICT~Office

ICT~Office Voorwaarden

Module 10 Overige diensten

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 angevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module vermelde bepalingen zijn naast de module Algemeen van toepassing indien leverancier diensten op het gebied van informatie- en communicatietechnologie verricht, zoals - maar niet daartoe beperkt - het beheer van ICT-systemen en aanverwante diensten.

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 zal de schriftelijk tussen partijen overeengekomen diensten aan cliënt verlenen.

2.2 Indien de dienstverlening van leverancier het beheer van één of meer in de overeenkomst benoemde ICT-systemen tot voorwerp heeft en de inhoud en de omvang van het beheer daarbij naar uitsluitend oordeel van leverancier niet of niet voldoende is bepaald, zal leverancier ter uitvoering van de overeenkomst een beheerplan opstellen en dit beheerplan binnen een redelijke termijn aan cliënt ter beschikking stellen. Het beheerplan vermeldt de onderwerpen van het beheer en de wijze waarop de diverse vormen van beheer uitgevoerd kunnen worden. In het beheerplan kunnen, zulks ter bepaling van de leverancier, onder meer aan de orde komen:

- een plan voor het preventief, correctief en vernieuwend onderhoud van ICT-systemen;
- een plan voor de afhandeling van storingen en klachten en de rapportage daaromtrent;
- een beveiligingsplan;
- een plan voor de ondersteuning van de gebruikers van de ICT-systemen;
- een plan voor de aansluiting van nieuwe gebruikers op de ICT-systemen;
- een plan voor de opleiding van de gebruikers van de ICT-systemen;
- een plan voor het beheer en gebruik van identificatiemiddelen (wachtwoorden e.d.);
- een plan voor licentie- en contractsbeheer;
- een plan voor de beheerorganisatie en de administratieve en financiële aspecten van het gebruik van ICT-systemen.

Partijen zullen na voltooiing van het plan in goed overleg treden over de vraag welke van de door leverancier voorgestelde beheerwerkzaamheden zullen worden uitgevoerd en de wijze en de voorwaarden van de uitvoering van deze werkzaamheden.

2.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is leverancier gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van cliënt op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier.

2.4 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd na overleg met cliënt deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.

2.5 Door leverancier in te zetten personen zullen beschikken over de met cliënt schriftelijk overeengekomen kwalificaties.

2.6 Indien leverancier dienstverlening verricht op basis van door cliënt aan te leveren gegevens, dan zullen deze gegevens overeenkomstig de door leverancier te stellen voorwaarden door cliënt worden geprepareerd en voor rekening en risico van cliënt 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.

2.7 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, wordt de dienstverlening van leverancier uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van leverancier. Planningen en overige inschattingen van leverancier zijn hierop gebaseerd.

2.8 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden of indien de methode van werken van leverancier voorziet in een fasegewijze aanpak, 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.

2.9 Indien de dienstverlening aan cliënt ondersteuning aan gebruikers omvat, dan kan leverancier voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt en zal leverancier deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. Leverancier kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van leverancier.

2.10 Tenzij anders overeengekomen, is cliënt verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan.

2.11 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 of urgentie de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen in de gevallen genoemd in de overeenkomst. Leverancier staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen zullen worden verholpen of de bijstand van de ingeroepen deskundigen effectief is.

3. Uitvoering dienstverlening

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

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

3.3 Indien cliënt in verband met de dienstverlening van leverancier programmatuur, hardware of andere bedrijfsmiddelen aan leverancier ter beschikking stelt, is cliënt verantwoordelijk voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze bedrijfsmiddelen die leverancier nodig kan hebben.

4. Service Level Management

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

5. Rapportage

5.1 Leverancier zal cliënt op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek inlichtingen verstrekken omtrent de uitvoering van de werkzaamheden door middel van de door cliënt aangewezen contactpersoon. Cliënt zal leverancier schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor de leverancier van belang zijn, zoals over de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor cliënt aandacht wenst, prioriteitenstelling van cliënt, beschikbaarheid van middelen en personeel van cliënt en bijzondere of voor leverancier mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Cliënt zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door leverancier verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van cliënt en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en leverancier hiervan op de hoogte stellen.

5.2 Indien een door leverancier ingezette medewerker deel uitmaakt van een project- of stuurgroep waarvan tevens één of meer personen deel uitmaken die door cliënt zijn aangewezen, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is voorgeschreven. Besluiten genomen in een dergelijk samengestelde project- of stuurgroep binden leverancier slechts indien de besluitvorming geschiedt met inachtneming van hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien leverancier de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Leverancier is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud van de overeenkomst tussen partijen. Cliënt staat er voor in dat de personen die door

hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep waaraan ook personen van leverancier deel uitmaken, gerechtigd zijn voor cliënt bindende besluiten te nemen.

5.3 Mede in verband met de continuïteit zal cliënt een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van leverancier als zodanig fungeren. Contactpersonen van cliënt zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de gewenste doelstellingen van cliënt.

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 beëindigt 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 telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd. Leverancier kan steeds vooruitbetaling verlangen.

7.2 Tenzij anders overeengekomen, zijn bedragen verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst.

© 2008, ICT~Office

ICT~Office Voorwaarden

Module 11 Verkoop van ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur en andere zaken

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 angevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module vermelde bepalingen zijn naast de module Algemeen van toepassing indien leverancier computer-, telecommunicatie- of kantoorapparatuur en/of andere apparatuur, supplies, verbruiksartikelen, onderdelen en/of andere zaken (hierna te noemen: zaken) verkoopt.

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. Koop en verkoop

2.1 Leverancier verkoopt de zaken naar aard en aantal zoals tussen partijen schriftelijk overeengekomen, gelijk cliënt van leverancier koopt.

2.2 Cliënt draagt het risico van de selectie van de gekochte zaken. Leverancier staat er voor in dat de zaken bij aflevering geschikt zijn voor normaal gebruik en voldoen aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties. Leverancier staat er niet voor in dat de zaken geschikt zijn voor het door cliënt beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst tussen partijen de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.

2.3 In de overeenkomst zijn in ieder geval niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires, tenzij partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen.

2.4 Leverancier staat er niet voor in dat de bij de zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvoorschriften foutloos zijn en dat de zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

3. Aflevering

3.1 De door leverancier aan cliënt verkochte zaken zullen aan cliënt worden geleverd af-magazijn. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal leverancier de aan cliënt verkochte zaken afleveren of laten afleveren op een door cliënt aan te wijzen plaats. In dat geval zal leverancier cliënt, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de zaken af te leveren. De door leverancier aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.

3.2 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen zijn in de koopprijs van de zaken niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d.

3.3 Leverancier zal de zaken verpakken volgens de bij hem geldende gebruikelijke maatstaven. Indien cliënt een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Cliënt zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door leverancier geleverde zaken, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Cliënt vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften. Indien cliënt leverancier verzoekt tot verwijdering van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur) danwel indien leverancier daartoe verplicht is, kan leverancier dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij hem gebruikelijke tarieven, onder de voorwaarde dat genoemde materialen altijd eigendom blijven van cliënt.

3.4 Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal leverancier de zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door leverancier is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software.

3.5 Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

3.6 Leverancier is niet verantwoordelijk voor eventueel benodigde vergunningen.

3.7 Leverancier is steeds gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

4. Proefopstelling

4.1 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal leverancier gehouden zijn tot het plaatsen van een proefopstelling met betrekking tot de producten waarvoor cliënt belangstelling heeft. Leverancier mag aan een proefopstelling (financiële) voorwaarden verbinden. Een proefopstelling behelst het tijdelijk op zicht plaatsen van producten in een standaarduitvoering, exclusief accessoires, in een door afnemer ter beschikking te stellen ruimte, alvorens afnemer definitief besluit de betreffende producten wel of niet tegen de geldende prijzen af te nemen. Cliënt is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van producten die onderdeel uitmaken van een proefopstelling.

5. Medewerking door cliënt

5.1 Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen draagt cliënt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door leverancier in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.

5.2 Cliënt dient ervoor zorg te dragen dat door derden uit te voeren werkzaamheden, waaronder begrepen bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

6. Garantie

6.1 Leverancier zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door leverancier in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij leverancier zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van leverancier niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is leverancier gerechtigd de apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van leverancier. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien cliënt zonder toestemming van leverancier wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door leverancier in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. Leverancier zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

6.2 Ieder ander of verdergaand beroep van cliënt op non-conformiteit van de geleverde zaken dan het bepaalde in artikel 6.1 van deze module is uitgesloten. Cliënt mag zich in ieder geval niet beroepen op de non-conformiteit van de geleverde zaken indien en voor zover de wet hem dat beroep ontzegt.

6.3 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.

6.4 Leverancier heeft geen verplichting tot herstel van fouten die na afloop van de in artikel 6.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

7. Apparatuur van toeleverancier

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

© 2008, ICT~Office

ICT~Office Voorwaarden

Module 12 Verhuur van ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur

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 ICT-, telecommunicatie- en/of kantoorapparatuur aan cliënt verhuurt.

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. Huur en verhuur ICT-, telecommunicatie- of kantoorapparatuur

2.1 Leverancier verhuurt aan cliënt de in de overeenkomst bepaalde ICT-, telecommunicatie- of kantoorapparatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie, hierna te noemen 'de apparatuur'.

2.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de verhuur van de apparatuur niet begrepen de terbeschikkingstelling van programmatuur en gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de apparatuur. Tot de gebruiks- en verbruiksartikelen behoren onder meer batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.

2.3 Indien in afwijking van artikel 2.2 aan cliënt tevens programmatuur, benodigd voor het gebruik van de apparatuur, wordt verstrekt, kan leverancier verlangen dat cliënt daarvoor een separate (licentie-)overeenkomst aangaat. Eveneens kan leverancier verlangen dat cliënt voor de eventuele koop van gebruiks- en verbruiksartikelen een separate koopovereenkomst aangaat.

3. Voorinspectie

3.1 Ook indien de overeenkomst tussen partijen daarin niet voorziet, kan leverancier voor of bij gelegenheid van de terbeschikkingstelling in aanwezigheid van cliënt bij wijze van voorinspectie een beschrijving van de staat van de apparatuur opstellen, met vermelding van eventueel geconstateerde gebreken. Leverancier kan verlangen dat cliënt het door leverancier opgestelde rapport met deze beschrijving van de staat van de apparatuur voor akkoord ondertekent alvorens leverancier de apparatuur aan cliënt in gebruik verstrekt. Tenzij partijen anders overeenkomen, komen de in die staat vermelde gebreken in de apparatuur voor rekening van leverancier. Leverancier en cliënt zullen bij constatering van gebreken overeenkomen op welke wijze en op welke termijn het herstel van die in de staat vermelde gebreken geschiedt. Indien partijen zijn overeengekomen dat herstel door of vanwege cliënt geschiedt, moeten de herstelwerkzaamheden behoorlijk en ten genoegen van leverancier worden uitgevoerd.

3.2 Indien cliënt, om welke reden dan ook, niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in het vorige artikellid, dan heeft leverancier het recht om deze inspectie buiten aanwezigheid van cliënt uit te voeren en het bedoelde rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor cliënt.

3.3 Indien geen voorinspectie wordt uitgevoerd, wordt cliënt geacht de apparatuur in goede staat te hebben ontvangen.

4. Duur van de huur

4.1 De huurovereenkomst is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De huur vangt aan op de dag van terbeschikkingstelling van de apparatuur aan de cliënt. De duur van de huurovereenkomst 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.

4.2 Bij het verstrijken van een voor bepaalde tijd aangegane huurovereenkomst eindigt de overeenkomst, zonder dat daartoe enige opzegging door leverancier of cliënt is vereist.

5. Gebruik van de apparatuur

5.1 Cliënt zal de apparatuur steeds met uitsluiting van derden in overeenstemming met de op grond van de huurovereenkomst beoogde bestemming gebruiken. Cliënt is verplicht de apparatuur uitsluitend te gebruiken in en ten behoeve van zijn eigen organisatie of bedrijf. Gebruik van de apparatuur door of ten behoeve

van derden is niet toegestaan. Het recht tot gebruik van de apparatuur is niet overdraagbaar. Het is cliënt niet toegestaan de apparatuur aan enige derde in onderhuur te geven of enige derde anderszins in enige vorm het gebruik of medegebruik ervan te geven.

5.2 Gebruik van de apparatuur zal uitsluitend geschieden op de in voorkomend geval tussen partijen overeengekomen plaats. Cliënt zelf zal de apparatuur installeren, monteren en gebruiksgereed maken.

5.3 Het is cliënt niet toegestaan de apparatuur of enig deel daarvan als onderpand of zekerheidsobject, op welke wijze dan ook, jegens enige derde te gebruiken of op andere wijze daarover te beschikken.

5.4 Cliënt zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en onder zich houden. Cliënt zal tijdig doeltreffende maatregelen nemen ter voorkoming van schade aan de apparatuur. Bij schade aan de apparatuur zal cliënt leverancier daarvan onverwijld schriftelijk in kennis stellen. Cliënt is voor schade aan de apparatuur jegens leverancier en de door de schade getroffen derden volledig aansprakelijk.

6. Verandering van de staat van de apparatuur

6.1 Het is cliënt niet toegestaan de apparatuur geheel of gedeeltelijk te veranderen of daaraan iets toe te voegen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier. Leverancier is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door cliënt gewenste veranderingen en toevoegingen. Leverancier is tevens gerechtigd bij het geven van zijn toestemming een last aan cliënt op te leggen of de huurprijs te verhogen.

6.2 Tenzij anders overeengekomen, geldt tussen partijen dat de aangebrachte veranderingen en toevoegingen geen deel uitmaken van de gehuurde apparatuur.

6.3 Cliënt dient de aan de apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen uiterlijk voor of bij het einde van de huurovereenkomst ongedaan te maken of te verwijderen, tenzij tussen partijen anders overeengekomen.

6.4 Tussen partijen geldt dat gebreken aan de door of in opdracht van cliënt aan de apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen en alle uit die veranderingen of toevoegingen voortvloeiende gebreken van de apparatuur geen gebreken in de zin van artikel 7:204 van het Burgerlijk Wetboek zijn. Cliënt heeft ter zake van deze gebreken geen enkele aanspraak jegens leverancier. Leverancier is niet gehouden tot herstel of onderhoud van deze gebreken.

6.5 Cliënt is jegens leverancier aansprakelijk voor gebreken in de apparatuur die verband houden met de door cliënt daaraan aangebrachte veranderingen en toevoegingen.

6.6 Cliënt heeft geen aanspraak op enige vergoeding, uit welke hoofde dan ook, in verband met door cliënt aangebrachte veranderingen van dan wel toevoegingen aan de gehuurde apparatuur die bij of na het einde van de huurovereenkomst, om welke reden dan ook, niet ongedaan gemaakt of verwijderd zijn.

7. Huurprijs

7.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de tussen partijen overeengekomen huurprijs bij aanvang van de huur of, ingeval van periodiek verschuldigde huurtermijnen, bij aanvang van een huurtermijn verschuldigd.

7.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de huurprijs niet begrepen een vergoeding voor de terbeschikkingstelling van programmatuur en/of verbruiksartikelen.

7.3 Cliënt zal de verschuldigde huurprijs bij vooruitbetaling vóór of uiterlijk op de eerste dag van de huur of, ingeval van periodieke huurtermijnen, bij aanvang van een huurtermijn aan leverancier voldoen.

8. Onderhoud apparatuur

8.1 Cliënt zal de apparatuur niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.

8.2 Cliënt zal door hem geconstateerde gebreken in de apparatuur terstond schriftelijk aan leverancier kenbaar maken.

8.3 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen om bij wijze van correctief onderhoud de gebreken in de apparatuur die voor zijn rekening komen, binnen een redelijke termijn te herstellen. Leverancier is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de apparatuur. Cliënt zal leverancier desgevraagd in de gelegenheid stellen correctief en/of preventief onderhoud uit te voeren. Cliënt en leverancier zullen tevoren in goed overleg de dagen en tijdstippen waarop onderhoud plaats vindt met elkaar bespreken. Gedurende de periode van onderhoud heeft cliënt niet recht op vervangende apparatuur.

8.4 Uitgesloten van de verplichting tot herstel van gebreken als bedoeld in het vorige lid is:
- het herstel van gebreken die cliënt bij het aangaan van de huurovereenkomst heeft aanvaard;
- herstel van gebreken als gevolg van oorzaken die van buiten komen;
- herstel van gebreken die aan cliënt, zijn personeelsleden en/of door cliënt ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend;
- herstel van gebreken die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of gebruik in strijd met de documentatie;
- herstel van gebreken die het gevolg zijn van gebruik van de apparatuur in strijd met de gebruiksbestemming;

- herstel van gebreken die het gevolg zijn van door of namens cliënt aan de apparatuur aangebrachte wijzigingen of toevoegingen.

8.5 Indien leverancier de in het vorige lid bedoelde gebreken herstelt of laat herstellen, zal leverancier aan cliënt de daaraan verbonden kosten volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier in rekening brengen.

8.6 Leverancier is steeds gerechtigd er voor te kiezen herstel van gebreken achterwege te laten en de apparatuur door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur te vervangen.

8.7 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane data.

9. Eindinspectie en teruggave

9.1 Cliënt zal de apparatuur bij het einde van de huurovereenkomst in de oorspronkelijke staat aan leverancier teruggeven. Kosten van vervoer in verband met de teruggave zijn voor rekening van cliënt.

9.2 Op verlangen van leverancier zal cliënt vóór of uiterlijk op de laatste werkdag van de duur van de huurovereenkomst zijn volle medewerking verlenen aan een gezamenlijke eindinspectie van de staat van de apparatuur. Van de bevindingen daarbij wordt door partijen gezamenlijk een rapport van eindinspectie opgemaakt, dat door partijen moet worden ondertekend.

9.3 Indien cliënt, om welke reden dan ook, niet naar behoren meewerkt aan de eindinspectie als bedoeld in het vorige artikellid, dan is leverancier gerechtigd om deze inspectie buiten aanwezigheid van cliënt uit te voeren en het bedoelde rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor cliënt.

9.4 Leverancier is gerechtigd om de gebreken die zijn vermeld in het rapport van de eindinspectie als bedoeld in de vorige twee leden en die voor rekening en risico van cliënt komen, op kosten van cliënt op te lossen of door een derde te laten oplossen. Cliënt is eveneens ten volle aansprakelijk voor schade van leverancier wegens tijdelijke onbruikbaarheid dan wel onverhuurbaarheid van de apparatuur.

9.5 Ingeval cliënt bij het einde van de huurovereenkomst enige door of namens hem aan de apparatuur aangebrachte verandering niet ongedaan heeft gemaakt of een toevoeging daaraan niet heeft verwijderd, geldt tussen partijen dat cliënt onweerlegbaar geacht wordt afstand te hebben gedaan van ieder recht op die veranderingen en/of toevoegingen, zonder dat cliënt daarvoor aanspraak maakt op een vergoeding.

10. Aansprakelijkheid

10.1 Onverminderd het bepaalde over aansprakelijkheid in de module Algemeen van de algemene voorwaarden is leverancier nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van gebreken in de apparatuur die leverancier bij het aangaan van de huurovereenkomst niet kende, en voor schade als gevolg van gebreken in de apparatuur die na het aangaan van de huurovereenkomst zijn ontstaan.

10.2 Cliënt is jegens leverancier in alle gevallen aansprakelijk voor alle schade aan de apparatuur, ontstaan - door welke omstandigheid dan ook - tijdens de duur van de huur, derhalve ook indien deze schade niet aan cliënt toerekenbaar is.

10.3 In alle gevallen is cliënt jegens leverancier aansprakelijk ingeval van diefstal, verlies of verduistering van de apparatuur tijdens de duur van de huur.

11. Beslag op de apparatuur

11.1 Cliënt zal leverancier terstond schriftelijk in kennis stellen van een eventueel beslag op de apparatuur, (waaronder een eventueel faillissementsbeslag), onder gedetailleerde opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. Cliënt zal de beslagleggende deurwaarder onverwijld inzage geven in de huurovereenkomst. Cliënt is jegens leverancier aansprakelijk voor alle kosten en schade in verband met een beslag op de apparatuur.

© 2008, ICT~Office

ICT~Office Voorwaarden

Module 13 Onderhoud van ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur

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 ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur (hierna te noemen: de apparatuur).

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 zal het onderhoud verrichten van de in de overeenkomst genoemde apparatuur. Het onderhoud door leverancier laat onverlet de verantwoordelijkheid van cliënt voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de apparatuur en de wijze waarop de apparatuur wordt gebruikt. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan.

2.2 Leverancier aanvaardt geen onderhoudsverplichtingen voor apparatuur die niet in Nederland is opgesteld, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2.3 Gedurende de tijd dat leverancier de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft cliënt geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.

3. Uitvoering dienstverlening

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

3.2 De inhoud en omvang van door leverancier te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst tussen partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is leverancier verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door cliënt bij leverancier zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in deze module verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien cliënt deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd. Tenzij ander overeengekomen, is leverancier tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot preventief onderhoud.

3.3 Cliënt zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, leverancier daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige medewerker van cliënt opgestelde gedetailleerde omschrijving van de storing.

3.4 Cliënt zal alle door leverancier verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. Cliënt is gehouden het personeel van leverancier of door leverancier aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan leverancier ten behoeve van het onderhoud ter beschikking te stellen. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan leverancier het onderhoud opschorten of beperken. Indien leverancier onderhoudsdiensten 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.

3.5 Alvorens de apparatuur aan leverancier voor onderhoud aan te bieden draagt cliënt er zorg voor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende reservekopie is gemaakt. Iedere aansprakelijkheid van leverancier wegens verminking of verlies van gegevens of programmatuur als gevolg van de onderhoud of wegens

het niet adviseren van cliënt een reservekopie te maken, is uitgesloten.

3.6 Op verzoek van leverancier zal een ter zake kundige werknemer van cliënt voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Cliënt heeft het recht bij alle ten behoeve van cliënt uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.

3.7 Cliënt is bevoegd niet door leverancier geleverde apparatuur en systemen op de aan cliënt verkochte apparatuur aan te sluiten en daarop niet door leverancier geleverde programmatuur te installeren. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die voortvloeien uit het aansluiten van niet door leverancier geleverde apparatuur of uit het installeren van niet door leverancier geleverde programmatuur, zijn voor rekening van cliënt.

3.8 Indien het naar het oordeel van leverancier voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere apparatuur of met programmatuur worden getest, zal cliënt de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van leverancier stellen. Cliënt staat er voor in dat hij gerechtigd is tot een zodanige terbeschikkingstelling en hij vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden ter zake van zodanige terbeschikkingstelling en het gebruik dat leverancier in het kader van het onderhoud van de ter beschikking gestelde apparatuur en/of programmatuur maakt.

3.9 Het voor het onderhoud benodigde testmateriaal dat niet tot de normale outillage van leverancier behoort, dient door cliënt ter beschikking te worden gesteld.

3.10 Cliënt draagt zorg voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.

3.11 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 of urgentie de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de apparatuur. Leverancier staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen zullen worden verholpen.

4. Service Level Agreement

4.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Cliënt zal leverancier daarbij 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 dienst als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

5. Duur

5.1 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 beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

6. Onderhoudsvergoeding en betaling

6.1 Tenzij anders overeengekomen, zijn in de onderhoudsprijs niet begrepen:

- de kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- de kosten van (het vervangen van) onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan leverancier;
- werkzaamheden ten behoeve van gehele of gedeeltelijke revisie van de apparatuur;
- modificaties aan de apparatuur;
- verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

6.2 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van apparatuur telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd. Leverancier kan een vooruitbetaling verlangen.

6.3 Tenzij anders overeengekomen zijn bedragen voor onderhoud verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst waarbij het betreffende onderhoud van de apparatuur is overeengekomen. De vergoeding voor onderhoud is verschuldigd ongeacht of cliënt de apparatuur in gebruik heeft (genomen) of van de mogelijkheid tot onderhoud gebruik maakt.

7. Uitsluitingen

7.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van

buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen, netwerkverbindingen of in spanningsvoorzieningen, of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van leverancier op grond van de onderhoudsovereenkomst.

7.2 Evenmin vallen onder de onderhoudsverplichtingen van leverancier onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de apparatuur anders dan door of namens leverancier, het gebruik van de apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van cliënt om apparatuur tijdig te laten onderhouden.

7.3 Tenzij anders overeengekomen, vallen onder de onderhoudsverplichtingen van leverancier evenmin onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur.

7.4 Indien leverancier onderzoek verricht en/of onderhoud verricht in verband het in artikel 7.1, 7.2 en 7.3 bepaalde, kan leverancier de kosten van dat onderhoud volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen, hetgeen al hetgeen overigens door cliënt voor onderhoud verschuldigd is onverlet laat.

7.5 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.

8. Diversen

8.1 Leverancier staat er niet voor in dat de te onderhouden apparatuur zonder onderbreking of andere gebreken zal werken of dat alle gebreken worden verbeterd.

8.2 Cliënt draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat leverancier deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft. Het wordt aan cliënt overgelaten dit risico te verzekeren.

© 2008, ICT~Office

ICT~Office Voorwaarden

Module 14 Toegang tot internet

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 module Algemeen van toepassing indien leverancier diensten verleent inzake toegang tot internet.

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 met de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

2. Diensten

2.1 Leverancier zal aan cliënt de tussen partijen overeengekomen diensten inzake toegang tot internet verlenen overeenkomstig de schriftelijk overeengekomen specificaties. Na het aangaan van de overeenkomst tussen partijen wordt aan cliënt de toegang tot internet verleend, waarbij leverancier de bij hem gebruikelijke termijnen voor aansluiting in acht neemt.

2.2 Leverancier heeft steeds het recht redelijke beperkingen te stellen aan de transmissiesnelheden en de hoeveelheden dataverkeer van cliënt.

2.3 Uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen zal leverancier zich inspannen één of meer (huur)lijnen van een tussen partijen schriftelijk overeengekomen capaciteit aan cliënt ter beschikking te stellen. Leverancier zal een verzoek van cliënt tot vergroting van de capaciteit van een (huur)lijn steeds welwillend in overweging nemen, doch leverancier staat er niet voor in dat een dergelijk verzoek in alle gevallen wordt ingewilligd. Leverancier is gerechtigd nadere voorwaarden te stellen indien hij een zodanig verzoek inwilligt.

2.4 Leverancier is te allen tijde gerechtigd de inhoud en de omvang van de overeengekomen dienst inzake toegang tot internet te wijzigen indien hij dat om technische of bedrijfseconomische redenen wenselijk acht.

2.5 Partijen komen overeen vanaf welke locatie of welk punt cliënt toegang tot het internet wordt geboden. Ingeval cliënt een wijziging of verplaatsing van zijn aansluiting op het internet wenst, zal hij leverancier schriftelijk verzoeken daaraan mee te werken. Leverancier zal aan een zodanig verzoek zijn medewerking niet op onredelijke gronden onthouden. Leverancier kan aan inwilliging van een zodanig verzoek steeds (financiële) voorwaarden verbinden.

2.6 Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

2.7 Tenzij anders overeengekomen, is cliënt verantwoordelijkheid voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan.

3. Domeinnamen

3.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst niet begrepen het aanvragen en/of het (laten) registreren van één of meer domeinnamen bij een daarvoor in aanmerking komende instantie.

3.2 Indien in afwijking van artikel 3.1 leverancier één of meer domeinnamen bij of door tussenkomst van een derde aanvraagt en/of registreert ten behoeve van cliënt, dan zijn de voorwaarden van die betreffende derde van overeenkomstige toepassing. Desgevraagd zal leverancier een schriftelijk exemplaar van die voorwaarden aan cliënt ter hand stellen. Cliënt is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of, bij gebreke van overeengekomen tarieven, volgens de bij leverancier gebruikelijke tarieven verschuldigd.

3.3 Leverancier staat er niet voor in dat een door cliënt gewenste domeinnaam aan cliënt wordt toegekend.

3.4 Leverancier is niet verantwoordelijkheid voor de inhoud en samenstelling van de domeinnaam en het gebruik dat van de domeinnaam wordt gemaakt. Cliënt staat er jegens leverancier voor in dat hij gerechtigd is de domeinnaam te gebruiken en dat gebruik ervan niet onrechtmatig jegens één of meer derden is. Cliënt vrijwaart leverancier voor iedere aanspraak van een derde die verband houdt met de domeinnaam,

ook indien de domeinnaam van cliënt niet door leverancier is geregistreerd.

4. Faciliteiten, IP-adressen en andere codes

4.1 Cliënt dient te beschikken over de voor toegang tot het internet geschikte faciliteiten zoals - maar niet daartoe beperkt - adequate apparatuur en programmatuur.

4.2 Leverancier zal in het kader van zijn dienstverlening aan cliënt één of meer IP-adressen inzetten. Uitsluitend leverancier bepaalt of aan cliënt een statisch of een dynamisch IP-adres ter beschikking wordt gesteld. Leverancier bepaalt het formaat en de standaard van de IP-adressen.

4.3 Cliënt staat er voor in dat IP-adressen nimmer op enigerlei wijze misbruikt worden.

4.4 Leverancier verstrekt aan cliënt de codes en instellingen die nodig zijn om vanuit het (computer)systeem van cliënt toegang te bewerkstelligen met internet. Cliënt zelf draagt zorg voor de juiste invoering van deze codes en instellingen in zijn (computer)systeem.

5. Misbruik van internet

5.1 Indien leverancier algemeen voor al zijn cliënten geldende gedragsregels hanteert, dan zal leverancier die desgevraagd aan cliënt verstrekken en cliënt is verplicht deze gedragsregels stipt en onverkort na te leven. Steeds en in alle gevallen zal cliënt zich zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen. Cliënt zal te allen tijde in het bijzonder de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden eerbiedigen, de privacy van derden respecteren, niet in strijd met de wet gegevens verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's verspreiden en zich onthouden van strafbare feiten en schending van enige andere wettelijke verplichting.

5.2 Teneinde eventuele aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is leverancier gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van cliënt. Cliënt is gehouden op eerste schriftelijk verzoek van leverancier informatie onverwijld te verwijderen, bij gebreke waarvan leverancier gerechtigd is naar keuze de toegang tot het internet onmogelijk te maken. Leverancier is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 5.1 aan cliënt per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot systemen van leverancier te ontzeggen. Het voorgaande laat uitdrukkelijk onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere rechten door leverancier jegens cliënt. Leverancier is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens cliënt aansprakelijk te zijn.

5.3 Van leverancier kan niet verlangd worden zich een oordeel over de gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van cliënt te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en cliënt. Cliënt zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en leverancier schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

6. Storingen

6.1 Indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, kan cliënt een storing schriftelijk melden bij leverancier op de door leverancier bepaalde wijze. Leverancier zal zich in dat geval inspannen de storing op te lossen conform hetgeen partijen schriftelijk zijn overeengekomen. Indien naar het inzicht van leverancier medewerking van cliënt noodzakelijk of wenselijk is voor het onderzoek naar een storing, zal cliënt alle door leverancier nuttig, nodig of wenselijk geachte medewerking verlenen. Leverancier is gerechtigd kosten in rekening te brengen indien de storing verband houdt met onzorgvuldig of onoordeelkundig gebruik door cliënt of het niet naleven van gebruiksvoorschriften.

6.2 Leverancier is steeds gerechtigd de toegang tot internet geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen.

7. Duur

7.1 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 beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

8. Betaling

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

8.2 Het is cliënt niet toegestaan handelingen te (laten) verrichten die bedoeld zijn om de bedragen die cliënt verschuldigd is, te beïnvloeden.

9. Garantie

9.1 Leverancier staat niet in voor de ongestoorde beschikbaarheid van de in voorkomend geval tussen partijen overeengekomen bandbreedte. Leverancier staat er evenmin voor in dat cliënt te allen tijde ongestoorde en onbeperkte toegang heeft tot internet.

© 2008, ICT~Office

ICT~Office Voorwaarden

Module 15 Telecommunicatiediensten

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 module Algemeen van toepassing indien leverancier vaste en/of mobiele telecommunicatiediensten levert.

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. Dienst

2.1 Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen om de tussen partijen overeengekomen vaste en/of mobiele telecommunicatiedienst te leveren.

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

2.3 Tenzij anders overeengekomen is cliënt verantwoordelijkheid voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan.

3. Nummertoekenning en nummerbehoud

3.1 Leverancier stelt aan cliënt voor iedere aansluiting één of meer telefoonnummers ter beschikking, behoudens indien een telefoonnummer dat reeds bij cliënt in gebruik is door leverancier als bruikbaar nummer wordt geaccepteerd.

3.2 Indien cliënt reeds één of meer telefoonnummers ter beschikking heeft, kan cliënt op de bij leverancier gebruikelijke wijze een verzoek tot nummerbehoud indienen. Leverancier zal dit verzoek in ieder geval weigeren indien blijkt dat de overeenkomst met de vorige aanbieder van telecommunicatiediensten niet kan worden beëindigd dan wel indien deze vorige aanbieder medewerking aan het nummerbehoud onthoudt. Leverancier is gerechtigd een vergoeding voor het nummerbehoud in rekening te brengen bij cliënt.

3.3 Leverancier is gerechtigd om tengevolge van wet- of regelgeving of om andere redenen die een nummerwijziging noodzakelijk maken telefoonnummers te wijzigen of in te trekken. Leverancier zal een nummerwijziging niet eerder doorvoeren dan drie maanden nadat de wijziging schriftelijk aan cliënt bekend is gemaakt, tenzij een eerdere wijziging noodzakelijk is. Leverancier is wegens een nummerwijziging nimmer aansprakelijk.

3.4 Cliënt zal de telefoonnummers slechts gebruiken overeenkomstig de wet.

3.5 Cliënt kan bij het einde van de overeenkomst leverancier schriftelijk verzoeken het gebruikte telefoonnummer mee te nemen naar een andere aanbieder van telecommunicatiediensten die met leverancier afspraken heeft gemaakt omtrent nummmerbehoud.

3.6 Leverancier is steeds gerechtigd om een ter beschikking gesteld telefoonnummer te wijzigen, bijvoorbeeld wegens verhuizing van cliënt naar een andere locatie.

4. Buitengebruikstelling aansluiting

4.1 Leverancier is gerechtigd één of meer aansluitingen – al dan niet tijdelijk - geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen indien cliënt dit verzoekt of indien cliënt één of meer van zijn verplichtingen op grond van de overeenkomst niet nakomt. Cliënt blijft gedurende de buitengebruikstelling de vaste (periodieke) kosten verschuldigd.

4.2 Buiten het bepaalde in het vorige artikellid is leverancier steeds gerechtigd (mobiele) aansluitingen, om welke andere reden dan ook, tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen. Leverancier zal indien mogelijk cliënt hiervan van te voren op de hoogte stellen en de duur redelijkerwijs beperken.

4.3 Leverancier is wegens een buitengebruikstelling nimmer jegens cliënt aansprakelijk voor schade of kosten.

4.4 Leverancier zal slechts op schriftelijk verzoek van cliënt de dienstverlening hervatten.

Leverancier kan hieraan voorwaarden verbinden en kan hiervoor heraansluitkosten in rekening brengen.

5. Informatie verstrekken

5.1 Leverancier is wettelijk verplicht medewerking te verlenen aan een krachtens enige wettelijke bepaling bevoegd gegeven last tot aftappen. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor enige schade van cliënt of enige derde, indien die voortvloeit uit de medewerking aan een zodanig verzoek.

5.2 Leverancier is genoodzaakt nummerinformatie uit te wisselen met andere dienstverleners voor de afwikkeling van het telecommunicatieverkeer. Leverancier staat niet in voor de naleving van relevante wet- en regelgeving door andere aanbieders.

6. Service Level Agreement

6.1 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 dienst als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

7. Fysieke factoren

7.1 Cliënt erkent dat de uitvoering van telecommunicatiediensten negatief kan worden beïnvloed of tijdelijk of geheel niet beschikbaar kan zijn in verband met fysieke factoren (gebouwen, tunnels e.d.) en door atmosferische omstandigheden, storingen in de interconnectie en problemen met de door leverancier en/of cliënt gebruikte programmatuur. Leverancier is wegens zodanige omstandigheden nimmer jegens cliënt aansprakelijk voor schade of kosten.

8. Oneigenlijk gebruik

8.1 Cliënt zal de diensten niet gebruiken of laten gebruiken voor een ander dan het door leverancier beoogde doel.

9. Mobiele telecommunicatie

9.1 Indien leverancier op grond van de overeenkomst een mobiele telecommunicatiedienst verleent, zal hij per afgesproken eindgebruiker een simkaart met bijbehorend telefoonnummer en beveiligings- en toegangscodes verstrekken, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Leverancier is te allen tijde gerechtigd deze simkaart te vervangen, mits de dienst voor cliënt beschikbaar blijft.

9.2 Cliënt is verplicht de simkaart en de verstrekte en zelf gekozen beveiligings- en toegangscodes zorgvuldig onder zich te houden en er voor in te staan dat de simkaart en codes niet in handen komen van een ongeautoriseerd persoon. Bij verlies van de simkaart of de beveiligings- en toegangscodes zal cliënt leverancier hiervan met uiterste spoed schriftelijk op de hoogte stellen, waarna leverancier op verzoek van cliënt de simkaart zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is buiten gebruik zal stellen. Cliënt is alle gemaakte kosten die verband houden met het gebruik van de simkaart verschuldigd tot en met het moment dat het verzoek tot buitengebruikstelling leverancier heeft bereikt.

9.3 Leverancier is gerechtigd de instellingen van de simkaart (remote) te wijzigen.

9.4 Cliënt is verplicht de simkaart na beëindiging aan leverancier te retourneren of deze op diens verzoek te vernietigen, behoudens indien partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

9.5 Cliënt is nimmer gerechtigd een blokkering van apparatuur, waaronder in ieder geval uitdrukkelijk begrepen een simlock, te deblokkeren of te laten deblokkeren.

10. Vaste telecommunicatie

10.1 In geval leverancier op grond van de overeenkomst een vaste telecommunicatiedienst verleent, verstrekt leverancier de (huur)lijnen, apparatuur en diensten overeenkomstig de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties.

10.2 Apparatuur die ten behoeve van een lijn of dienst wordt geplaatst bij cliënt, blijft eigendom van leverancier, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

10.3 Indien cliënt eigen apparatuur verbindt met de door leverancier geleverde aansluitingen zal cliënt er voor zorg dragen dat deze apparatuur voldoet aan de bij of krachtens wet gestelde eisen.

10.4 Ingeval cliënt een wijziging of verplaatsing van zijn vaste aansluiting wenst, zal hij leverancier schriftelijk verzoeken daaraan mee te werken. Leverancier zal aan een zodanig verzoek zijn medewerking niet op onredelijke gronden onthouden. Leverancier kan aan inwilliging van een zodanig verzoek steeds (financiële) voorwaarden verbinden.

10.5 Indien leverancier voor het verbeteren van zijn dienstverlening medewerking van cliënt nodig heeft, zal cliënt deze niet zonder goede grond onthouden.

11. Duur

11.1 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 telkenmale

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. Indien de overeenkomst ziet op meerdere diensten kan elk der partijen elke dienst afzonderlijk opzeggen met inachtneming van hetgeen hiervoor bepaald.

12. Betaling

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

12.2 Het is cliënt niet toegestaan handelingen te (laten) verrichten die bedoeld zijn om de bedragen die cliënt verschuldigd is, te beïnvloeden.

13. Garantie

13.1 Leverancier staat niet in voor de ongestoorde beschikbaarheid van de vaste en mobiele telecommunicatienetwerken.

© 2008, ICT~Office

ICT~Office Voorwaarden

Module 16 Financiering en leasing van ICT

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 bij financiering en/of leasing van enig object.

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 met de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

2. Financiering

2.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen leverancier en cliënt overeengekomen bepaalde duur.

2.2 Leverancier en cliënt zullen schriftelijk in de overeenkomst de gehele (koop)prijs van het object van financiering vermelden, het plan van regelmatige betaling van de termijnen en de overige voorwaarden. De overeenkomst strekt ertoe dat alle termijnen volledig worden voldaan.

3. Betaling

3.1 Cliënt verbindt zich alle betalingen aan leverancier zonder kosten voor leverancier te voldoen op de dag van verschuldigdheid in een wettig Nederlands betaalmiddel door overmaking van het bedrag op het door leverancier aan te wijzen rekeningnummer. Cliënt kan uitsluitend op voormelde wijze bevrijdend betalen.

3.2 Cliënt verleent leverancier door het aangaan van de overeenkomst de onherroepelijke en onvoorwaardelijke toestemming al het door cliënt verschuldigde te incasseren door middel van automatische incasso. Cliënt zal te allen tijde zorg dragen voor voldoende saldo en voorts de noodzakelijke medewerking verlenen aan de voldoening per automatische incasso.

3.3 Tenzij anders overeengekomen, zijn bedragen telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd. Indien vertragingsrente is overeengekomen is cliënt deze verschuldigd vanaf de eerste dag van verzuim.

3.4 Leverancier kan naar eigen discretie besluiten uitstel van betaling van een termijn te verlenen indien cliënt schriftelijk vóór het vervallen van de betreffende termijn een gemotiveerd verzoek daartoe doet. Indien leverancier, al of niet op uitdrukkelijk verzoek van cliënt, enig uitstel toelaat geschiedt dit onder voorbehoud van alle rechten.

3.5 De door leverancier van cliënt ontvangen bedragen strekken eerst in mindering op de verschuldigde kosten, vervolgens op de rente en als laatste op de hoofdsom.

4. Bescherming rechten van (intellectuele) eigendom

4.1 Cliënt is gehouden leverancier terstond op de hoogte te stellen van schade, waardevermindering of verlies van het object en alle nodige maatregelen te treffen, zoals ter beperking van verdere schade, en voorts eventuele aanwijzingen van leverancier ter zake op te volgen teneinde de aan leverancier toekomende rechten van (intellectuele) eigendom als bedoeld in artikel 6 en artikel 8 van de module Algemeen te beschermen.

4.2 Het object dient door cliënt op zijn kosten in goede staat te worden onderhouden en te worden gebruikt overeenkomstig de bestemming. Cliënt zal de gedaante of inrichting van het object niet veranderen, noch het object verhuren, vervreemden of bezwaren, het genot ervan afstaan of het object gebruiken in strijd met enig wettelijk voorschrift.

4.3 Cliënt is verplicht ieder die enig recht ten aanzien van het object doet gelden, te informeren over de rechten van (intellectuele) eigendom van leverancier en terstond leverancier van die aanspraken van derden op de hoogte te stellen onder overlegging van alle bescheiden.

4.4 Cliënt houdt het object voor eigen rekening en risico en zal onder meer voor veilige bewaring en opslag zorg dragen. Cliënt verplicht zich het object voldoende te verzekeren en verzekerd te houden bij een in Nederland gevestigde verzekeringsmaatschappij. Leverancier kan nadere voorwaarden stellen aan de verzekering.

4.5 Alle aanspraken ter zake van uitkeringen van verzekeringspenningen worden door cliënt bij het aangaan van de overeenkomst bij voorbaat aan leverancier gecedeerd. Verzekeringspenningen die door de verzekeringsmaatschappij rechtstreeks aan cliënt worden voldaan, strekken in

mindering op door cliënt aan leverancier te betalen schadevergoeding.

4.6 Leverancier is gerechtigd tijdens normale werktijden het object te (doen) inspecteren. Cliënt zal daaraan op eerste schriftelijk verzoek van leverancier alle door leverancier gewenste medewerking verlenen.

5. Koopoptie

5.1 Indien is overeengekomen dat de rechten van (intellectuele) eigendom van het object (of enig deel daarvan) eerst van leverancier op cliënt zullen overgaan door betaling van een laatste optionele termijn, dan zal cliënt uiterlijk drie maanden vóór het verstrijken van de duur van de overeenkomst aan leverancier schriftelijk bekend maken daarvan gebruik te zullen maken.

6. Beëindiging en gevolgen

6.1 Cliënt is jegens leverancier in verzuim indien cliënt één of meer termijnen niet of niet tijdig voldoet of anderszins in strijd handelt met enige verplichting uit deze overeenkomst.

6.2 Indien cliënt in verzuim verkeert, is leverancier gerechtigd door middel van een schriftelijke verklaring en zonder tussenkomst van de rechter met onmiddellijke ingang tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, het object terstond weer onder zich te nemen en alle overigens door de wet toegekende rechten uit te oefenen.

6.3 Behoudens opzegging op de gronden van artikel 11 van de module Algemeen is opzegging van de overeenkomst door cliënt uitgesloten.

6.4 Beëindiging van de overeenkomst laat onverlet alle verplichtingen van cliënt jegens leverancier en leidt tot onmiddellijke opeisbaarheid van hetgeen door cliënt is verschuldigd.

6.5 Ontbinding of vernietiging van de overeenkomst op grond van gebreken in of omstandigheden met betrekking tot het object of het gebruik ervan, is uitdrukkelijk uitgesloten.

7. Retournering

7.1 Indien uit de overeenkomst uitdrukkelijk voortvloeit dat cliënt gerechtigd is het object te retourneren of indien leverancier het recht uitoefent het object terug te nemen, dan dient het object in goede staat aan leverancier te worden verstrekt op een door leverancier aan te wijzen plaats en moment. Cliënt is gehouden tot vergoeding van kosten van herstel, vervanging en waardeverlies van het object of een gedeelte daarvan. Het object dient bij verstrekking aan leverancier werkend, in originele en behoorlijke staat te verkeren. Cliënt zal zorg dragen voor deugdelijke verpakking en vervoer. Cliënt is gehouden tot verwijdering van niet tot het object behorende onderdelen, voorzieningen, data en programmatuur, bij gebreke waarvan leverancier daartoe kan overgaan, zonder dat hieruit enige verplichting voor leverancier voortvloeit.

8. Zekerheidstelling en overdracht

8.1 Cliënt is verplicht op eerste verzoek van leverancier zekerheid te stellen voor de nakoming van al zijn verplichtingen jegens leverancier. Indien gestelde zekerheid onvoldoende is (geworden), dan is cliënt verplicht op eerste verzoek die zekerheid aan te vullen of te vervangen.

8.2 Leverancier is gerechtigd de rechtsverhouding tot cliënt aan een derde over te dragen.

9. Administratie en uitvoering overeenkomst

9.1 Cliënt zal leverancier schriftelijk op voorhand op de hoogte stellen van wijzigingen in het adres van cliënt en van de locatie waar het object zich bevindt.

9.2 De relevante bescheiden of gegevens uit de administratie van leverancier strekken tot volledig bewijs van hetgeen door cliënt aan leverancier verschuldigd is, behoudens door cliënt te leveren tegenbewijs.

9.3 Indien leverancier bij de uitvoering van de overeenkomst een fout heeft gemaakt, heeft cliënt de verplichting bij constatering leverancier hiervan onverwijld op de hoogte te stellen en volledige medewerking te verlenen aan herstel van de gemaakte fout.

10. Aanvullende diensten en bijkomende kosten

10.1 Ongeacht benaming van de overeenkomst, de prijs of de periodieke vergoedingen omvat de overeenkomst uitsluitend de diensten zoals door leverancier en cliënt uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

10.2 Indien aanvullende diensten deel uitmaken van de overeenkomst dan is leverancier gerechtigd nadere of gewijzigde voorwaarden te stellen en wijzigingen in de kosten van die diensten, zoals van verzekeringspremies, onderhoudskosten, belastingen, van overheidswege opgelegde heffingen en het uurtarief voor diensten van leverancier, aan cliënt door te belasten.

10.3 Indien en voor zover uit de overeenkomst uitdrukkelijk voortvloeit dat leverancier voor vervanging van het object zal zorg dragen, dan zal leverancier zorg dragen voor vervanging van een naar het oordeel van leverancier gelijkwaardig object of met gelijkwaardige functionaliteit. De bepalingen van de overeenkomst zijn op het vervangende object onverkort van toepassing. Behoudens indien anders overeengekomen, zijn de kosten van vervanging voor rekening van cliënt.

© 2008, ICT~Office