

GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF ADVISIE AUTOMATISERING BV
Chamber of Commerce number: 31033154

These General Provisions are divided into 10 chapters:

1. GENERAL PROVISIONS
2. GENERAL PROVISIONS - DELIVERY OF HARDWARE
3. GENERAL PROVISIONS - SYSTEM MANAGEMENT
4. GENERAL PROVISIONS - SERVICES
5. GENERAL PROVISIONS - SOFTWARE DEVELOPMENT
6. GENERAL PROVISIONS - MAINTENANCE AGREEMENT
7. GENERAL PROVISIONS - HOSTING/SOFTWARE-AS-A-SERVICE (SAAS)
8. GENERAL PROVISIONS - SOFTWARE USER RIGHTS (LICENCE)
9. GENERAL PROVISIONS - TRAINING
10. GENERAL PROVISIONS - SERVICE AND SUPPORT

These General Terms and Conditions consist of a general chapter and specific chapters. If a specific chapter applies, it takes precedence over the General Provisions of Chapter 1. Insofar as the general part does not conflict with applicable provisions from specific chapters, Chapter 1 always applies as well. The definitions of the capitalised terms apply to all chapters.

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN ADVISIE AUTOMATISERING BV
Kamer van Koophandel nummer: 31033154

Deze Algemene Bepalingen zijn onderverdeeld in 10 hoofdstukken:

1. ALGEMENE BEPALINGEN
2. ALGEMENE BEPALINGEN LEVERING VAN HARDWARE
3. ALGEMENE BEPALINGEN SYSTEEMBEHEER
4. ALGEMENE BEPALINGEN DIENSTVERLENING
5. ALGEMENE BEPALINGEN ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR
6. ALGEMENE BEPALINGEN ONDERHOUDSOVEREENKOMST
7. ALGEMENE BEPALINGEN HOSTING / SOFTWARE-AS-A-SERVICE (SAAS)
8. ALGEMENE BEPALINGEN GEBRUIKSRECHTEN (LICENTIE) VAN PROGRAMMATUUR
9. ALGEMENE BEPALINGEN OPLEIDINGEN
10. ALGEMENE BEPALINGEN SERVICE EN SUPPORT

Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit een algemeen hoofdstuk en specifieke hoofdstukken. Indien een specifiek hoofdstuk van toepassing is, prevaleert deze boven de Algemene bepalingen van hoofdstuk 1. Voor zover het algemene deel niet in strijd is met toepasselijke bepalingen uit specifieke hoofdstukken, is hoofdstuk 1 steeds van toepassing. De definities van de met een hoofdletter geschreven termen zijn van toepassing op alle hoofdstukken.

1. GENERAL PROVISIONS

The general provisions set out in this Chapter I apply to all offers from the Contractor to the Client and to all agreements between the Client and the Contractor, even if an offer and/or agreement concerns goods, items and/or services that are not (further) described in these terms and conditions.

1.1 Definitions

In these General Terms and Conditions, the following terms are defined as stated below:

- a) **General Terms and Conditions:** these terms and conditions, broken down into chapters.
- b) **Service:** a performance to be delivered by the Contractor, which can include the development, installation, configuration and/or maintenance of Software, etc. An Agreement can further specify which (specific) Service(s) it concerns. These General Terms and Conditions contain further provisions for specific Services.
- c) **Continuing Performance Contracts:** fixed-term contracts that are tacitly extended, unless terminated in time.
- d) **Goods:** Hardware, materials, Software and other goods or items, as well as work that is the outcome of services.
- e) **Hardware:** physical components and/or (peripheral) equipment.
- f) **Employee:** a natural person employed by the Contractor or a natural person who is authorized on behalf of the Contractor to perform work for the Client.
- g) **Client:** the party to whom the Contractor has made an offer or with whom the Contractor has entered into an agreement.
- h) **Contractor:** Advise Automatisering BV and all company names under which it acts in accordance with the Chamber of Commerce registration.
- i) **Parties,** the Client and Contractor, individually to be referred to as a 'party'.
- j) **Software:** a collection of program code consisting of a series of instructions in a computer-readable form with which computers perform operations and tasks, as well as any associated documentation; everything including any versions or follow-up versions provided by the Contractor.
- k) **Production Environment:** the information system on which the Client's users carry out their daily activities and on which Software developed and/or supported by the Contractor is used for day-to-day business operations.
- l) **Renewal Date:** the date on which a (continuing performance) agreement is tacitly renewed.
- m) **Test Environment/Acceptance Environment:** a test environment is an information system that can be used to test Software or new releases or updates of Software. Some parts of the test environment can differ from a production environment. An acceptance environment is an information system that is used to assess Software for correct operation before accepting it and taking it into production. An acceptance environment should be almost identical to the production environment.
- n) **Fault/Disruption:** an interruption in the continuity of an information system.

1. ALGEMENE BEPALINGEN

De in dit hoofdstuk vermelde algemene bepalingen zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever en op alle overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, ook indien een aanbieding en/of overeenkomst goederen, zaken en/of diensten betreft die niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven.

1.1. Definities

In deze Algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a) **Algemene voorwaarden:** deze, in hoofdstukken opgebouwde, voorwaarden.
- b) **Dienst:** een door Opdrachtnemer te leveren prestatie, waaronder kan worden verstaan ontwikkeling, installatie, configuratie en/of onderhoud van Programmatuur etc. In een Overeenkomst kan nader worden bepaald om welke (specifieke) Dienst(en) het gaat. In deze Algemene Voorwaarden zijn nadere bepalingen opgenomen voor specifieke Diensten.
- c) **Duurovereenkomsten:** overeenkomsten voor bepaalde tijd die, behoudens tijdige opzegging, stilzwijgend worden verlengd.
- d) **Goederen:** Hardware, materialen Programmatuur en andere goederen of zaken, alsmede werken die de uitkomst van dienstverlening zijn.
- e) **Hardware:** fysieke onderdelen en/of (rand)apparatuur.
- f) **Medewerker:** een natuurlijke persoon in dienst van Opdrachtnemer of een natuurlijke persoon die namens Opdrachtnemer gemachtigd is werkzaamheden te verrichten ten behoeve van Opdrachtgever.
- g) **Opdrachtgever:** de partij aan wie Opdrachtnemer een aanbieding heeft gedaan of met wie Opdrachtnemer een verbintenis is aangegaan.
- h) **Opdrachtnemer:** Advise Automatisering BV en alle bedrijfsnamen waaronder zij handelt conform de inschrijving KvK.
- i) **Partijen:** Opdrachtgever en Opdrachtnemer, ieder afzonderlijk te noemen 'partij'.
- j) **Programmatuur:** een verzameling programmacode bestaande uit een reeks instructies in een voor computers leesbare vorm waarmee computers bewerkingen en taken uitvoeren, alsmede de eventueel daarbij behorende documentatie; alles met inbegrip van eventuele door Opdrachtnemer verstrekte versies of vervolgviesies.
- k) **Productieomgeving:** het informatiesysteem waarop gebruikers van Opdrachtgever hun dagelijkse werkzaamheden uitvoeren en waarop door Opdrachtnemer ontwikkelde en/of ondersteunde Programmatuur wordt gebruikt voor de dagelijkse bedrijfsvoering.
- l) **Prolongatiedatum:** de datum waarop een (duur) overeenkomst stilzwijgend wordt verlengd.
- m) **Testomgeving/Acceptatieomgeving:** een testomgeving is een informatiesysteem dat gebruikt kan worden om Programmatuur of nieuwe releases of updates van Programmatuur te testen. Een testomgeving kan op onderdelen afwijken van een productieomgeving. Een acceptatieomgeving is een informatiesysteem dat gebruikt wordt om Programmatuur te beoordelen op een correcte werking alvorens deze te accepteren en in productie te nemen. Een acceptatieomgeving dient vrijwel identiek te zijn aan de productieomgeving.
- n) **(Ver)Storing:** Een onderbreking in de continuïteit van een informatiesysteem.

1.2. General

1.2.1 Unless the Contractor has explicitly accepted any purchase or other terms and conditions of the Client in writing, the Contractor explicitly rejects their application. Provisions or terms and conditions of the Client that deviate from and/or supplement these General Terms and Conditions are only valid if they have been explicitly agreed on in writing and signed by the Contractor's management board. The fact that the Contractor signs documents of the Client that have been declared subject to general, purchasing and/or other terms and conditions of the Client does not constitute explicit written acceptance thereof.

1.2.2 The Contractor reserves the right to unilaterally change these general terms and conditions with immediate effect by means of written notification to the Client, on the understanding that the change will only apply to offers, legal acts and commitments that are concluded after the effective date of the change.

1.2.3 Without prejudice to the provisions of Article 1.2.4, the parties do not have the right to transfer agreements with each other in whole or in part without the written consent of the other party.

1.2.4 The Contractor reserves the right to transfer agreements with the Client, or rights and/or obligations arising from them, to subsidiaries and/or other companies that are part of Advise Automatisering B.V. and/or Advise Holding B.V. or to another third party engaged by it. If the Contractor decides to do so, it will notify the Client in writing.

1.2.5 Arrangements and agreements with employees or subordinates for which the Contractor is responsible are only binding on the Contractor if they have been confirmed in writing by the Contractor's management board.

1.2.6 If any provision of these General Terms and Conditions is fully or partially void or voided, the remaining provisions of these General Terms and Conditions will remain in full force and effect and the Contractor and the Client will consult to agree on new provisions to replace the void or voided provisions, taking the objective and purport of the void or voided provision into account to the greatest possible extent.

1.2.7 The parties may agree on further provisions. If these provisions conflict with one or more provisions of these General Terms and Conditions, the relevant provision of these General Terms and Conditions will prevail, unless it has been explicitly agreed on in writing that the parties intend to deviate from this.

1.2.8 Unless explicitly agreed on otherwise in writing, all agreements between the Client and the Contractor - on the basis of which the Contractor must be regarded as a processor and the Client as a controller within the meaning of the General Data Protection Regulation (GDPR) - are also subject to the terms and conditions of the Contractor's Processing Agreement. A digital or written copy of these terms and conditions will be made available on demand.

1.2. Algemeen

1.2.1 Tenzij Opdrachtnemer eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever schriftelijk uitdrukkelijk heeft aanvaard wordt de toepassing hiervan door Opdrachtnemer uitdrukkelijk van de hand gewezen. Bepalingen of voorwaarden van Opdrachtgever in afwijking en/of aanvulling op deze Algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen en door de directie van Opdrachtnemer zijn ondertekend. Ondertekening door Opdrachtnemer van documenten van Opdrachtgever waarop algemene, inkoop en/of andere voorwaarden van Opdrachtgever van toepassing zijn verklaard, geldt niet als uitdrukkelijke schriftelijke aanvaarding hiervan.

1.2.2 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden met onmiddellijke ingang eenzijdig te wijzigen door middel van schriftelijke kennisgeving aan de Opdrachtgever, met dien verstande dat de wijziging alleen zal gelden voor aanbiedingen, rechtshandelingen en verbintenissen die na de ingangsdatum van wijziging tot stand komen.

1.2.3 Onverminderd het in 1.2.4 bepaalde, hebben partijen niet het recht overeenkomsten met elkaar zonder schriftelijke toestemming van de andere partij geheel of gedeeltelijk over te dragen.

1.2.4 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor overeenkomsten met Opdrachtgever, of daaruit voortvloeiende rechten en/of plichten, over te dragen aan dochterondernemingen en/of andere ondernemingen die onderdeel zijn van Advise Automatisering B.V. en/of Advise Holding B.V. of aan een andere door haar ingeschakelde derde. Ingeval Opdrachtnemer hiertoe overgaat zal zij zulks schriftelijk aan Opdrachtgever melden.

1.2.5 Afspraken en overeenkomsten met werknemers of ondergeschikten waarvoor Opdrachtnemer verantwoordelijk is, binden Opdrachtnemer uitsluitend indien deze door de directie van Opdrachtnemer schriftelijk bevestigd zijn.

1.2.6 Indien enige bepaling uit deze Algemene voorwaarden, geheel of gedeeltelijk, nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze Algemene voorwaarden onverminderd van kracht en zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

1.2.7 Partijen kunnen nadere bepalingen overeenkomen. Indien deze bepalingen strijdig zijn met een of meer bepalingen van deze Algemene voorwaarden, prevaleert de desbetreffende bepaling uit deze Algemene voorwaarden, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen dat partijen beogen hiervan af te wijken.

1.2.8 Tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen zijn op alle overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, op grond waarvan Opdrachtnemer in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) aangemerkt moet worden als verwerker en Opdrachtgever als Verwerkingsverantwoordelijke, tevens de voorwaarden van de Verwerkersovereenkomst van Opdrachtnemer van toepassing. Op eerste verzoek wordt een digitale of schriftelijke kopie van deze voorwaarden toegezonden.

1.3. Quotation

1.3.1 All quotations are without obligation, unless explicitly stated otherwise in the offer.

1.3.2 The Client must accept the offer in writing. If contrary to this, the Client agrees to the offer in a manner other than in writing, the Contractor may accept this. The agreement is only deemed to have been concluded when the Contractor has confirmed it in writing. The date of the written confirmation by the Contractor will apply as the conclusion date. Any additional agreements or changes made at a later date are only valid if the Contractor has confirmed them in writing.

1.3.3 All prices quoted in the Contractor's offer are subject to typing and calculation errors.

1.3.4 If the assignment or execution of work is not granted to the Contractor, the Contractor has the right to charge the Client for all costs (including labour) incurred by the Contractor in preparing the quotation, unless otherwise agreed on in writing.

1.4. Price and payment

1.4.1 Unless stated otherwise, all prices are:

- a) based on the offer prices and rates,
- b) based on delivery from the location to be determined by the Contractor,
- c) exclusive of VAT and any other levies imposed by the government,
- d) stated in euros and the Client must make all payments in euros.

1.4.2 If an agreement stipulates periodically due amounts to be paid by the Client, the Contractor is entitled to adjust the applicable prices/rates by means of a written notification within a period of at least three months.

1.4.3 The Contractor's rates are linked to the index figures of Statistics Netherlands, whereby the general price index will be used. Notwithstanding the above, the Contractor is in all cases entitled to adjust the agreed prices and rates by means of a written notification to the Client for performances that, according to the relevant planning or the agreement, will be delivered at least three months after the date of this notification.

1.4.4 If the Client does not wish to agree to an adjustment of prices and rates announced by the Contractor as referred to in Article 1.4.2 or 1.4.3, the Client is entitled to terminate the agreement in writing within seven working days of the notification referred to in those articles, with effect from the date in the Contractor's notification on which the price or rate adjustment would take effect, or to cancel the agreement.

1.3. Aanbiedingen

1.3.1 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.

1.3.2 Opdrachtgever dient de offerte schriftelijk te aanvaarden. Indien Opdrachtgever in afwijking hierop op een andere wijze dan schriftelijk met de offerte instemt, kan Opdrachtnemer dit aanvaarden. De overeenkomst wordt eerst geacht te zijn tot stand gekomen, wanneer Opdrachtnemer deze schriftelijk heeft bevestigd. Als datum van totstandkoming zal gelden de datum van de schriftelijke bevestiging door Opdrachtnemer. Eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of gemaakte wijzigingen zijn slechts geldig indien Opdrachtnemer deze schriftelijk heeft bevestigd.

1.3.3 Alle in de offerte van Opdrachtnemer genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten.

1.3.4 Opdrachtnemer heeft het recht indien de opdracht of uitvoering van werkzaamheden niet aan haar wordt verleend, alle kosten (waaronder begrepen arbeidsloon) die Opdrachtnemer heeft moeten maken om de aanbieding op te stellen aan Opdrachtgever in rekening te brengen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

1.4. Prijs en betaling

1.4.1 Tenzij anders vermeld zijn alle prijzen:

- a) gebaseerd op de offerteprijzen en -tarieven,
- b) gebaseerd op levering vanaf de locatie zoals te bepalen door Opdrachtnemer,
- c) exclusief BTW en eventuele andere heffingen die door de overheid worden opgelegd,
- d) vermeld in euro en Opdrachtgever dient alle betalingen in euro's te voldoen.

1.4.2 In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door Opdrachtgever te betalen periodiek vervallende bedragen, geldt dat Opdrachtnemer gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van minimaal drie maanden de geldende prijzen/tarieven aan te passen.

1.4.3 De tarieven van Opdrachtnemer zijn gekoppeld aan de indexcijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek waarbij de algemene prijsindex zal worden aangehouden. Ongeacht het bovenstaande is Opdrachtnemer in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever aan te passen voor prestaties die, volgens de desbetreffende planning c.q. volgens de overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat tenminste drie maanden na de datum van deze kennisgeving ligt.

1.4.4 Indien Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een door Opdrachtnemer kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 1.4.2 of 1.4.3, is Opdrachtgever gerechtigd binnen zeven werkdagen na de in die artikelen bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van Opdrachtnemer genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden dan wel de overeenkomst te annuleren.

1.4.5 Payment by the Client must be made in accordance with the payment conditions stated on the invoice. In the absence of such conditions, payment must be made within thirty days of the invoice date into a bank account specified by the Contractor. Payment is made without any deduction or compensation and without the Client being allowed to block its payment obligation by means of an attachment against itself or otherwise. The Contractor reserves the right to deliver cash on delivery or to demand payment in advance.

1.4.6 If the Client does not pay the amounts owed within the agreed term, the Client, without any notice of default being required, must pay default interest at the rate of the statutory interest for trade agreements on the outstanding amount with effect from the due date of the invoices, with part of a month being regarded as a whole month.

1.4.7 If after being given notice of default, the Client continues to fail to pay the claim, collection may be outsourced, in which case the Client, in addition to the total outstanding amount, is obliged to pay in full any judicial and extrajudicial costs, including all costs charged by external experts as well as any legally stipulated costs relating to the collection of this claim or other legal action, the extent of which is set at a minimum of 15% of the total amount, plus the default interest with a minimum of € 500.00.

1.4.8 The Contractor at all times reserves the right to demand further security in the event of default, failing which it may suspend the execution of the agreement.

1.4.9 Unless otherwise agreed on in writing, all services and/or work will be charged in accordance with the applicable rate.

1.4.10 Unless otherwise agreed on in writing, the Contractor has the right to invoice periodically and/or in advance and/or on the basis of subsequent calculation.

1.5. Confidentiality

1.5.1 Each of the parties guarantees that all confidential information received from the other party before and after entering into the agreement will remain secret. Information will, in any case, be deemed confidential if designated as such by the other party. The parties also impose this obligation on their employees.

1.6. Retention of title and rights

1.6.1 All goods delivered to the Client remain the property of the Contractor until all amounts owed by the Client for the goods (to be) delivered or work (to be) performed pursuant to the agreement, as well as the amounts referred to in Articles 1.4.6 and 1.4.7, including interest and collection costs, have been to the Contractor paid in full.

1.6.2 Rights are always granted to the Client or, where appropriate, transferred under the condition that the Client pays the agreed fees in full and in time.

1.4.5 Betaling door Opdrachtgever dient te geschieden conform de op de factuur vermelde betalingsvoorwaarden. Bij gebrek van zulke voorwaarden dient betaling binnen dertig dagen na factuurdatum te geschieden op een door Opdrachtnemer aangegeven bankrekening. Betaling geschiedt zonder enige inhouding of compensatie en zonder dat Opdrachtgever zijn betalingsverplichting door beslag onder zichzelf of anderszids mag blokkeren. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor onder rembours te leveren of vooruitbetaling te eisen.

1.4.6 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag met ingang van de vervaldag van de facturen van rechtswege een onmiddellijk opeisbare verpagingsrente met de hoogte van de wettelijke rente voor handelsovereenkomsten per maand verschuldigd zijn, waarbij een gedeelte van de maand als hele maand wordt gerekend.

1.4.7 Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Opdrachtgever naast het aldan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag, vermeerderd met de verpagingsrente met een minimum van € 500,00.

1.4.8 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor te allen tijde nadere zekerheid te verlangen bij ingebreke waarvan zij de uitvoering van de overeenkomst mag opschorten.

1.4.9 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, worden alle diensten en/of werkzaamheden conform geldend tarief in rekening gebracht.

1.4.10 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, heeft Opdrachtnemer het recht om periodiek en/of vooraf en/of op basis van nacalculatie te factureren.

1.5. Geheimhouding

1.5.1 Elk van partijen staat er voorin dat alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers.

1.6. Voorbehoud van eigendom en rechten

1.6.1 Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Opdrachtnemer, totdat alle bedragen die Opdrachtgever verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, alsmede de bedragen bedoeld in artikel 1.4.6 en 1.4.7, waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan Opdrachtnemer zijn voldaan.

1.6.2 Rechten worden aan Opdrachtgever steeds verleend of, in het voorkomend geval, overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

1.6.3 If a new item is formed as a result of the use of Hardware, materials, Software or services, the Client will only act on behalf of the Contractor as the holder of this item until all payments due in this regard have been paid.

1.7. Intellectual or industrial property rights

1.7.1 All intellectual or industrial property rights to all Software, hardware or other materials such as analyses, designs, documentation, course materials, reports, offers, as well as preparatory materials thereof designed or made available by virtue of the agreement are exclusively vested in the Supplier or its licensors. The Client will only obtain the rights of use and powers that are explicitly granted under these general terms and conditions or otherwise, and the Client will not multiply or copy the Software or other materials. A right of use accruing to the Client is non-exclusive, non-transferable and/or non-sublicensable.

1.7.2 The Client is aware that the Software, equipment and other materials made available (may) contain confidential information and trade secrets of the Contractor or its licensors. Without prejudice to the provisions of Article 1.5.1, the Client undertakes to keep the Software, equipment and materials secret, not to disclose or make them available to third parties and to use them only for the purpose for which they were made available to the Client. Third parties are also taken to mean all persons employed at the organisation of the Client who do not necessarily have to use the Software, equipment and/or other materials.

1.7.3 The Client is not allowed to change or remove from the software, hardware or materials any notices pertaining to copyrights, brands, trade names or other intellectual or industrial property rights, including notices regarding the confidential nature and secrecy of the Software.

1.7.4 If the Client infringes the rights referred to in Article 1.7, the Client will owe the Contractor an immediately due and payable penalty of 5,000 euros for each infringing act, and 25,000 euros for each infringing act if the infringement was intentional, without prejudice to the Contractor's right to claim compensation or to take other legal measures to have the infringement terminated and/or to recover the damage. If the infringement continues after the Client has been informed of this by the Contractor, the Client will also owe a fine of 5,000 euros for each day that the infringement continues.

1.7.5 The Contractor is permitted to take technical measures to protect the Software. If the Contractor has protected the Software by means of a technical security measure, the Client is not permitted to remove or bypass this protection. If the security measures mean that the Client is unable to make a backup copy of the Software, the Contractor will make a backup copy of the Software available to the Client at the Client's request.

1.6.3 Indien door de aanwending van Hardware, materialen, Programmatuur of diensten een nieuwe zaak wordt gevormd zal Opdrachtgever namens Opdrachtnemer slechts optreden als houder van deze zaak, totdat alle ter zake verschuldigde betalingen zijn voldaan.

1.7. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

1.7.1 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, cursusmaterialen, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer, diens leveranciers of diens licentiegevers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de Programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet exclusief, niet overdraagbaar en/of niet in sub-licentie uit te geven.

1.7.2 Opdrachtgever is ermee bekend dat ter beschikking gestelde Programmatuur, apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Opdrachtnemer of diens licentiegevers bevat of kan bevatten. Opdrachtgever verbindt zich, onverminderd het bepaalde in artikel 1.5.1, deze Programmatuur, apparatuur en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van Opdrachtgever die niet noodzakelijkerwijs de Programmatuur, apparatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.

1.7.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de Programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Programmatuur.

1.7.4 In het geval Opdrachtgever inbreuk maakt op de onder 1.7 bedoelde rechten is Opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete van 5.000 euro per inbreuk makende handeling, en 25.000 euro per inbreuk makende handeling indien de inbreuk opzettelijk heeft plaatsgevonden, verschuldigd aan Opdrachtnemer, onverminderd het recht van Opdrachtnemer op schadevergoeding of het doen treffen van andere rechtsmaatregelen teneinde de inbreuk te doen beëindigen en/of de schade te verhalen. Indien de inbreuk zich blijft voordoen nadat Opdrachtgever hiervan door Opdrachtnemer in kennis is gesteld is Opdrachtgever tevens een boete verschuldigd van 5.000 euro voor elke dag dat de inbreuk zich voor blijft doen.

1.7.5 Het is Opdrachtnemer toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Programmatuur. Indien Opdrachtnemer door middel van technische bescherming de Programmatuur heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Opdrachtgever niet in staat is een reservekopie van de Programmatuur te maken, zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een reservekopie van de Programmatuur aan Opdrachtgever ter beschikking stellen.

1.7.6 If the Client develops Software or if a third party develops Software for it or if the Client intends to do so and, in connection with the interoperability of the Software to be developed and the Software made available to it by the Contractor, it needs information to achieve this interoperability, the Client will ask the Contractor in writing and in detail for the necessary information. The Contractor will then inform the Client within a reasonable period of time whether the Client can obtain the required information and under which conditions, including financial conditions and conditions regarding any third parties to be engaged by the Client. In these general terms and conditions, interoperability is understood to mean the ability of Software to exchange information with other components of a computer system and/or Software and to communicate by means of this information.

1.7.7 The Contractor indemnifies the Client against every third-party legal claim based on the allegation that the Software or other materials developed by the Contractor infringe an intellectual or industrial property right applicable in the Netherlands, on the strict condition that the Client immediately notifies the Contractor in writing of the existence and content of the legal claim and that it leaves the Contractor to deal with the case, including the effectuation of any settlements. To that end, the Client will provide the Contractor with the necessary authorizations, information and assistance in order to defend himself against these legal claims, in the name of the Client, if so required. This obligation to indemnify expires if and insofar as the infringement in question is related to changes the Client has made (through third parties) to the Software, equipment or materials. If it is irrevocably established in court that the Software, equipment or materials developed by the Contractor infringe any third-party intellectual or industrial property right, or if the Contractor believes there is a reasonable chance that such an infringement will occur, the Contractor, at its expense and discretion: can obtain the right for the Client to continue using the relevant Software, equipment or materials, take back the delivered goods against credit of the acquisition costs less a reasonable usage fee, or ensure that the Client can continue to use the delivered or functionally equivalent other Software, equipment or materials without interference. Any other or more far-reaching liability or indemnification obligation of the Contractor due to an infringement of third-party intellectual or industrial property rights is excluded, including liability and indemnification obligations of the Contractor for infringements caused by the use of the supplied equipment, Software and/or materials in a form not modified by the Contractor, in connection with goods or Software not supplied or provided by the Contractor or in a manner other than for which the equipment, Software and/or materials have been developed or intended.

1.7.8 The Client guarantees that no third-party rights preclude the provision to the Contractor of equipment, Software or materials for the purpose of use or processing, and the Client will indemnify the Contractor against any action based on the claim that such provision, use or processing infringes any third-party rights.

1.7.6 Indien Opdrachtgever Programmatuur ontwikkelt of een derde voor hem Programmatuur ontwikkelt dan wel als Opdrachtgever het voornemen heeft dit te doen en hij in verband met de interoperabiliteit van de te ontwikkelen Programmatuur en de aan hem door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde Programmatuur informatie nodig heeft om deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk en gespecificeerd verzoeken om de benodigde informatie. Opdrachtnemer zal alsdan binnen redelijke termijn mededelen of Opdrachtgever de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en onder welke voorwaarden, waaronder mede begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden betreffende de door Opdrachtgever eventueel in te schakelen derden. Onder interoperabiliteit wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: het vermogen van Programmatuur om informatie met andere componenten van een computersysteem en/of Programmatuur uit te wisselen en door middel van deze informatie te communiceren.

1.7.7 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever vrijwaren tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Opdrachtnemer zelf ontwikkelde Programmatuur of materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Opdrachtnemer verlenen om zich, zo nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Opdrachtgever in de Programmatuur, apparatuur of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Opdrachtnemer zelf ontwikkelde Programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Opdrachtnemer een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, kan Opdrachtnemer voor haar rekening en oordeel: hetzij voor Opdrachtgever het recht verkrijgen het gebruik van de betreffende Programmatuur, apparatuur of materialen voort te zetten, hetzij het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terug te nemen, of zorgdragen dat de Opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Programmatuur, apparatuur of materialen, ongestoord kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van Opdrachtnemer wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringverplichtingen van Opdrachtnemer voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde apparatuur, Programmatuur en/of materialen in een niet door Opdrachtnemer gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door Opdrachtnemer geleverde of verstrekte zaken of Programmatuur of op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, Programmatuur en/of materialen is ontwikkeld of bestemd.

1.7.8 Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Opdrachtnemer van apparatuur, Programmatuur of materialen met het doel van gebruik of bewerking en Opdrachtgever zal Opdrachtnemer vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

1.8. Cooperation and provision of information by the Client

1.8.1 The Client is obliged to lend its full cooperation to enable the Contractor to perform an agreement concluded between the Parties in a timely and correct manner. In particular, the Client will ensure that all information and data, of which the Contractor indicates that it is required or with regard to which the Client can reasonably understand that it is required for the execution of the assignment, is made available to the Contractor in time and that the necessary resources and/or employees of the Client are made available to the Contractor.

1.8.2 If data, employees of the Client and/or resources necessary for the execution of the agreement are not made available to the Contractor, are not made available in time or not in accordance with the agreements, or if the Client does not fulfil its obligations towards the Contractor in any other way, the Contractor has in any case the right to suspend the execution of the agreement and it has the right to charge the costs incurred as a result in accordance with the usual rates of the Contractor.

1.8.3 If employees of the Contractor perform work at the offices of the Client, the Client will provide the facilities reasonably desired by those employees, such as - if applicable - a (safe) workspace with telecommunications facilities, etc. free of charge. The Client will indemnify the Contractor against claims brought by third parties, including employees of the Contractor, who suffer harm in connection with the execution of the agreement as a result of the acts or omissions of the Client or any unsafe situations in its organisation.

1.8.4 The Client is responsible for the use and application of Hardware, Software in its organisation and of the services to be provided by the Contractor, as well as for the control and security procedures and adequate system management, such as regularly making backup copies of data and data files.

1.8.5 Unless explicitly agreed on, the Client must refrain from performing work or actions on the Hardware, materials or Software in question, to which the agreement applies. If the Client acts in violation of this provision, and as a result causes faults or disruptions and/or additional work, the Contractor is entitled to charge the costs for repairs and/or additional work to the Client at the usual rate it applies at that time.

1.9. Telecommunications

1.9.1 If the Parties use telecommunications facilities, including but not limited to online data and Internet connections, each Party is responsible for its own choice of Internet provider, correct installation, careful use, management and the timely availability of this connection and/or telecommunications facilities. The Contractor is not liable for mutilation or loss of data or processing results during the transmission of data using telecommunications facilities.

1.8. Medewerking en informatievoorziening door Opdrachtgever

1.8.1 Opdrachtgever is gehouden alle medewerking te verlenen om een tijdige en juiste uitvoering van een tussen Partijen gesloten overeenkomst door Opdrachtnemer mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle informatie en gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt en dat de benodigde middelen en/of medewerkers van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld.

1.8.2 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, medewerkers van Opdrachtgever en/of middelen niet, niet tijdig of niet conform de afspraken ter beschikking van Opdrachtnemer staan of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen jegens Opdrachtnemer voldoet, heeft Opdrachtnemer in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer in rekening te brengen.

1.8.3 Ingeval medewerkers van Opdrachtnemer ter kantore van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, zal Opdrachtgever kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals -indien van toepassing- een (veilige) werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten etc. zorgdragen. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van Opdrachtnemer daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie.

1.8.4 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in haar organisatie van Hardware, Programmatuur en van de door Opdrachtnemer te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer, zoals het regelmatig maken van back-up kopieën van gegevens en databestanden.

1.8.5 Opdrachtgever dient zich, tenzij uitdrukkelijk overeengekomen, te onthouden van het verrichten van werkzaamheden of handelingen aan de onderhavige Hardware, materialen of Programmatuur, waarop de overeenkomst van toepassing is. Indien Opdrachtgever in strijd met deze bepaling handelt, en daardoor (ver)storingen en/of meerwerk veroorzaakt, is Opdrachtnemer gerechtigde kosten voor herstelwerkzaamheden en/of meerwerk tegen het dan geldende door haar gehanteerde gebruikelijke tarief in rekening te brengen aan Opdrachtgever.

1.9. Telecommunicatie

1.9.1 Indien door Partijen gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder maar niet beperkt tot online data- en internetverbindingen, is iedere Partij verantwoordelijk voor de eigen keuze van internetprovider, correcte installatie, zorgvuldig gebruik, beheer en de tijdige beschikbaarheid van deze verbinding en/of telecommunicatiefaciliteiten. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk

1.10. Delivery times

1.10.1 (Delivery) terms are indicative and not binding. All (delivery) terms are given by the Contractor to the best of its ability on the basis of the information known to the Contractor when the agreement was entered into and are observed by the Contractor to the greatest possible extent. The mere failure to comply with a stated (delivery) time does not imply that the Contractor is in default. If it appears likely that any time will be exceeded, the Contractor and the Client will consult as soon as possible.

1.10.2 Exceeding (delivery) times does not give the Client the right to refuse the delivery of Hardware, materials, Software and/or services, to suspend payments and/or to dissolve the agreement or parts thereof. If the Contractor attributable exceeds delivery times, this may constitute a ground for dissolution of the agreement, with due observance of the provisions of Article 1.14.1 of these general provisions.

1.11. Liability of the Contractor and indemnity

1.11.1 Except insofar as statutory provisions exclude a limitation of the Contractor's liability for damage resulting from intent or gross negligence, the Contractor is only liable for damage as described in Articles 1.11.2 to 1.11.12.

1.11.2 In the event of an attributable shortcoming in the fulfilment of its obligations, the Contractor is only liable for direct damage, with due observance of the provisions of Article 1.11.3 below. Any liability on the part of the Contractor for any other form of damage is excluded, including additional compensation in any way, shape or form, as well as compensation for indirect or consequential damage or damage due to loss of profits.

1.11.3 Insofar as the Contractor cannot claim the liability exclusions or limitations described in Articles 1.11.1 to 1.11.12, the Contractor's total liability due to an attributable failure to comply with the agreement is limited to compensation for direct damage, up to a maximum of the amounts invoiced and billable on the basis of the agreement (excluding VAT) and insofar as covered by the Contractor's liability insurance. If the agreement is mainly a continuing performance contract, the compensation due to an attributable shortcoming will in no case amount to more than the price (excluding VAT) stipulated in the relevant agreement for the performance of the Contractor in the period of six months prior to the Contractor's default. Insofar as the Contractor cannot claim the limitations referred to in this Article 1.11.3, the Contractor's liability is in any case limited to a maximum of € 25,000.00 (euros).

1.10. Leveringstermijnen

1.10.1 (Leverings-)termijnen zijn indicatief en niet bindend. Alle (leverings-) termijnen worden door Opdrachtnemer naar beste vermogen afgegeven op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan Opdrachtnemer bekend waren en worden door Opdrachtnemer zoveel mogelijk in acht genomen. De enkele overschrijding van een genoemde (leverings-)termijn brengt Opdrachtnemer niet in verzuim. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.

1.10.2 Overschrijding van (leverings-)termijnen geeft Opdrachtgever niet het recht de levering van Hardware, materialen, Programmatuur en/of diensten te weigeren, betalingen op te schorten en/of tot ontbinding van de overeenkomst of delen daarvan over te gaan. Indien er sprake is van een aan Opdrachtnemer toerekenbare excessieve overschrijding van termijnen kan dat, met inachtneming van het bepaalde in artikel 1.14.1 van deze algemene bepalingen, een grond tot ontbinding van de overeenkomst opleveren.

1.11. Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer en vrijwaring

1.11.1 Behoudens voor zover wettelijke bepalingen een beperking van de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer uitsluiten, voor schade die het gevolg is van opzet of grove schuld, is Opdrachtnemer slechts aansprakelijk voor schade zoals omschreven in de artikelen 1.11.2 tot en met 1.11.12.

1.11.2 In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen is Opdrachtnemer –met inachtneming van het hierna in artikel 1.11.3 bepaalde- slechts aansprakelijk voor directe schade. Iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, alsmede vergoeding van de indirecte of gevolgschade of schade wegens gederfde winst.

1.11.3 Voor zover Opdrachtnemer geen aanspraak kan maken op de in de artikelen 1.11.1 tot en met 1.11.12 beschreven aansprakelijkheidsuitsluitingen of –beperkingen is de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst beperkt tot vergoeding van directe schade, tot maximaal de op grond van de overeenkomst gefactureerde en factureerbare bedragen (excl. BTW) en voor zover gedekt door de aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is, zal de schadevergoeding wegens toerekenbare tekortkoming in geen geval meer bedragen dan de prijs (excl. BTW) bedongen bij de betreffende overeenkomst voor de prestaties van Opdrachtnemer in de periode van zes maanden voorafgaande aan het verzuim van Opdrachtnemer. Voor zover Opdrachtnemer geen aanspraak kan maken op de in dit artikel 1.11.3 genoemde beperkingen, geldt dat de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer in ieder geval is beperkt tot een maximum van € 25.000,00 (EURO).

1.11.4 Direct damage is exclusively taken to mean:

- a) the reasonable costs to be incurred by the Client to ensure that the Contractor's performance conforms to the agreement. However, this damage will not be compensated if the Client has dissolved the agreement,
- b) strictly necessary costs incurred by the Client after prior consultation, the joint search for a solution and the Contractor's written permission to keep its old system or systems operational for longer because the Contractor failed to deliver on a binding delivery date agreed on in writing, minus any savings resulting from the delayed delivery,
- c) reasonable costs, incurred to determine the cause and extent of the damage, insofar as the determination relates to direct damage within the meaning of these terms and conditions,
- d) reasonable costs, incurred to prevent or limit damage, insofar as the Client proves that these costs have led to a reduction of direct damage within the meaning of these terms and conditions.

1.11.5 In the event of an unlawful act by the Contractor, its employees or subordinates for which the Contractor can be held legally responsible, the Contractor is only liable for compensation for damage due to death, physical injury or for material damage to property, insofar as caused by intent or gross negligence on the part of the Contractor. In the event of death or physical injury, the Contractor's liability will never exceed the amount covered by the Contractor's liability insurance, but with a maximum of € 500,000.00 (euros) for every damaging event. In the event of property damage, the Contractor's liability is in any case limited to € 50,000.00 (euros). In both cases, a series of connected events counts as one event.

1.11.6 The Contractor's liability for indirect damage, including but not limited to consequential damage, lost profits, lost savings, damage as a result of loss and/or mutilation of (company) data, reduced goodwill and damage due to business interruption, is excluded.

1.11.7 The Contractor's liability for shortcomings in Hardware, materials, Software and/or services of third parties is excluded.

1.11.8 With the exception of the cases stated in articles 1.11.3, 1.11.4 and 1.11.5, the Contractor will never be liable for damage, irrespective of the ground on which a claim for compensation is based.

1.11.9 The Contractor's liability due to any imputable failure to perform the agreement only arises if the Client has forthwith and properly sent the Contractor written notice of default, setting a reasonable period for remedying the breach, and the Contractor continues to fail imputably in the fulfilment of its obligations after that period. Proof of default must contain a detailed description of the shortcoming to enable the Service Provider to respond adequately.

1.11.4 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan;

- a) de redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Opdrachtnemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Opdrachtgever de overeenkomst heeft ontbonden,
- b) strikt noodzakelijke kosten die Opdrachtgever na voorafgaand overleg, het gezamenlijk zoeken naar een oplossing en schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen doordat Opdrachtnemer op een schriftelijke bindende overeengekomen leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de verraagde levering,
- c) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden,
- d) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

1.11.5 In geval van een onrechtmatige daad van Opdrachtnemer, of van haar werknemers, of van ondergeschikten waarvoor Opdrachtnemer rechtens verantwoordelijk kan worden gehouden, is Opdrachtnemer slechts aansprakelijk voor vergoeding van schade door dood, lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken, voor zover veroorzaakt door opzet of grove schuld van Opdrachtnemer. In het geval van dood of lichamelijk letsel zal de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer in geen geval meer bedragen dan het bedrag dat wordt gedekt door de aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer, doch met een maximum van € 500.000,00 (EURO) per schade toebrengende gebeurtenis. In het geval van zaakschade is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer in ieder geval beperkt tot € 50.000,00 (EURO). In beide gevallen geldt een reeks van samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis.

1.11.6 Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecteschade, waaronder, doch niet uitsluitend, wordt begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade als gevolg van verlies en/of verminking van (bedrijfs-)gegevens, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

1.11.7 Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor tekortkomingen in Hardware, materialen, Programmatuur en/of diensten van derden is uitgesloten.

1.11.8 Buiten de in de artikelen 1.11.3, 1.11.4 en 1.11.5 genoemde gevallen rust op Opdrachtnemer geen enkele aansprakelijkheid voor schade, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding wordt gebaseerd.

1.11.9 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Opdrachtnemer onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.

1.11.10 A condition with regard to any right to compensation being created will always be that the Client reports the damage in writing to the Contractor as soon as possible but in any case within 30 days of the damage arising. Any claim by the Client for compensation for damage by the Contractor lapses by the mere lapse of 12 months after the damage has become apparent.

1.11.11 The Client indemnifies the Contractor against all third-party claims due to product liability as a result of an imperfection in a product or system supplied by the Client to a third party and which also consisted of Hardware, Software and/or other materials supplied by the Contractor, unless and insofar as the Client proves that the damage was caused by that Hardware, Software or those other materials.

1.11.12 If the Client uses software and/or applications from the Contractor and this software and/or these applications use and/or have a link with a website and/or application(s) of a third party (as is the case, for example, at Online SDK) and the Contractor can no longer use and/or maintain a link with the website and/or applications of this third party at any time due to technical, legal or similar circumstances, the Contractor is not liable for damage resulting from the fact that the Contractor is no longer able to provide (all) functionalities that are part of the software and/or applications used by the Client.

1.12. Force majeure

1.12.1 Neither party will be held to compliance with any obligation if compliance is made impossible by a situation of force majeure. Force majeure is understood to mean a circumstance that is not the fault of any party, nor can it be attributed to any law, legal act or generally accepted standards.

1.12.2 Force majeure includes, but is not limited to (I) the situation in which the Contractor at any time due to technical, legal or similar circumstances can no longer use and/or maintain a link with a website and/or applications of a third party, while this use and/or this link is necessary for the (full) functioning of the Software and/or applications of the Contractor that the Client uses, (II) malfunctions of the Internet or other telecommunications facilities, (III) shortcomings by third parties whom the Contractor in supplying the Hardware, materials, Software and/or services depends on, (IV) faulty items, such as Hardware, materials and/or software which the Client has prescribed to the Contractor to use, (V) the unavailability of one or more staff members (due to illness) and/or government measures.

1.12.3 In the event of force majeure, the fulfilment of the relevant obligations and associated obligations will be partly or fully suspended for the duration of the force majeure period, without the parties being obliged to pay each other compensation. The parties can only invoke force majeure vis-à-vis each other if the party concerned informs the other party in writing of such an invocation of force majeure as soon as possible after the occurrence of the shortcoming, together with the supporting documents.

1.11.10 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan, schriftelijk bij Opdrachtnemer meldt. Iedere vordering van Opdrachtgever tot vergoeding van schade door Opdrachtnemer vervalt door het enkele verloop van 12 maanden nadat de schade zich heeft geopenbaard.

1.11.11 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een onvolkomenheid in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Opdrachtnemer geleverde Hardware, Programmatuur en/of andere materialen, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die Hardware, Programmatuur of andere materialen.

1.11.12 Indien Opdrachtgever gebruik maakt van software en/of applicaties van Opdrachtnemer en deze software en/of applicaties gebruik maken van en/of een koppeling hebben met een website en/of applicatie(s) van een derde (zoals bijvoorbeeld het geval is bij Online SDK) en Opdrachtnemer op enig moment vanwege technische, juridische of vergelijkbare omstandigheden niet langer gebruik kan maken van, en/of een koppeling kan onderhouden met, de website en/of applicaties van deze derde, is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit de omstandigheid dat Opdrachtnemer niet langer in staat is (alle) functionaliteiten te leveren die deel uitmaken van de software en/of applicaties waar de Opdrachtgever gebruik van maakt.

1.12. Overmacht

1.12.1 Geen van de partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan een omstandigheid die niet is te wijten aan diens schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor diens rekening komt.

1.12.2 Onder overmacht wordt onder andere, doch niet uitsluitend, verstaan; (I) de situatie waarbij Opdrachtnemer op enig moment vanwege technische, juridische of vergelijkbare omstandigheden niet langer gebruik kan maken van, en/of een koppeling kan onderhouden met, een website en/of applicaties van een derde, terwijl dit gebruik en/of deze koppeling nodig is voor de (volledige) werking van de Programmatuur en/of applicaties van Opdrachtnemer waarvan Opdrachtgever gebruik maakt, (II) storingen van internet of andere telecommunicatiefaciliteiten, (III) tekortkomingen door derden van wie Opdrachtnemer bij het leveren van de Hardware, materialen, Programmatuur en/of diensten afhankelijk is, (IV) gebrekkigheid van zaken, zoals Hardware, materialen en/of programmatuur waarvan Opdrachtgever het gebruik aan Opdrachtnemer heeft voorgeschreven, (V) het niet beschikbaar zijn van één of meer personeelsleden (door ziekte) en/of overheidsmaatregelen.

1.12.3 In geval van Overmacht wordt de nakoming van de desbetreffende, en de daarmee samenhangende, verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de zodanige Overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de bewijsstukken, de wederpartij schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.

1.12.4 If one party invokes force majeure and the force majeure period has lasted longer than three months, or as soon as it is established that it will last longer than three months, the other party can terminate all or part of the agreement by means of a registered letter addressed to the other party, with immediate effect without judicial intervention. This right to termination lapses if, before it has been exercised, the contract, for which fulfilment was temporarily prevented by force majeure, is fulfilled after all.

1.13. Non-competition

1.13.1 The Client is not permitted, without the prior written consent of the Contractor, to employ the Contractor's Employees, directly or indirectly, during the term of the Agreement and for two (2) years after its expiry, or to have activities performed by them other than in the context of the execution of the Agreement.

1.13.2 Without prejudice to the right of the injured party to other forms of compensation, in the event of a violation of the provisions referred to in Article 1.13.1, the Client owes the Contractor an immediately due and payable penalty of € 50,000.00 (euros) as compensation for, but not limited to, damage incurred by the Contractor as a result of lost investments in training/courses for the employee.

1.14. Termination

1.14.1 Subject to regular termination of continuing performance contracts and subject to the provisions of Articles 1.2.3 and 1.4.4, a party is only entitled to dissolve the agreement if the other party, after a proper and highly detailed written notice of default, giving a reasonable period for remedying the shortcoming, imputably fails to fulfil essential obligations under the agreement.

1.14.2 If an agreement, which by its nature and content does not terminate upon completion, has been entered into for an indefinite period of time, it may be terminated by written notice of termination by either party in mutual consultation and stating the reasons. If no explicit notice period has been agreed between the parties, a notice period of three months must be observed when giving notice.

1.14.3 The Client, by means of written notification, can partly or fully terminate the agreement without a notice of default and without judicial intervention being required, if the Client is granted a moratorium, provisionally or otherwise, if a winding-up petition is filed for or on behalf of the Client or if its business is liquidated or terminated for reasons other than reconstruction or the merger of businesses. The Contractor will never be obliged to pay any compensation on account of such termination.

1.12.4 Ingeval de ene partij een beroep doet op overmacht en de overmachtsperiode langer dan drie maanden heeft geduurd, dan wel zodra vaststaat dat deze langer dan drie maanden zal duren, kan de andere partij de overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder rechtelijke tussenkomst middels aangetekend schrijven aan de ene partij geheel of gedeeltelijk beëindigen. Dit recht tot beëindiging vervalt indien, voordat hiervan gebruik is gemaakt, de verbintenis, waarvoor de nakoming door overmacht tijdelijk werd verhinderd, alsnog wordt nagekomen.

1.13. Non-concurrentie

1.13.1 Het is Opdrachtgever, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, niet toegestaan tijdens de looptijd van de Overeenkomst en gedurende twee (2) jaren na afloop daarvan Medewerkers van Opdrachtnemer in dienst te nemen, direct of indirect zakelijke betrekkingen met hen aan te gaan of werkzaamheden door hen te laten verrichten anders dan in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.

1.13.2 Onverminderd het recht van de benadeelde partij op andere vormen van genoegdoening is Opdrachtgever bij overtreding van de in artikel 1.13.1 genoemde bepalingen, aan Opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van € 50.000,00 (EURO) als vergoeding voor, doch niet beperkt tot, schade die Opdrachtnemer leidt als gevolg van verloren gegane investeringen in trainingen/opleidingen van de medewerker.

1.14. Beëindiging

1.14.1 Behoudens reguliere opzegging van duurovereenkomsten en behoudens het bepaalde in artikelen 1.2.3 en 1.4.4 komt een partij de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

1.14.2 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen in onderling overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een termijn van drie maanden in acht te worden genomen.

1.14.3 Opdrachtnemer kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien Opdrachtgever -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van Opdrachtgever faillissement wordt aangevraagd of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Opdrachtnemer zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

1.14.4. The Contractor is never obliged to pay any compensation due to termination as referred to in Articles 1.14.1, 1.14.2 and 1.14.3.

1.14.5 When at the time of dissolution referred to in Article 1.14.1, the Client has already received performances in execution of the agreement, these performances and the associated payment obligation cannot be revoked, unless the Contractor is in default in respect of those performances. Amounts invoiced by the Contractor before dissolution in respect of what has already been undertaken or delivered by way of execution of the agreement will, with due observance of the foregoing, continue to be payable and become immediately due and payable at the time of dissolution.

1.14.6 Termination of an agreement by the Client must be effected in writing and by registered post. The Contractor may accept terminations made in any other way by the Client, however such termination will only be deemed to have been accepted if an authorised employee of the Contractor has confirmed this to the Client in writing.

1.15. Applicable law and disputes

1.15.1 Agreements between the Client and the Contractor, including these General Terms and Conditions, are exclusively governed by Dutch law.

1.15.2 All disputes between the Client and the Contractor arising from or in connection with an Agreement concluded between the Parties, and/or the non-fulfilment, invalidity and/or termination thereof, will be submitted to the competent court in Utrecht.

2. GENERAL PROVISIONS - DELIVERY OF HARDWARE

The provisions stated in this chapter "Delivery of hardware" apply if the Contractor or one of its operating companies supplies hardware to the Client.

2.1. Delivery and ownership

2.1.1 Hardware is delivered to the Client if it has been delivered to the delivery address specified by the Client in the order and this delivery has been accepted by the Client.

2.1.2 Upon delivery, the Client must check the Hardware, insofar as reasonably possible, for completeness and any defects. If the Client finds defects, these must be reported to the Contractor in writing and specified immediately, but no later than within five working days of delivery.

2.1.3 Ownership of the Hardware transfers to the Client at the time of delivery to the delivery address specified by the Client in the order, but only if the Contractor has received full payment for the delivered goods.

2.2. Installation

2.2.1 If this has been agreed in writing, the Contractor will install the hardware. The Client will grant the Contractor and/or third parties engaged by the Contractor access to the installation site for the execution of the necessary work during the Contractor's normal working hours.

1.14.4. Opdrachtnemer is wegens beëindiging zoals bedoeld in artikel 1.14.1, 1.14.2 en 1.14.3 nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.

1.14.5 Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 1.14.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij Opdrachtnemer ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Opdrachtnemer vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van hiervoor bepaalde, onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

1.14.6 Opzegging van een overeenkomst door Opdrachtgever dient schriftelijk en per aangetekende post plaats te vinden. Opdrachtnemer kan opzeggingen die op een andere wijze door Opdrachtgever worden gedaan aanvaarden, echter geldt een dergelijke opzegging uitsluitend als aanvaard indien een daartoe bevoegde werknemer van Opdrachtnemer dit schriftelijk aan Opdrachtgever heeft bevestigd.

1.15. Toepasselijk recht en geschillen

1.15.1 Op overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, met inbegrip van deze Algemene voorwaarden, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

1.15.2 Alle geschillen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer voortvloeiend uit, of verband houdend met, een tussen Partijen gesloten Overeenkomst, en/of de niet nakoming, ongeldigheid en/of beëindiging daarvan, worden aan de bevoegde rechter in Utrecht voorgelegd.

2. ALGEMENE BEPALINGEN LEVERING VAN HARDWARE

De in dit hoofdstuk "Levering van hardware" vermelde bepalingen zijn van toepassing indien Opdrachtnemer of één van haar werkmaatschappijen hardware levert aan Opdrachtgever.

2.1. Levering en eigendom

2.1.1 Hardware is geleverd aan de Opdrachtgever indien deze is bezorgd aan het door de Opdrachtgever bij de opdracht opgegeven leveringsadres en deze bezorging is aanvaard door de Opdrachtgever.

2.1.2 Opdrachtgever dient bij levering de Hardware, voor zover redelijkerwijs mogelijk, te controleren op volledigheid en eventuele gebreken. Indien Opdrachtgever gebreken constateert dienen deze onmiddellijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen na levering, schriftelijk en gespecificeerd aan Opdrachtnemer te worden gemeld.

2.1.3 Het eigendom op de Hardware gaat over op Opdrachtgever op het moment van levering aan het door de Opdrachtgever bij de opdracht opgegeven leveringsadres, doch enkel als Opdrachtnemer de volledige betaling voor het geleverde heeft ontvangen.

2.2. Installatie

2.2.1 Indien dit schriftelijk is overeengekomen zal Opdrachtnemer de hardware (laten) installeren. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer en/of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkuren van Opdrachtnemer.

2.2.2 Prior to delivery of the hardware, the Client will provide a suitable installation location with all necessary facilities, such as cabling and telecommunication facilities.

2.3. Warranty

2.3.1 The Contractor guarantees the operation of the delivered Hardware in accordance with the specifications announced to the Client in advance for one year after delivery.

2.3.2 The warranty issued by the Contractor does not affect the legally applicable warranty periods that apply to the delivered Hardware. If the manufacturer of the delivered Hardware has specific warranty schemes that are longer than the warranty issued by the Contractor, these also apply. The Contractor will make every effort to ensure the correct handling of warranty claims that fall under a manufacturer's warranty scheme.

2.3.3 Warranty on Hardware will lapse in the event of I) external causes such as fire or water damage, II) unauthorised changes to the Hardware, Hardware configuration and/or parts thereof, III) non-compliance with the instructions for use or other careless, incorrect or incompetent use and/or maintenance of the Hardware by the Client.

2.3.4 If the Client makes use of the warranty scheme within the stipulated terms and rules, the Contractor will make every effort to arrange for the repair of the Hardware or replacement Hardware as soon as possible after the correct receipt of the returned Hardware.

2.3.5 The Contractor is not liable for the loss of data resulting from the repair or replacement of Hardware.

2.3.6 Work and costs of repairs that are not covered by the guarantee scheme can, if possible, be performed by the Contractor in accordance with the then applicable rates.

2.4. Returning goods

2.4.1 Complaints must be made within five working days of delivery and after written permission from the Contractor. If this is not the case, the Contractor is not obliged to accept returned goods from the Client.

2.4.2 If the Client makes use of the warranty scheme, the Client will return the delivered Hardware and all accessories to the Contractor in the original state of delivery and in the original packaging to the extent possible.

2.4.3 Taking delivery of returned goods does in no case imply acknowledgement by the Contractor of the grounds stated by the Client for returning the goods. If the Client wishes to make use of the warranty scheme, the Contractor will, after receiving the Hardware in accordance with the provisions of Article 2.3.4, assess or ask the Hardware manufacturer to assess whether repair or replacement is possible under the warranty conditions of Article 2.3.

2.2.2 Opdrachtgever zal vóór aflevering van de hardware een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen.

2.3. Garantie

2.3.1 Opdrachtnemer staat gedurende één jaar na levering in voor de werking van de geleverde Hardware conform de vooraf aan de Opdrachtgever bekendgemaakte specificaties.

2.3.2 De door Opdrachtnemer afgegeven garantie doet niets af aan wettelijk van toepassing zijnde garantietermijnen die op de geleverde Hardware van toepassing zijn. Indien de fabrikant van geleverde Hardware specifieke garantieregelingen kent die langer zijn dan de door Opdrachtnemer afgegeven garantie, dan zijn deze eveneens van toepassing. Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen inspannen voor de correcte afhandeling van garantieclaims die vallen onder die garantieregeling van een fabrikant.

2.3.3 Garantie op Hardware komt te vervallen indien er sprake is van; I) van buiten komende oorzaken zoals bijvoorbeeld brand- of waterschade, II) ongeoorloofde wijzigingen in de Hardware, Hardware configuratie en/of onderdelen daarvan, III) het niet nakomen van de gebruiksinstructies of ander onzorgvuldig, onjuist of ondeskundig gebruik en/of onderhoud van de Hardware door de Opdrachtgever.

2.3.4 Indien Opdrachtgever binnen de gestelde termijnen en regels gebruik maakt van de garantieregeling zal Opdrachtnemer zich inspannen gebreke waarvan een duur van drie jaar geldt.

2.3.5 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het verlies van gegevens die het gevolg is van het herstellen of vervangen van Hardware.

2.3.6 Werkzaamheden en kosten van herstel die niet vallen onder de garantieregeling kunnen indien mogelijk door Opdrachtnemer worden uitgevoerd conform de dan geldende tarieven.

2.4. Retourneren

2.4.1 Reclamatie dient binnen vijf werkdagen na levering plaats te vinden en na schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer. Indien dat niet het geval is, is Opdrachtnemer niet verplicht retourzendingen van Opdrachtgever te accepteren.

2.4.2 Indien Opdrachtgever gebruik maakt van de garantieregeling zal Opdrachtgever de geleverde Hardware en alle toebehoren zoveel mogelijk in de oorspronkelijke staat van levering en in de oorspronkelijke verpakkingen aan de Opdrachtnemer retourneren.

2.4.3 In ontvangst name van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door Opdrachtnemer van de door Opdrachtgever opgegeven grond voor retourzending. Indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van de garantieregeling zal Opdrachtnemer na in ontvangst name van de Hardware conform het in artikel 2.3.4 bepaalde beoordelen, of door de fabrikant van de Hardware laten beoordelen, of reparatie of vervanging onder de garantievoorwaarden van artikel 2.3 mogelijk is.

2.4.4 The risk of returned Hardware remains vested in the Client. If the Client has received confirmation of credit for the returned Hardware from the Contractor, the risk will pass to the Contractor.

2.4.5 If there are costs associated with the return within the framework of the warranty scheme, these will be at the expense of the Client.

3. GENERAL PROVISIONS - SYSTEM MANAGEMENT

The provisions stated in this chapter "system management" apply if the Contractor provides services in the field of system management. This may include installing, updating, configuring and/or maintaining Hardware, Software and/or data files.

3.1. Term

3.1.1 If the agreement relates to the periodic or otherwise regular provision of system management, the agreement is entered into for the term agreed between the parties, failing which a term of three years applies.

3.1.2 The term of the agreement is tacitly extended each time for the duration of the original period, unless the Client or Contractor terminates the agreement in writing with due observance of the notice period agreed on in writing in the agreement, failing which a notice period of three months before the end of the relevant period applies.

3.1.3 The Contractor may make changes to the scope or content of the system management to be performed and/or the way in which the system management is performed. If changes result in a change in the procedures applicable at the Client, the Contractor will inform the Client before the changes take effect.

3.1.4 Costs the Contractor must incur to make changes to the system management to be performed, if a change is related to changes in relevant laws and regulations, other regulations issued by competent authorities or if a change takes place on the instructions of the Client, are at the expense of the Client.

3.1.5 Costs the Client must incur as a result of changes made by the Contractor to the system management to be performed, will be at the expense of the Client if a change made by the Contractor is related to changes in relevant laws and regulations, other regulations and/or regulations issued by competent authorities and/or if the change was made on the instructions of the Client.

3.1.6 Costs incurred by the parties as a result of changes other than those referred to in Articles 3.1.4 and 3.1.5 will be divided reasonably between the parties or assumed by the party to whom these costs should reasonably accrue, such in mutual consultation. If the Client and the Contractor do not reach an agreement on the reasonable costs, a party has the right to terminate the agreement by means of a registered letter, in which case the agreement will be terminated as of the date on which the change takes effect or on which the Contractor intends to implement this in accordance with its instructions. Client's notification to take effect.

2.4.4 Het risico van retour gezonden Hardware blijft berusten bij Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever een bevestiging van creditering voor de retour gezonden Hardware heeft ontvangen van Opdrachtnemer gaat het risico over op Opdrachtnemer.

2.4.5 Indien er kosten verbonden zijn aan het retourneren in het kader van de garantieregeling, dan zijn die voor rekening van de Opdrachtgever.

3. ALGEMENE BEPALINGEN SYSTEEMBEHEER

De in dit hoofdstuk "systeembeheer" vermelde bepalingen zijn van toepassing indien Opdrachtnemer diensten op het gebied van systeembeheer verleent. Hieronder kan worden verstaan het installeren, updaten, configureren en/of onderhouden van Hardware, Programmatuur en/of gegevensbestanden.

3.1. Duur

3.1.1 Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van systeembeheer, wordt de overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van drie jaar geldt.

3.1.2 De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Opdrachtgever of Opdrachtnemer de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van de in de overeenkomst schriftelijk overeengekomen opzegtermijn bij gebreke waarvan een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode geldt.

3.1.3 Opdrachtnemer kan wijzigingen aanbrengen in de omvang of inhoud van het te verrichten systeembeheer en/of de wijze waarop het systeembeheer wordt uitgevoerd. Indien wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben zal Opdrachtnemer Opdrachtgever voor het inwerkingtreden van de wijzigingen informeren.

3.1.4 Kosten die Opdrachtnemer moet maken om wijzigingen in het te verrichten systeembeheer aan te brengen, indien een wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wet- en regelgeving, andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of indien een wijziging plaatsvindt in opdracht van Opdrachtgever, komen voor rekening van Opdrachtgever.

3.1.5 Kosten die Opdrachtgever moet maken als gevolg van door Opdrachtnemer aangebrachte wijzigingen in het te verrichten systeembeheer komen voor rekening van Opdrachtgever indien een door Opdrachtnemer aangebrachte wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wet- en regelgeving, andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften en/of de wijziging in opdracht van Opdrachtgever is aangebracht.

3.1.6 Kosten die partijen maken als gevolg van wijzigingen anders dan bedoeld in artikel 3.1.4 en artikel 3.1.5 worden naar redelijkheid tussen partijen verdeeld of door de partij genomen aan wie deze kosten redelijkerwijs toe behoren te komen, zulks in goed onderling overleg. Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer geen overeenstemming bereiken over de redelijke kosten heeft een partij het recht de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven te beëindigen in welk geval de overeenkomst wordt beëindigd per datum waarop de wijziging in werking treedt of waarop Opdrachtnemer voornemens is deze overeenkomstig haar aan Opdrachtgever gedane mededeling in werking te laten treden.

3.2. Execution of the work

3.2.1 The Contractor will perform the system management with care, in accordance with the agreements laid down in writing with the Client.

3.2.2 At the Contractor's request, the Client will grant employees and/or third parties engaged by the Contractor all necessary remote and/or physical access to the systems to enable installation, updates, configuration, maintenance and adjustments of Hardware and/or Software.

3.2.3 System management is performed remotely unless explicitly agreed otherwise in writing. If it appears that remote support does not lead to a satisfactory solution or is not possible in view of the nature of the work, the Contractor may carry out the work on location in consultation with the Client.

3.2.4 The Contractor can propose Software with which the systems to be supported can be accessed remotely. It is the Client's responsibility to enable access to systems via this Software. If the Client wishes to use Software for remote support other than that proposed by the Contractor, the Client and the Contractor will consult about this. The Contractor will assess whether the proposed Software complies with the technical and organisational protection measures it uses and whether the use of the Software fits within the procedures it uses. If applicable, the Client will provide the Contractor with a valid Software licence, allowing the Contractor to use the Software.

3.2.5 The Contractor may, if agreed, carry out installations and configurations of Software on Hardware and networks to be designated by the Client. The Client is obliged to do and omit everything that is reasonably required and desirable in order to facilitate a timely and correct installation and operation of the Software. The Client ensures that all information, of which the Contractor indicates that it is required or with regard to which the Client can reasonably understand that this is required for the execution of the work, is made available to the Contractor in a timely fashion.

3.2.6 The Client guarantees that all materials, data, Software, procedures and instructions made available to the Contractor for the implementation of the system management are always correct and complete and that all data carriers provided to the Contractor comply with the Contractor's specifications.

3.2.7 All equipment, Software and other materials to be used by the Contractor for system management remain the property or the subject of intellectual and industrial property of the Contractor, even if the Client pays a fee for their development or purchase by the Contractor.

3.2. Uitvoering van de werkzaamheden

3.2.1 Opdrachtnemer zal het systeembeheer met zorg verrichten overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken.

3.2.2 Opdrachtgever zal op verzoek van Opdrachtnemer medewerkers en/of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden alle noodzakelijke remote (op afstand) en/of fysieke toegang verlenen tot de systemen om installatie, update, configuratie, onderhoud en aanpassingen van Hardware en/of Programmatuur mogelijk te maken.

3.2.3 Systeembeheer wordt remote uitgevoerd tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of gelet op de aard van de werkzaamheden niet mogelijk is, kan Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever, de werkzaamheden op locatie uitvoeren.

3.2.4 Opdrachtnemer kan Programmatuur voorstellen waarmee de te ondersteunen systemen op afstand (remote) kunnen worden benaderd. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om de toegang tot systemen via deze Programmatuur mogelijk te maken. Indien Opdrachtgever andere dan de door Opdrachtnemer voorgestelde Programmatuur voor ondersteuning op afstand wenst in te zetten treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer daarover in overleg. Opdrachtnemer zal beoordelen of de voorgestelde Programmatuur voldoet aan de door haar gehanteerde technische en organisatorische beschermingsmaatregelen en het gebruik van de Programmatuur past binnen de door haar gehanteerde procedures. Opdrachtgever stelt indien van toepassing een geldige licentie voor de Programmatuur aan Opdrachtnemer beschikbaar die het Opdrachtnemer toestaat gebruik te maken van de Programmatuur.

3.2.5 Opdrachtnemer kan, indien overeengekomen, installaties en configuraties van Programmatuur op door Opdrachtgever aan te wijzen Hardware en netwerken uitvoeren. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste installatie en werking van de Programmatuur mogelijk te maken. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt.

3.2.6 Opdrachtgever staat er voorin dat alle door hem aan Opdrachtnemer ter uitvoering van het systeembeheer ter beschikking gestelde materialen, gegevens, Programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Opdrachtnemer verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Opdrachtnemer.

3.2.7 Alle door Opdrachtnemer bij het systeembeheer te gebruiken apparatuur, Programmatuur en andere materialen blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van Opdrachtnemer, ook indien Opdrachtgever een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Opdrachtnemer.

3.3. Protection of personal data

3.3.1 With regard to system management, the Contractor will observe the privacy legislation applicable in the Netherlands, the General Data Protection Regulation (GDPR). If on the basis of the agreement, the Contractor must be regarded as a processor within the meaning of the GDPR, the terms and conditions of the Contractor's Processing Agreement apply in the relationship between the Contractor and the Client to be designated as the Controller. A digital or written copy of these terms and conditions will be made available on demand.

3.3.2 The Contractor has taken appropriate organisational and technical security measures (data protection measures). When taking the security measures, the risks to be mitigated, the state of the art and the costs of the security measures are taken into account.

3.4. Warranty

3.4.1 The services provided by the Contractor are performed on the basis of a best-efforts obligation. Unless explicitly agreed otherwise in writing, the Contractor offers no guarantees about results. The Contractor is not responsible for checking the correctness and completeness of the results of the system management.

3.4.2 The Client checks the results of the services provided by the Contractor as soon as possible after execution and reports any imperfections to the Contractor in writing and in detail as soon as possible, but no later than within five working days.

3.4.3 The Contractor does not guarantee that the system management will be performed without errors. If the results of the system management are not in accordance with what has been explicitly agreed in the agreement, the Contractor will, if this can reasonably be attributed to it and if this is technically possible, perform the work performed again.

3.5. Termination

3.5.1 If the Client terminates the agreement prematurely, either by giving notice or by actual termination (for example, by hindering or making it impossible for the Contractor to fulfil the agreement), this will be regarded as an attributable shortcoming in the fulfilment of the obligations of the Client. In which case the Client owes an immediately due and payable penalty, equal to the average monthly amount (including VAT) the Contractor has charged the Client for the relevant services in the twelve months immediately prior to the termination (or would charge if the agreement has lasted less than 12 months), multiplied by the number of months the agreement would continue until the end of the agreed term or until the moment it would have been terminated with due observance of the agreed notice period. This is without prejudice to the Client's obligation to pay compensation, insofar as the damage would exceed the penalty paid.

3.3. Bescherming persoonsgegevens

3.3.1 Opdrachtnemer zal met betrekking tot het systeembeheer de in Nederland geldende privacy wetgeving Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in acht nemen. Indien op grond van de overeenkomst Opdrachtnemer aangemerkt moet worden als verwerker in de zin van de AVG zijn de voorwaarden van de Verwerkersovereenkomst van Opdrachtnemer van toepassing in de relatie tussen Opdrachtnemer en de als Verwerkingsverantwoordelijke aan te merken Opdrachtgever. Op eerste verzoek wordt een digitale of schriftelijke kopie van deze voorwaarden toegezonden.

3.3.2 Opdrachtnemer heeft passende organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen (gegevensbeschermingsmaatregelen) genomen. Bij het nemen van de beveiligingsmaatregelen is rekening gehouden met de te mitigeren risico's, de stand van de techniek en de kosten van de beveiligingsmaatregelen.

3.4. Garantie

3.4.1 De door Opdrachtnemer geleverde diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen biedt Opdrachtnemer geen garanties over resultaten. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van het systeembeheer.

3.4.2 Opdrachtgever controleert de resultaten van de door Opdrachtnemer geleverde diensten zo snel mogelijk na uitvoering en meldt eventuele onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen, schriftelijk en gedetailleerd aan Opdrachtnemer.

3.4.3 Opdrachtnemer staat er niet voorin dat het systeembeheer foutloos zal worden verricht. Indien de resultaten van het systeembeheer niet overeenkomstig hetgeen uitdrukkelijk in de overeenkomst is overeengekomen zijn, zal Opdrachtnemer, indien dit haar redelijkerwijs toegerekend kan worden en indien dit technisch mogelijk is, de uitgevoerde werkzaamheden opnieuw uitvoeren.

3.5. Beëindiging

3.5.1 Ingeval Opdrachtgever de overeenkomst tussentijds beëindigt, hetzij door opzegging, hetzij door feitelijk beëindiging (bijvoorbeeld door de nakoming van de overeenkomst door Opdrachtnemer te belemmeren of onmogelijk te maken), dan wordt dit beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van Opdrachtgever. In welk geval Opdrachtgever een direct opeisbare boete verschuldigd is, gelijk aan het gemiddelde maandelijkse bedrag (inclusief BTW), dat Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter zake de betreffende dienstverlening in de twaalf maanden direct voorafgaand aan de beëindiging in rekening heeft gebracht (c.q. zou brengen indien de overeenkomst nog geen 12 maanden heeft geduurd), vermenigvuldigd met het aantal maanden dat de overeenkomst zou voortduren tot het einde van de overeengekomen periode of tot het moment dat deze met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn zou zijn beëindigd. Dit onverminderd de verplichting van Opdrachtgever tot het voldoen van schadevergoeding, voor zover de schade de betaalde boete zou overtreffen.

4. GENERAL PROVISIONS - SERVICES

The provisions stated in this chapter "Services" apply if the Contractor provides services to the Client. These provisions do not affect the provisions included in these general terms and conditions regarding specific services, such as system management, the development of Software and maintenance.

4.1. Implementation

4.1.1 The Contractor will make every effort to perform the services with care. The services provided by the Contractor are performed on the basis of a best-efforts obligation. Unless explicitly agreed otherwise in writing, the Contractor offers no guarantees about results.

4.1.2 The Client facilitates a timely and correct provision of the services by providing the Contractor with all information, resources and staff of which the Contractor indicates that it is required or with regard to which the Client can reasonably understand that this is required for the provision of the services.

4.1.3 If it has been agreed that the services shall be provided in phases, the Contractor is entitled to postpone commencement of the services which form part of a next phase, until the Client has approved the results of the preceding phase in writing.

4.1.4 The Contractor is obliged to follow timely and responsible instructions from the Client in the performance of the services only if this has been explicitly agreed in writing. The Contractor is not obliged to follow instructions that change or supplement the content or scope of the agreed services; however, if such instructions are followed, the relevant work will be reimbursed in accordance with Article 4.2.

4.1.5 If the service agreement has been entered into with a view to performance by a particular individual, the Contractor will at all times be entitled to substitute this person by one or more other persons with the same qualifications.

4.2. Changes and contract extras

4.2.1 If the Contractor, at the request or with the prior consent of the Client, has carried out any work or delivered other performances which fall outside the content or scope of the agreed services, the Client will pay the Contractor for this work or these performances in accordance with the Contractor's usual rates. The Contractor is however not obliged to comply with such a request and it can demand that a separate written contract is concluded for that.

4.2.2 The Client accepts that the agreed or expected time of completion of the services and the mutual responsibilities of the Client and the Contractor may be influenced by work or performance as referred to in Article 4.1.1.

4.2.3 Insofar as a fixed price has been agreed for the services and the parties intend to conclude a separate agreement with regard to extra work or performance, the Contractor will inform the Client about the financial consequences of that extra work or performance.

4. ALGEMENE BEPALINGEN DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn van toepassing indien Opdrachtnemer diensten verleent aan Opdrachtgever. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen omtrent specifieke diensten, zoals systeembeheer, de ontwikkeling van Programmatuur en onderhoud, onverlet.

4.1. Uitvoering

4.1.1 Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren. De door Opdrachtnemer geleverde diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen biedt Opdrachtnemer geen garanties over resultaten.

4.1.2 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat een tijdige en juiste uitvoering van de dienstverlening mogelijk is door alle gegevens, middelen en medewerkers waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de dienstverlening, tijdig aan Opdrachtnemer ter beschikking te stellen.

4.1.3 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, kan Opdrachtnemer de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uitstellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd

4.1.4 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is Opdrachtnemer gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Opdrachtnemer is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 4.2.

4.1.5 Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Opdrachtnemer steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

4.2. Wijziging en meerwerk

4.2.1 Indien Opdrachtnemer op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

4.2.2 Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 4.1.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Opdrachtnemer, kunnen worden beïnvloed.

4.2.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

4.3. Cancellation

4.3.1 The purchase and delivery of work agreed on by the Client and the Contractor can be cancelled free of charge or reschedule by mutual agreement by either party up to five working days before the work is due to commence. In the event of cancellation or rescheduling at the request of the Client, in the five working days prior to the commencement of the work, the Contractor has the right to fully charge the Client for the services not purchased at the rate stated in the offer, or in the absence thereof, the usual rate applicable at that time.

4.3.2 Cancellation or rescheduling of the work referred to in Article 4.3.1 does not result in an Agreement between the parties being terminated on the basis of and/or as part of which Agreement the Contractor performs the work.

5. GENERAL PROVISIONS - SOFTWARE DEVELOPMENT

The provisions stated in this chapter "Software Development" apply if the Contractor develops Software on behalf of the Client.

5.1. Implementation

5.1.1 The Contractor will develop the Software to the best of its ability in accordance with the specifications agreed in writing and the information to be provided by the Client arising from the agreement, for which the Client guarantees the correctness, completeness and consistency.

5.1.2 If the Client and the Contractor have not agreed on specifications as referred to in Article 5.1.1 prior to the performance of the work by the Contractor, the Client offers the Contractor a high degree of freedom in developing the Software. If the development has taken place without prior written specifications, the Client cannot subsequently invoke (written) specifications to which the Contractor has not agreed in writing in advance.

5.1.3 Unless otherwise agreed in writing, the Software will be developed based on subsequent calculation at the then applicable rates.

5.1.4 If the Software is developed in phases, the Contractor is entitled to postpone commencement of the work which forms part of a next phase, until the Client has approved the results of the preceding phase.

5.1.5 The Contractor is entitled, but not obliged, to check the correctness, completeness or consistency of the data or specifications made available to it and, if any defects are found, to suspend the agreed work until the Client has remedied the defects in question.

5.2. User right

5.2.1 Unless the parties have explicitly agreed otherwise in writing, the Client will acquire the non-exclusive and non-transferable right to use the Software in its company or organisation.

4.3. Annulering

4.3.1 De afname en levering van door Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen werkzaamheden kunnen door elk der partijen, tot vijf werkdagen voordat de werkzaamheden zouden aanvangen, kosteloos worden geannuleerd of in onderling overleg worden verplaatst. Bij annulering of verplaatsing op verzoek van Opdrachtgever, in de vijf werkdagen voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden, heeft Opdrachtnemer het recht de niet afgenomen diensten tegen het in de offerte vermelde tarief, of bij het ontbreken daarvan het gebruikelijke dan geldende tarief, volledig aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

4.3.2 Annulering of verplaatsen van de in artikel 4.3.1 bedoelde werkzaamheden heeft niet tot gevolg dat een Overeenkomst tussen partijen, op grond en/of als onderdeel van welke Overeenkomst Opdrachtnemer de werkzaamheden uitvoert, eveneens wordt beëindigd.

5. ALGEMENE BEPALINGEN ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van Programmatuur" vermelde bepalingen zijn van toepassing indien Opdrachtnemer in opdracht van Opdrachtgever Programmatuur ontwikkelt.

5.1. Uitvoering

5.1.1 Opdrachtnemer zal de Programmatuur naar beste vermogen ontwikkelen overeenkomstig de schriftelijk overeengekomen specificaties en de door Opdrachtgever uit de overeenkomst voortvloeiende te verstrekken gegevens waarvoor Opdrachtgever voor de juistheid, volledigheid en consistentie instaat.

5.1.2 Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer, voorafgaand aan het uitvoeren van de werkzaamheden door Opdrachtnemer, geen specificaties zoals bedoeld in artikel 5.1.1 zijn overeengekomen biedt Opdrachtgever Opdrachtnemer een hoge mate van vrijheid bij het ontwikkelen van de Programmatuur. Indien de ontwikkeling zonder voorafgaande schriftelijk overeengekomen specificaties heeft plaatsgevonden kan Opdrachtgever zich achteraf niet beroepen op (schriftelijke) specificaties waar Opdrachtnemer niet vooraf schriftelijk mee heeft ingestemd.

5.1.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen geschiedt de ontwikkeling van Programmatuur o.b.v. nacalculatie tegen dan geldende tarieven.

5.1.4 Indien de ontwikkeling van de Programmatuur in fasen plaatsvindt, kan Opdrachtnemer de aanvang van de werkzaamheden die tot een volgende fase behoren uitstellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase heeft goedgekeurd.

5.1.5 Opdrachtnemer is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele gebreken de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende gebreken heeft weggenomen.

5.2. Gebruiksrecht

5.2.1 Tenzij tussen partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, verkrijgt Opdrachtgever het niet-exclusieve en niet-overdraagbare recht tot gebruik van de Programmatuur in zijn bedrijf of organisatie.

5.3. Intellectual property rights

5.3.1 The Client and/or third parties acting on the instructions of the Client are not permitted to adapt, decompile, copy or otherwise reproduce and/or edit the Software in any way whatsoever.

5.3.2 The source code(s) of the Software and/or all 'translated' forms of the software, such as the object code, are and remain the intellectual property of the Contractor.

5.3.3 The source code of the Software and the technical documentation produced during the development of the Software can be made available to the Client for a fee agreed on by the parties only if this has been explicitly agreed in writing.

5.3.4 The Contractor and the Client may agree that the source code of the Software will be given to an independent third party at the Client's request at the Client's expense (escrow), in order to enable the Client to use the source code for its own use in the event of emergencies to be agreed on.

5.3.5 Immediately after the source code of the Software has been made available by the Contractor to the Client, any Contractor-issued and/or statutory warranty obligation, including but not limited to the articles referred to under 5.6, lapses and the Contractor no longer bears any responsibility and/or liability for the software developed by the Client.

5.4. Changes and additional work

5.4.1 If at the Client's request, the specifications agreed in advance for the development of the Software are changed and/or expanded (additional work) by the Contractor after the work has commenced, the time of delivery and/or the agreed price can no longer be guaranteed by the Contractor. Additional work will be charged to the Client on the basis of subsequent calculation by the Contractor at the Contractor's rates applicable at that time. A new delivery date can be determined in consultation between the Client and the Contractor.

5.4.2 If a fixed price is agreed on for the development of the Software, the Contractor will inform the Client in advance if additional work as referred to in Article 5.4.1 results in the agreed price being affected.

5.5. Delivery, installation and acceptance

5.5.1 The Contractor will deliver the Software to be developed to the Client in accordance with the agreed specifications and in the manner agreed with the Contractor. If this has been agreed on, the Contractor can install and/or configure the Software at the Client.

5.5.2 Delivery is understood to mean that the Software has been offered to the Client for acceptance by the Contractor in any form, for example, via a physical data carrier, a download link or by installing the Software on a system specified by the Client.

5.3. Intellectuele eigendomsrechten

5.3.1 Het is Opdrachtgever en/of in opdracht van Opdrachtgever handelende derden niet toegestaan om de Programmatuur op welke wijze dan ook aan te passen, te decompileren, na te maken dan wel op andere wijze te vereenvoudigen en/of te bewerken.

5.3.2 De broncode(s) van de Programmatuur en/of alle 'vertaalde' vormen van de software, zoals de objectcode, zijn en blijven intellectueel eigendom van Opdrachtnemer.

5.3.3 Uitsluitend indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen kan de broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur voortgebrachte technische documentatie, aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld tegen een daarvoor door partijen overeengekomen vergoeding.

5.3.4 Opdrachtnemer en Opdrachtgever kunnen overeenkomen dat de broncode van de Programmatuur op verzoek van Opdrachtgever op diens kosten aan een onafhankelijke derde in bewaring wordt gegeven ('escrow'), om Opdrachtgever in geval van nader overeen te komen calamiteiten, in staat te stellen de broncode voor eigen gebruik aan te wenden.

5.3.5 Direct na beschikbaarstelling van de broncode van de Programmatuur door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever vervalt ieder door Opdrachtnemer afgegeven en/of wettelijke garantieverplichting waaronder, doch niet uitgesloten tot, de onder 5.6, genoemde artikelen en draagt Opdrachtnemer geen enkele verantwoordelijkheid en/of aansprakelijkheid meer voor de door Opdrachtgever ontwikkelde programmatuur.

5.4. Wijzigingen en meerwerk

5.4.1 Indien na aanvang van de werkzaamheden door Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever de vooraf overeengekomen specificaties voor de ontwikkeling van de Programmatuur worden gewijzigd en/of uitgebreid (meerwerk) kan het tijdstip van oplevering en/of de overeengekomen prijs door Opdrachtnemer niet meer worden gegarandeerd. Aanvullende werkzaamheden worden op basis van nacalculatie door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in rekening gebracht tegen de op dat moment geldende tarieven van Opdrachtnemer. In overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kan een nieuwe opleverdatum worden bepaald.

5.4.2 Indien voor de ontwikkeling van de Programmatuur een vaste prijs is afgesproken, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever vooraf inlichten indien meerwerk zo als bedoeld in artikel 5.4.1 tot gevolg heeft dat de overeengekomen prijs wordt beïnvloed.

5.5. Oplevering, installatie en acceptatie

5.5.1 Opdrachtnemer zal de te ontwikkelen Programmatuur conform de overeengekomen specificaties en op de met Opdrachtnemer overeengekomen wijze aan Opdrachtgever opleveren. Indien dit is overeengekomen kan Opdrachtnemer de Programmatuur bij Opdrachtgever installeren en/of configureren.

5.5.2 Onder oplevering wordt verstaan dat de Programmatuur door Opdrachtnemer in enige vorm, bijvoorbeeld via een fysieke gegevensdrager, een downloadlink of middels installatie van de Programmatuur op een door Opdrachtgever aangegeven systeem, aan Opdrachtgever ter acceptatie is aangeboden.

5.5.3 The Client assesses the delivered Software within the agreed acceptance period by performing an acceptance test. The acceptance test takes place at the expense and responsibility of the Client. If no acceptance period has been agreed, an acceptance period of five working days applies. The acceptance period starts on the date of delivery.

5.5.4 If during the acceptance period, the Client detects imperfections in the Software, the Client will inform the Contractor about the imperfections by means of a written and detailed test report on the last day of the acceptance period at the latest. If the Client does not accept the Software, the test report will describe, with reasons, on the basis of which imperfection or imperfections the Software is not accepted. The Contractor will make every effort to remedy the reported imperfections within a reasonable period of time, whereby the Contractor is entitled to apply temporary solutions or program bypasses or problem-avoiding restrictions in the Software.

5.5.5 During the acceptance period, the Client is not permitted to use the Software for operational or productive purposes. The Client is obliged to immediately inform the Contractor in writing of such use before the end of the acceptance period.

5.5.6 The Client has accepted the Software at the first moment that one of the following conditions is met:

- a) The Client has put the Software into use for productive or operational purposes.
- b) The acceptance period has expired and the Contractor has not received a test report as referred to in Article 5.5.4, the test report received by the Contractor only describes imperfections that do not prevent acceptance according to Article 5.5.8 and/or the Client has not provided reasons in the test report on the basis of which imperfection or imperfections the Software is not accepted.
- c) The acceptance period has expired and the imperfections referred to in the test report as referred to in Article 5.5.4, with the exception of imperfections that do not prevent acceptance according to Article 5.5.8, have been remedied by the Contractor and the restored Software has been made available to the Client.

5.5.7 If during the acceptance period it appears that the Software contains serious imperfections that impede or make the progress of the acceptance test impossible, the Client will inform the Contractor of this in detail in writing, in which case the acceptance period will be interrupted until the Software has been adjusted in such a way that this impediment is discontinued.

5.5.8 Acceptance of the Software may not be withheld on grounds other than those related to the specifications explicitly agreed between the Client and the Contractor, and furthermore not due to the existence of minor imperfections, i.e. imperfections that do not reasonably prevent operational or productive use of the Software, without prejudice to the Contractor's obligation to remedy minor imperfections that fall under the warranty scheme of Article 5.6.

5.5.3 Opdrachtgever beoordeeld, binnen de overeengekomen acceptatieperiode, de opgeleverde Programmatuur door het uitvoeren van een acceptatietest. De acceptatietest vindt plaats op kosten, en onder verantwoordelijkheid van, Opdrachtgever. Indien geen acceptatieperiode is overeengekomen geldt een acceptatieperiode van vijf werkdagen. De acceptatieperiode vangt aan op de datum van oplevering.

5.5.4 Indien gedurende de acceptatieperiode door Opdrachtgever onvolkomenheden in de Programmatuur worden vastgesteld zal Opdrachtgever Opdrachtnemer uiterlijk op de laatste dag van de acceptatieperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de onvolkomenheden informeren. Indien Opdrachtgever de Programmatuur niet accepteert wordt in het testrapport gemotiveerd beschreven op basis van welke onvolkomenheid of onvolkomenheden de Programmatuur niet wordt geaccepteerd. Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde onvolkomenheden binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Opdrachtnemer gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.

5.5.5 Gedurende de acceptatieperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de Programmatuur voor operationele of productieve doeleinden te gebruiken. Opdrachtgever is verplicht Opdrachtnemer onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen van zulk gebruik voor afloop van de acceptatieperiode.

5.5.6 Opdrachtgever heeft de Programmatuur geaccepteerd op het eerste moment dat aan één van onderstaande condities is voldaan:

- a) Opdrachtgever heeft de Programmatuur voor productieve of operationele doeleinden in gebruik genomen.
- b) De acceptatieperiode is verstreken en Opdrachtnemer heeft geen testrapport zoals bedoeld in artikel 5.5.4 ontvangen, het door Opdrachtnemer ontvangen testrapport beschrijft uitsluitend onvolkomenheden die volgens artikel 5.5.8 acceptatie niet in de weg staan en/of Opdrachtgever heeft in het testrapport niet gemotiveerd aangegeven op basis van welke onvolkomenheid of onvolkomenheden de Programmatuur niet wordt geaccepteerd.
- c) De acceptatieperiode is verstreken en de in het testrapport als bedoeld in artikel 5.5.4 genoemde onvolkomenheden, met uitzondering van onvolkomenheden die volgens artikel 5.5.8 acceptatie niet in de weg staan, door Opdrachtnemer zijn hersteld en de herstelde Programmatuur aan Opdrachtgever ter beschikking is gesteld.

5.5.7 Indien gedurende de acceptatieperiode blijkt dat de Programmatuur ernstige onvolkomenheden bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren of onmogelijk maken, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de acceptatieperiode onderbroken wordt tot dat de Programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

5.5.8 Acceptatie van de Programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine onvolkomenheden, zijnde onvolkomenheden die operationele of productieve ingebruikname van de Programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, dit onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer om kleine onvolkomenheden die vallen onder de garantieregeling van artikel 5.6, te herstellen.

5.5.9 If the Software is delivered and tested in phases and/or parts, non-acceptance of a certain phase and/or part does not affect any acceptance of an earlier phase and/or another part. The Contractor has the right to wait with the start of a new phase until the Client has accepted the Software and/or work on the Software delivered until then.

5.5.10 The Client discharges the Contractor for all its obligations with regard to the agreed results from the moment the Client has accepted the Software.

5.6. Warranty

5.6.1 During a period of three months after acceptance of the Software, the Contractor will, to the best of its ability, remedy any imperfections if the Software does not meet the specifications agreed on in writing and the Client has reported such imperfections in writing to the Client before the end of the acceptance period or if an imperfection could not reasonably have been determined by the Client prior to the acceptance of the Software.

5.6.2 Imperfections will be remedied at the expense of the Contractor under the warranty of Article 5.6 only if the Software has been developed for a fixed price agreed on in advance.

5.6.3 Recovery of data mutilated or lost by the Software is not covered by the warranty. It is the Client's responsibility to regularly make a copy (backup) of data files (databases) to prevent data loss.

5.6.4 Warranty on imperfections will lapse immediately if;

- a) the Software has been changed by parties other than the Contractor and/or has been configured differently by the Client or others without the Contractor's prior written consent other than upon delivery and this deviating configuration causes the imperfection,
- b) imperfections are caused by incompetent use and/or improper use by the Client,
- c) imperfections in the acceptance period could reasonably have been established but have not been reported by the Client before the expiry of the acceptance period,
- d) imperfections are the result of other causes not attributable to the Contractor.

5.6.5 After the warranty period referred to in Article 5.6.1, the Contractor is only obliged to remedy any imperfections if and insofar as the Client has concluded a maintenance agreement for the Software with the Contractor and that agreement includes such remedies.

5.5.9 Indien de Programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat het niet accepteren van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet. Opdrachtnemer heeft het recht te wachten met de aanvang van een nieuwe fase totdat Opdrachtgever de tot dan opgeleverde Programmatuur en/of werkzaamheden aan de Programmatuur heeft geaccepteerd.

5.5.10 Opdrachtgever verleent decharge aan Opdrachtnemer ten aanzien van al haar verplichtingen met betrekking tot de overeengekomen resultaten vanaf het moment dat Opdrachtgever de Programmatuur heeft geaccepteerd.

5.6. Garantie

5.6.1 Gedurende een periode van drie maanden na acceptatie van de Programmatuur, zal Opdrachtnemer naar beste vermogen eventuele onvolkomenheden herstellen indien de Programmatuur niet aan de schriftelijk overeengekomen specificaties voldoet en een dergelijke onvolkomenheid voor afloop van de acceptatieperiode door Opdrachtgever schriftelijk aan Opdrachtgever is gemeld of indien een onvolkomenheid voorafgaand aan de acceptatie van de Programmatuur redelijkerwijs door Opdrachtgever niet vastgesteld had kunnen worden.

5.6.2 Uitsluitend indien de Programmatuur voor een vooraf overeengekomen vaste prijs is ontwikkeld, zal herstel van onvolkomenheden onder de garantie van artikel 5.6 op kosten van Opdrachtnemer worden uitgevoerd

5.6.3 Herstel van door de Programmatuur verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om regelmatig een kopie (back-up) van gegevensbestanden (databases) te maken teneinde gegevensverlies te voorkomen.

5.6.4 Garantie op onvolkomenheden vervalt onmiddellijk indien;

- a) de Programmatuur door anderen dan Opdrachtnemer is gewijzigd en/of zonder voorafgaande schriftelijke toestemming door Opdrachtnemer door Opdrachtgever of anderen afwijkend is geconfigureerd dan bij oplevering en deze afwijkende configuratie de onvolkomenheid veroorzaakt,
- b) onvolkomenheden veroorzaakt worden door ondeskundig gebruik en/of oneigenlijk gebruik door Opdrachtgever,
- c) onvolkomenheden in de acceptatieperiode redelijkerwijs vastgesteld hadden kunnen worden doch niet voor het verstrijken van de acceptatieperiode door Opdrachtgever zijn gemeld,
- d) onvolkomenheden een gevolg zijn van andere niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken.

5.6.5 Na afloop van de in artikel 5.6.1 genoemde garantieperiode is Opdrachtnemer slechts gehouden eventuele onvolkomenheden te herstellen, indien en voor zover ter zake de Programmatuur, Opdrachtgever met Opdrachtnemer een onderhoudsovereenkomst op de Programmatuur heeft afgesloten en die overeenkomst dergelijk herstel omvat.

6. GENERAL PROVISIONS - MAINTENANCE AGREEMENT

The provisions in this chapter "Maintenance Agreement" apply to services and/or work performed by the Contractor on Software developed by the Contractor for the execution of a Maintenance Agreement concluded between the Client and the Contractor. If the specific provisions of this chapter conflict with General Provisions of the other chapters of these General Terms and Conditions, the provisions of this chapter take precedence.

6.1. Maintenance services

6.1.1 Maintenance services are understood to mean:

- a) At the request of the Client, to the best of the Contractor's ability, making the Software developed by the Contractor compatible with a higher release and/or version of Software from a third party which the Software developed by the Contractor must be compatible with, according to the Contractor's statement, up to a maximum of once a year. Making Software developed by the Contractor compatible with an upgrade of Software from a third party, or making Software developed by the Contractor compatible with a configuration other than that for which it was originally developed, including but not limited to software, computer systems or licence composition, is not covered by maintenance services,
- b) detecting and remedying imperfections reported by the Client to the best of the Contractor's ability. The Client is under no circumstances obliged to detect and/or remedy imperfections if the Contractor has already made a newer version of the Software available to the Client in which the reported imperfections no longer occur and/or if imperfections arise from the causes referred to in Article 8.2.4. If possible, the Contractor can offer a (temporary) workaround to the Client to prevent or limit possible hindrance as a result of an imperfection,
- c) access to the Service Desk of the Contractor to ask questions about the Software and/or to report faults or disruptions in accordance with the provisions of Article 6.2, Support.

6.2. Support

6.2.1 Support is understood to mean, subject to the exceptions described in Article 10.5.1, the Service Desk employees of the Contractor, to the best of their ability, by telephone and/or electronically handling user questions and/or solving faults or disruptions in the Software developed by the Contractor. Support is provided in accordance with the provisions of Articles 10.1.3, 10.1.5 and 10.1.6 of these General Terms and Conditions and the provisions contained in this chapter.

6.2.2 The Contractor only provides Support for Software that is installed on the Production Environment of the Client or that the Contractor makes available to the Client via a SaaS service it offers. No Support is provided on a Test Environment or Acceptance Environment.

6. ALGEMENE BEPALINGEN ONDERHOUDSOVEREENKOMST

De in dit hoofdstuk "Onderhoudsovereenkomst" vermelde bepalingen zijn van toepassing op diensten en/of werkzaamheden die Opdrachtnemer ter uitvoering van een tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgesloten Onderhoudsovereenkomst op door Opdrachtnemer ontwikkelde Programmatuur verricht. Indien de specifieke bepalingen uit dit hoofdstuk strijdig zijn met Algemene bepalingen uit de andere hoofdstukken van deze Algemene Voorwaarden, dan hebben de bepalingen uit dit hoofdstuk voorrang.

6.1. Onderhoudsdiensten

6.1.1 Onder onderhoudsdiensten wordt verstaan;

- a) Het op verzoek van Opdrachtgever, naar beste vermogen van Opdrachtnemer, compatibel maken van de door Opdrachtnemer ontwikkelde Programmatuur met een hogere release en/of versie van Programmatuur van een derde partij waarmee de door Opdrachtnemer ontwikkelde Programmatuur, volgens opgave van Opdrachtnemer compatible dient te zijn, tot een maximum van één keer per jaar. Het compatibel maken van door Opdrachtnemer ontwikkelde Programmatuur met een upgrade van Programmatuur van een derde partij, of het compatibel maken van door Opdrachtnemer ontwikkelde Programmatuur met een andere configuratie dan waarvoor deze oorspronkelijk is ontwikkeld, waaronder doch niet beperkt tot, software, computersystemen of licentiesamenstelling, valt niet onder onderhoudsdiensten,
- b) het naar beste vermogen van Opdrachtnemer opsporen en herstellen van door Opdrachtgever gemelde onvolkomenheden. Opdrachtgever is in geen geval gehouden onvolkomenheden op te sporen en/of te herstellen indien Opdrachtnemer reeds een nieuwere versie van de Programmatuur aan Opdrachtgever beschikbaar heeft gesteld waarin de gemelde onvolkomenheid zich niet meer voordoet en/of indien onvolkomenheden voortvloeien uit de in artikel 8.2.4 genoemde oorzaken. Indien mogelijk kan Opdrachtnemer een (tijdelijke) work-around aanbieden aan Opdrachtgever om mogelijke hinder als gevolg van een onvolkomenheid tegen te gaan of te beperken,
- c) toegang tot de Servicedesk van Opdrachtnemer voor het stellen van vragen over de Programmatuur en/of het melden van (ver) storingen conform het bepaalde in artikel

6.2. Support

6.2.1 Onder Support wordt, behoudens de in artikel 10.5.1 omschreven uitzonderingen, verstaan het door Servicedesk medewerkers van Opdrachtnemer naar beste vermogen telefonisch en/of elektronisch afhandelen van gebruikersvragen en/of het oplossen van (ver)storingen in de door Opdrachtnemer ontwikkelde Programmatuur. Support wordt geleverd conform het bepaalde in de artikelen 10.1.3, 10.1.5 en 10.1.6 van deze Algemene Voorwaarden en de in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen.

6.2.2 Opdrachtnemer levert uitsluitend Support op Programmatuur die is geïnstalleerd op de Productieomgeving van Opdrachtgever of die Opdrachtnemer via een door haar aangeboden SaaS dienst aan Opdrachtgever beschikbaar stelt. Op een Testomgeving of Acceptatieomgeving wordt geen Support geleverd.

6.2.3 If Software developed by the Contractor on the advice of the Contractor must be tested by the Client and/or the Contractor for acceptance purposes, the Client may, in exception to Article 6.2.2, report faults or disruptions in the Software to the Contractor. If the Client wishes to make use of this, the Acceptance Environment must be identical to the Production Environment. If after a check by the Contractor, it appears that a fault or disruption reported by the Client has been or is caused because the Acceptance Environment does not or did not meet the requirements stipulated by the Contractor, the Contractor reserves the right to charge the costs it has incurred to the Client.

6.3. Exceptions

6.3.1 Maintenance services in this agreement do not include;

- Installation, implementation, configuration and/or set-up activities of Software, patches, bug fixes, applications related to the Software and/or the environment in which the Software is installed,
- testing the Software and/or the Contractor providing support to the Client,
- expanding or changing the functionality of the Software.

7. GENERAL PROVISIONS - HOSTING/SOFTWARE-AS-A-SERVICE

The provisions included in this chapter "Hosting/Software as a Service (SaaS)" apply to the Contractor 'remotely' and continuously making data and/or Software available to the Client (hosting) via the Internet or another network, without the Client being provided with a physical carrier with the relevant software.

7.1. Implementation

7.1.1 The Contractor will only provide the SaaS service on behalf of the Client. The Client is not free to allow third parties to use the SaaS services provided by the Contractor.

7.1.2 The Contractor may engage a third party or third parties to perform (parts of) the SaaS service(s) and/or work arising from the agreement. The Client grants general permission for the engagement of third parties by the Contractor. The Contractor will ensure that third parties engaged by it assume at least the same obligations as agreed between the Client and the Contractor.

7.1.3 The Client ensures that all data, Software, necessary licences and facilities of which the Contractor indicates that these are required or with regard to which the Client can reasonably understand that these are required for the installation of the Software, are made available to the Contractor in a timely fashion.

7.2. Price and payment

7.2.1 The Client owes the fee for the SaaS service that is included in the agreement. Unless otherwise agreed in writing, all amounts relating to the SaaS service(s) provided by the Contractor are always due per calendar month, in advance.

6.2.3 In het geval door Opdrachtnemer ontwikkelde Programmatuur op advies van Opdrachtgever voor acceptatiedoeleinden door Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer getest dient te worden kan Opdrachtgever, in uitzondering op artikel 6.2.2, (ver)storingen in de Programmatuur bij Opdrachtnemer melden. Indien Opdrachtgever hiervan gebruik wenst te maken dient de Acceptatieomgeving identiek dient te zijn aan de Productieomgeving. Indien na onderzoek door Opdrachtnemer blijkt dat een door Opdrachtgever gemelde (ver)storing is of wordt veroorzaakt omdat de Acceptatieomgeving niet voldeed of voldoet aan de daaraan door Opdrachtnemer gestelde vereisten, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor de door haar gemaakte kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

6.3. Uitzonderingen

6.3.1 Onder onderhoudsdiensten in deze overeenkomst wordt niet verstaan;

- Installatie-, implementatie-, configuratie- en/of inrichtingswerkzaamheden van Programmatuur, patches, bugfixes, aan de Programmatuur verwante applicaties en/of de omgeving waarbinnen de Programmatuur geïnstalleerd is,
- het testen van de Programmatuur en/of het bieden van begeleiding daarbij aan Opdrachtgever door Opdrachtnemer,
- het uitbreiden of wijzigen van de functionaliteit van de Programmatuur.

7. ALGEMENE BEPALINGEN HOSTING/SOFTWARE-AS-A-SERVICE

De in dit hoofdstuk "Hosting/Software as a Service (SaaS)" opgenomen bepalingen zijn van toepassing op het door Opdrachtnemer 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden (hosten) van gegevens en/of Programmatuur aan Opdrachtgever via internet of een ander netwerk, zonder dat aan Opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.

7.1. Uitvoering

7.1.1 Opdrachtnemer verricht de SaaS-dienst slechts in opdracht van de Opdrachtgever. Het staat Opdrachtgever niet vrij derden gebruik te laten maken van de door Opdrachtnemer verleende SaaS- diensten.

7.1.2 Opdrachtnemer kan een derde of derden inschakelen voor het uitvoeren van (delen van) de SaaS-dienst(en) en/of werkzaamheden die voortvloeien uit de overeenkomst. Opdrachtgever verleent algemene toestemming voor het inschakelen van derden door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat door haar ingeschakelde derden ten minste dezelfde plichten op zich nemen als tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen.

7.1.3 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, Programmatuur, benodigde licenties en faciliteiten, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de installatie van de Programmatuur, tijdig aan Opdrachtnemer beschikbaar worden gesteld.

7.2. Prijs en betaling

7.2.1 Opdrachtgever is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door Opdrachtnemer verleende SaaS- dienst(en) telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

7.3. Term of the agreement

7.3.1 The Agreement is entered into by the Client for a minimum term of twelve months. After this, the Agreement will be continued for an indefinite period of time. After the end of the minimum term, the Agreement can be mutually terminated with due observance of the agreed notice period, in the absence of which a notice period of three months applies.

7.4. Obligations of the Client

7.4.1 The Client will refrain from storing and/or distributing material in violation of provisions of Dutch law, including but not limited to material that is ignominious, defamatory, insulting, racist, discriminatory or hate-mongering, erotic or pornographic, contains malicious content such as viruses or spyware, infringes the rights of third parties, including in any case (but not exclusively) copyrights, trademark rights and portrait rights, constitutes a violation of the privacy of data subjects, including in any case (but not exclusively) disseminating personal data of data subjects without permission or necessity or repeatedly harassing third parties with unwanted communication.

7.4.2 The Client will refrain from hindering and/or causing damage to other clients of the Contractor and/or (Internet) users. The Client is not permitted to start processes, assignments and/or programs, whether or not via the SaaS service, of which the Client knows or can reasonably suspect that this hinders or may cause damage to the Contractor, other clients of the Contractor, (Internet) users and/or the servers of the Contractor or that of third parties engaged by it.

7.4.3 In addition to the obligations under the law, damage caused by incompetence on the part of the Client or the failure of the Client to act in accordance with the provisions of Article 7.4.1 and Article 7.4.2, will be at the expense of the Client.

7.4.4 The Client grants the Contractor the right to distribute, store, pass on or copy all materials supplied by the Client to the Contractor's SaaS service(s) in any manner deemed appropriate by the Contractor, but only insofar as this is reasonably necessary for the execution of the Agreement by the Contractor.

7.5. Indemnity

7.5.1 The Client indemnifies the Contractor against all legal claims from third parties with regard to the Client's use of the services. The Contractor is not responsible for the data/services/software that are called up by means of a link.

7.5.2 If the Contractor has to carry out work on the basis of an authorised order from a government agency or in connection with a statutory obligation with regard to data of the Client, its employees or Users, all associated costs will be charged to the Client.

7.3. Duur overeenkomst

7.3.1 De Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegaan voor een minimumduur van twaalf maanden. Hierna wordt de Overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn waarbij in het geval van het ontbreken hiervan een opzegtermijn van drie maanden geldt.

7.4. Verplichtingen Opdrachtgever

7.4.1 Opdrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van materiaal in strijd met bepalingen van Nederlands recht, waaronder doch niet uitsluitend, materiaal dat smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haat zaaiend is, erotisch of pornografisch is, een kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat, inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval (doch niet uitsluitend) auteursrechten, merkrechten en portretrecht, een schending van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen oplevert, waaronder in ieder geval (doch niet uitsluitend) het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van betrokkenen of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie.

7.4.2 Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige opdrachtgevers van Opdrachtnemer en/of (internet)gebruikers te hinderen en/of schade toe te brengen. Het is Opdrachtgever niet toegestaan processen, opdrachten en/of programma's, al dan niet via de SaaS-dienst, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat dit Opdrachtnemer, overige opdrachtgevers van Opdrachtnemer, (internet)gebruikers en/of de servers van Opdrachtnemer of die van door haar ingeschakelde derden hindert of schade kan toebrengen.

7.4.3 Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid van de zijde van Opdrachtgever of het door Opdrachtgever niet handelen conform het in artikel 7.4.1 en artikel 7.4.2, bepaalde voor rekening van Opdrachtgever.

7.4.4 Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer het recht om alle door Opdrachtgever aan de SaaS- dienst(en) van Opdrachtnemer aangeleverde materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Opdrachtnemer geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtnemer.

7.5. Vrijwaring

7.5.1 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer van alle juridische claims van derden met betrekking tot het gebruik van de diensten door Opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de gegevens/diensten/software welke door middel van een koppeling worden aangeroepen.

7.5.2 Indien Opdrachtnemer op grond van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden moet verrichten met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, zijn medewerkers of Gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

7.6. Service and availability

7.6.1 (SaaS) services are performed by the Contractor on the basis of a best-efforts obligation, unless explicitly agreed in writing and with sufficient specification.

7.6.2 The electronic transmission of data from the Client in the context of the SaaS service(s), in whatever manner, is at the expense and risk of the Client.

7.6.3 The Contractor is never obliged to deliver the Software made available remotely to the Client on a physical data carrier (e.g. CD or USB stick).

7.6.4 If the SaaS service(s) are (also) provided via services and/or networks of the Contractor, the Contractor will make every effort to minimise downtime. Unless explicitly agreed otherwise in writing, the Contractor does not offer any uptime guarantees.

7.6.5 The Contractor will make every effort to ensure the Client can use the networks that are directly or indirectly connected to the Contractor's network. However, the Contractor cannot guarantee these networks are available at any time. The use of third-party networks may be subject to legal and contractual conditions. The Contractor will make every effort to inform the Client about this in a timely manner.

7.6.6 If in the opinion of the Contractor, a danger arises for the correct functioning of the SaaS service(s) and/or the network of the Contractor or third parties, including but not limited to the Client sending excessive e-mail or other data, activities of viruses, trojans and other comparable malicious software, the Contractor is entitled to take all measures it deems reasonably necessary to prevent disruption of the (SaaS) service(s).

7.6.7 The Contractor has the right to temporarily put the services or parts thereof out of use for the purpose of maintenance, adjustment or improvement. The Contractor will try to effectuate such decommissioning outside office hours as much as possible and it will endeavor to notify the Client of a scheduled decommissioning in good time. However, the Contractor can never be held liable to pay compensation for damage in connection with such decommissioning.

7.6.8 To guarantee the proper functioning of the SaaS service(s) and/or to prevent security risks, the Contractor may, at its own discretion, limit the Client's management options and/or perform all or part of the management of the SaaS service(s) itself and/or ask third parties to do this.

7.6.9 The Contractor is obliged to have a backup centre or other backup facilities only if expressly agreed in writing.

7.6.10 Unless explicitly agreed in writing, the Contractor is not obliged to make backup copies of data stored by the Client on the Contractor's (SaaS) service(s). If it has been agreed that the Client makes backups of stored data, these will be destroyed after the agreed retention period(s) and/or immediately after termination of the Agreement.

7.6. Dienstverlening en beschikbaarheid

7.6.1 (SaaS-)diensten worden, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk en voldoende gespecificeerd is overeengekomen door Opdrachtnemer uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting.

7.6.2 De elektronische transmissie van gegevens van Opdrachtgever in het kader van de SaaS-dienst(en), op welke wijze dan ook, geschiedt voor risico en rekening van Opdrachtgever.

7.6.3 Opdrachtnemer is nimmer gehouden om de op afstand beschikbaar gestelde Programmatuur tevens op een fysieke gegevensdrager (bijv. cd of usb-stick) te leveren aan Opdrachtgever.

7.6.4 Indien de SaaS-dienst(en) (mede) geleverd worden via diensten en/of netwerken van Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer zich inspannen om daarbij zo min mogelijk downtime te laten bestaan. Opdrachtnemer biedt, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, geen uptime garanties.

7.6.5 Opdrachtnemer zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Opdrachtnemer zal zich inspannen om Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.

7.6.6 Indien naar het oordeel van Opdrachtnemer een gevaar ontstaat voor het correct functioneren van de SaaS-dienst(en) en/of het netwerk van Opdrachtnemer of derden, bijvoorbeeld doch niet uitgesloten tot, het door Opdrachtgever overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, activiteiten van virussen, trojans en andere vergelijkbare kwaadaardige software, is Opdrachtnemer gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om verstoring van de (SaaS-)dienst(en) te voorkomen.

7.6.7 Opdrachtnemer heeft het recht om de diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Opdrachtnemer zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Opdrachtnemer is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling.

7.6.8 Opdrachtnemer kan, om een goede werking van de SaaS-dienst(en) te kunnen garanderen en/of ter voorkoming van beveiligingsrisico's, naar eigen inzicht de beheermogelijkheden van Opdrachtgever beperken en/of het beheer van de SaaS-dienst(en) geheel of gedeeltelijk zelf uitvoeren en/of door derden laten uitvoeren.

7.6.9 Slechts indien Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is Opdrachtnemer gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

7.6.10 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen is Opdrachtnemer niet gehouden reservekopieën (back-up's) te maken van door Opdrachtgever op (SaaS-)dienst(en) van Opdrachtnemer opgeslagen gegevens. Indien is overeengekomen dat Opdrachtgever back-up's maakt van opgeslagen gegevens worden deze na de overeengekomen bewaartermijn(en) en/of onmiddellijk na beëindiging van de Overeenkomst vernietigd.

7.6.11 Based on the information provided by the Contractor regarding measures to prevent and limit the consequences of malfunctions, imperfections in the SaaS service, mutilation or loss of data or other incidents, the Client will make an inventory of the risks for its organisation and, if necessary, take additional measures. The Contractor declares that it is prepared, at the Client's request, to reasonably cooperate with further measures to be taken by the Client, subject to (financial) conditions to be set by the Contractor. The Contractor is never obliged to recover mutilated or lost data.

7.7. Changes

7.7.1 The Contractor may continue to perform the SaaS service(s) using a new or amended version of the Software. The Contractor is not obliged to maintain, change or add specific versions, properties and/or functionalities of the SaaS service(s) and/or software specifically for the Client.

7.7.2 The Contractor may make changes to the content or scope of the SaaS service(s). If such changes result in a change in the procedures applicable at the Client, the Contractor will inform the Client about this. Costs incurred by the Client as a result of changes made by the Contractor will be at the expense of the Client if a change made by the Contractor is related to changes in relevant laws and regulations, necessary updates to equipment and/or Software, security measures, other regulations imposed by competent authorities and/or if the change has been made on the instructions of the Client.

7.7.3 The Contractor does not guarantee that the software to be made available in the context of the SaaS service(s) will be adapted in a timely manner to changes in relevant laws and regulations.

7.8. Storage and data limit

7.8.1 The Contractor may attach a maximum to the amount of storage space or data traffic the Client may use per period. If this maximum is exceeded, the Contractor will charge an extra amount, in accordance with the amounts stated in the Agreement for extra storage space and/or data traffic. If no storage and/or data limit has been agreed, a fair-use policy applies.

7.9. Procedure after termination

7.9.1 Upon termination of the Agreement, the Contractor will cooperate with the Client in transferring the Client's data stored on the systems of the Contractor and/or third parties engaged by the Contractor to the Client in a manner to be agreed upon. The Contractor will make every effort, insofar as this is technically possible, to provide the data in a common file format, whereby the Contractor has the right to charge the Client any costs that must be incurred by the Contractor for this purpose.

7.6.11 Opdrachtgever zal op basis van de door Opdrachtnemer verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, onvolkomenheden in de SaaS-dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Opdrachtnemer verklaart zich bereid om op verzoek van de Opdrachtgever naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verder door de Opdrachtgever te nemen maatregelen, tegen door Opdrachtnemer te stellen (financiële) voorwaarden. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

7.7. Wijzigingen

7.7.1 Opdrachtnemer kan de uitvoering van de SaaS- dienst(en) voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de Programmatuur. Opdrachtnemer is niet gehouden specifiek voor de Opdrachtgever bepaalde versies, eigenschappen en/of functionaliteiten van de SaaS-dienst(en) en/of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

7.7.2 Opdrachtnemer kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst(en) aanbrenge. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij de Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg heeft, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover inlichten. Kosten die Opdrachtgever moet maken als gevolg van door Opdrachtnemer aangebrachte wijzigingen komen, indien een door Opdrachtnemer aangebrachte wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wet- en regelgeving, noodzakelijke updates van apparatuur en/of Programmatuur, beveiligingsmaatregelen, andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften en/of de wijziging in opdracht van Opdrachtgever is aangebracht, voor rekening van Opdrachtgever.

7.7.3 Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst(en) ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

7.8. Opslag- en datalimiet

7.8.1 Opdrachtnemer kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer die Opdrachtgever per periode mag gebruiken. Bij overschrijding van dit maximum zal Opdrachtnemer een extra bedrag in rekening brengen, conform de bedragen die voor extra opslagruimte en/of dataverkeer in de Overeenkomst zijn vermeld. Indien er geen opslag- en/of datalimiet is overeengekomen geldt hiervoor een fair-use policy.

7.9. Procedure na beëindiging

7.9.1 Opdrachtnemer verleent medewerking aan Opdrachtgever bij beëindiging van de Overeenkomst om de gegevens van Opdrachtgever die zijn opgeslagen op de systemen van Opdrachtnemer en/of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden op een nader overeen te komen wijze over te dragen aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal zich voor zover dit technisch mogelijk is inspannen de gegevens in een gangbaar bestandsformaat aan te bieden waarbij Opdrachtnemer het recht heeft eventuele kosten die hiertoe door Opdrachtnemer gemaakt dienen te worden aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

7.9.2 The Contractor will allow a reasonable term for the Client to make use of the data transfer referred to in Article 7.9.1. Except to the extent that the Contractor is bound by statutory data retention periods or other regulations issued by competent authorities, the Client will destroy the data on its systems immediately after the expiry of the term in which the Client could have used data transfer or so much earlier as data transfer has taken place.

7.10. Personal data

7.10.1 Under the legislation regarding the processing of personal data (such as the General Data Protection Regulation), the Client has obligations towards third parties, such as the obligation to provide information, as well as to provide access to, correct and delete personal data of data subjects. The responsibility for the fulfilment of these obligations rests entirely and exclusively with the Client.

7.10.2 To the extent possible, the Contractor will cooperate with the Client in fulfilling the Client's obligations to handle requests from data subjects to exercise their rights as referred to in the General Data Protection Regulation. If the Contractor (directly) receives requests from data subjects to exercise their rights (for example, access, amendment or deletion of personal data), the Contractor will forward these requests to the Client. The Client handles these requests itself, whereby the Contractor can assist, insofar as it has access to this personal data. The Contractor reserves the right to charge the Client for this.

7.11. Confidentiality

7.11.1 The Contractor does not take cognizance of data stored and/or distributed by the Client via the services of the Contractor, unless this is necessary for the proper execution of the Agreement or the Contractor is obliged to do so on the basis of a statutory provision or court order.

7.12. Warranty

7.12.1 The Contractor does not guarantee that the software to be made available in the context of the SaaS service is error-free and functions without interruptions. The Contractor will make every effort to remedy errors in the software within a reasonable period of time if and insofar as the software has been developed by the Contractor, the relevant imperfections have been reported in writing to the Contractor, described in detail by the Client, and remedying such imperfections is an explicit part of an agreement concluded between the parties. The Contractor can postpone remedying imperfections until a new version of the software is put into use. The Contractor does not guarantee that imperfections in software that has not been developed by the Contractor will be remedied.

7.9.2 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever een redelijke termijn stellen om gebruik te maken van de in artikel 7.9.1 bedoelde overdracht van gegevens. Behoudens voor zover Opdrachtnemer gehouden is aan wettelijke bewaartermijnen van gegevens, of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften, zal Opdrachtgever de op haar systemen aanwezige gegevens direct na afloop van de termijn waarop Opdrachtgever van gegevensoverdracht gebruik had kunnen maken of zoveel eerder als gegevensoverdracht heeft plaatsgevonden, vernietigen.

7.10. Persoonsgegevens

7.10.1 Opdrachtgever heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming) verplichtingen tegen over 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 de Opdrachtgever.

7.10.2 Voor zover mogelijk verleent Opdrachtnemer haar medewerking aan Opdrachtgever bij het vervullen van verplichtingen van Opdrachtgever om verzoeken om uitoefening van rechten van betrokkenen zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming af te handelen. In het geval Opdrachtnemer (rechtstreeks) verzoeken ontvangt van betrokkenen om uitoefening van hun rechten (bijvoorbeeld inzage, wijziging of verwijdering van persoonsgegevens), dan stuurt Opdrachtnemer deze verzoeken door naar Opdrachtgever. Opdrachtgever handelt deze verzoeken zelf af, waarbij Opdrachtnemer voor zover zij toegang heeft tot deze persoonsgegevens, kan assisteren. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor daarvoor kosten in rekening te brengen aan Opdrachtgever.

7.11. Geheimhouding

7.11.1 Opdrachtnemer neemt geen kennis van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of distribueert via de diensten van Opdrachtnemer, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Opdrachtnemer daartoe verplicht is op grond van een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel.

7.12. Garantie

7.12.1 Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Opdrachtnemer zal zich er voor inspannen fouten in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door Opdrachtnemer is ontwikkeld, de desbetreffende onvolkomenheden door de Opdrachtgever gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Opdrachtnemer zijn gemeld en herstel van dergelijke onvolkomenheden uitdrukkelijk onderdeel uitmaakt van een tussen partijen gesloten overeenkomst. Opdrachtnemer kan het herstel van onvolkomenheden uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat onvolkomenheden in programmatuur die niet door Opdrachtnemer is ontwikkeld worden verholpen.

7.12.2 The Contractor is entitled to apply temporary solutions, program detours (workaround) and/or (temporary or otherwise) problem-avoiding restrictions in the software. If software has been developed by the Contractor on behalf of the Client and the Client has not concluded a (maintenance) agreement with the Contractor that covers the remedying of imperfections, the Contractor may charge the recovery costs to the Client in accordance with the then applicable rates.

8. GENERAL PROVISIONS SOFTWARE USER RIGHTS (LICENCE)

The provisions referred to in Articles 8.1 to 8.2 apply to all Software developed by the Contractor, which has not, or not entirely, been developed on behalf of and for the benefit of the Client. Article 8.3 applies if the Software has not been developed by the Contractor.

8.1. User right

8.1.1 The Contractor grants the Client the non-exclusive right to use the Software. The Client will always strictly observe the usage restrictions agreed between the parties. The Software will not become the property of the Client.

8.1.2 The Software may only be used by the Client in its own company or organisation. Making it available to or allowing it to be used by third parties, except insofar as the Client wishes to provide this third party with access to the functionality or functionalities of the Software or the data to be processed using the Software via a link or web interface, is not permitted. If the Client wishes to give a third party access to the Software and/or the data processed with it, the Client itself is responsible for taking appropriate organisational and technical data protection measures.

8.1.3 The right to use the Software may be limited by the Contractor to a certain number of workstations, servers and/or users and may contain a limitation with regard to the amount of data to be processed, transactions and/or functionality or functionalities available. Insofar as nothing has been agreed in this regard, the Software may be installed in one production environment on one Server and may be made available to users of the Software active at the time of delivery within that environment, whether or not via client installations. The Client is also permitted to install the Software in one test and/or one acceptance environment, but only for testing or acceptance work.

8.1.4 If the Server on which the software is installed is temporarily unavailable as a result of maintenance and/or malfunctions, the Client is permitted to install the Software on a replacement Server for the duration of the work.

8.1.5 The Client is permitted to make a maximum of two copies of the Software for security purposes. The Client may only use these copies to replace original material that has become unusable and these copies must always bear the same labels and indications as the original material.

7.12.2 Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen, programma omwegen (work-around) en/of (al dan niet tijdelijke) probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien programmatuur door Opdrachtnemer in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld en Opdrachtgever geen (onderhouds-)overeenkomst met Opdrachtnemer heeft afgesloten die het herstel van onvolkomenheden dekt, kan Opdrachtnemer volgens de dan geldende tarieven de kosten van herstel aan de Opdrachtgever in rekening brengen.

8. ALGEMENE BEPALINGEN GEBRUIKSRECHTEN (LICENTIE) VAN PROGRAMMATUUR

De in de artikelen 8.1 tot en met 8.2 vermelde bepalingen zijn van toepassing op alle door Opdrachtnemer ontwikkelde Programmatuur, die niet, of niet geheel, in opdracht en ten behoeve van Opdrachtgever is ontwikkeld. Artikel 8.3 is van toepassing indien de Programmatuur niet is ontwikkeld door Opdrachtnemer.

8.1. Gebruiksrecht

8.1.1 Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever het niet- exclusieve recht tot het gebruik van de Programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. De Programmatuur wordt geen eigendom van Opdrachtgever.

8.1.2 De Programmatuur mag door Opdrachtgever uitsluitend in eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt. Het ter beschikking stellen aan of laten gebruiken door derden, behoudens voor zover Opdrachtgever deze derde via een koppeling of web interface toegang wenst te verschaffen tot de functionaliteit(en) van de Programmatuur of de met behulp van de Programmatuur te verwerken data, is niet toegestaan. In het geval Opdrachtgever een derde toegang wil geven tot de Programmatuur en/of de data die hiermee verwerkt wordt, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het nemen van passende organisatorische en technische gegevensbeschermingsmaatregelen.

8.1.3 Het gebruiksrecht op de Programmatuur kan door Opdrachtnemer worden gelimiteerd tot een bepaald aantal werkplekken, servers en/of gebruikers en kan een beperking bevatten ten aanzien van de hoeveelheid te verwerken data, transacties en/of beschikbare functionaliteit(en). Voor zover daaromtrent niets is overeengekomen geldt dat de Programmatuur in één productieomgeving op één Server geïnstalleerd mag worden en, al dan niet via cliënt installaties, aan de op het moment van oplevering binnen die omgeving actieve gebruikers van de Programmatuur beschikbaar gesteld mag worden. Het is opdrachtgever tevens toegestaan de Programmatuur te installeren in één test- en/of één acceptatieomgeving doch uitsluitend voor test- of acceptatiewerkzaamheden.

8.1.4 In het geval de Server waarop de programmatuur is geïnstalleerd als gevolg van onderhoudswerkzaamheden en/of storingen tijdelijk niet beschikbaar is, is het Opdrachtgever toegestaan voor de duur van de werkzaamheden de Programmatuur op een vervangende Server te installeren.

8.1.5 Het is Opdrachtgever toegestaan om voor beveiligingsdoeleinden max. 2 kopieën te maken van de Programmatuur. Deze kopieën mogen door Opdrachtgever uitsluitend worden gebruikt ter vervanging van onbruikbaar geworden origineel materiaal en dienen steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke materiaal.

8.1.6 The user right is not transferable without the Contractor's prior written consent. The Client is not permitted to sell, lease, sublicense or alienate the Software and carriers on which it is recorded, grant limited rights thereto and/or make it available to third parties in any way or for whatever purpose, even if the third party concerned uses the Software exclusively for the benefit of the Client.

8.1.7 Immediately after any termination of the right to use the Software, the Client will return or destroy all copies of the Software in its possession to the Contractor. If the parties have agreed that the Client will destroy the copies concerned at the end of the user right, the Client will immediately notify the Contractor in writing of such destruction.

8.1.8 The Client is not permitted to modify the Software in any way whatsoever, to reassemble it in whole or in part (reverse assemble), to recompile it (reverse compile) or to reduce it to source code in any other way (reverse engineering). The source code of the Software and the technical documentation produced during the development of the Software are not made available to the Client.

8.1.9 The Contractor is at all times entitled to check the Software supplied by the Contractor for any unauthorised use thereof. The Client will fully cooperate in such checks. The costs of checks are borne by the Contractor, unless it is established that the other party has not fulfilled its obligations. If the latter is the case, the costs will be borne by the Client.

8.2. Warranty

8.2.1 The Contractor guarantees for a period of three months after delivery of the Software that the delivered Software functions largely in accordance with the written specifications issued by the Contractor. The Contractor will remedy any imperfections in the Software to the best of its ability. Such remedies - with due observance of the provisions in the relevant agreement - will be carried out at the expense of the Contractor only if a Maintenance Agreement has been concluded between the Client and the Contractor for the relevant Software or if the Contractor is paid a (periodic) usage fee, which includes maintenance/support.

8.2.2 The Contractor may adopt functionalities from a previous version, unchanged, in a newer version/update of the Software developed by the Contractor, but it does not guarantee that each new version/update contains the same functionality as previous versions.

8.2.3 Recovery of data mutilated or lost by the Software is not covered by the warranty. It is the Client's responsibility to regularly make a copy (backup) of data files (databases) to prevent data loss.

8.1.6 Het gebruiksrecht is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer niet overdraagbaar. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, verhuren, sublicentiëren, vervreemden, daarop beperkte rechten te verlenen en/of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking te stellen aan derden, ook niet indien de betreffende derde de Programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt.

8.1.7 Onverwijld na het eventueel eindigen van het gebruiksrecht van de Programmatuur zal Opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Programmatuur aan Opdrachtnemer retourneren of vernietigen. Indien partijen zijn overeengekomen dat Opdrachtgever bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Opdrachtgever van zodanige vernietiging Opdrachtnemer onverwijld schriftelijk melding maken.

8.1.8 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Programmatuur op welke wijze dan ook aan te passen, geheel of gedeeltelijk terug te assembleren ('reverse assemble'), terug te compileren ('reverse compile') of anderszins tot broncode te herleiden ('reverse engineering'). De broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

8.1.9 Opdrachtnemer is te alle tijde gerechtigd tot het (doen) inspecteren van de door Opdrachtnemer geleverde Programmatuur op eventuele ongeoorloofde gebruikmaking daarvan. Opdrachtgever zal alle noodzakelijke medewerking aan inspecties verlenen. De kosten van inspecties worden door Opdrachtnemer gedragen, tenzij wordt vastgesteld dat de wederpartij haar verplichtingen niet is nagekomen. Indien dit laatste het geval is, komen de kosten voor rekening van Opdrachtgever.

8.2. Garantie

8.2.1 Opdrachtnemer garandeert voor een periode van drie maanden na levering van de Programmatuur, dat de geleverde Programmatuur grotendeels overeenkomstig de door Opdrachtnemer schriftelijk afgegeven specificaties functioneert. Opdrachtnemer zal eventuele onvolkomenheden in de Programmatuur naar beste vermogen herstellen. Uitsluitend indien een Onderhoudsovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer voor de betreffende Programmatuur is afgesloten of indien sprake is van een (periodieke) gebruiksvergoeding aan Opdrachtnemer, waarbij onderhoud/support is inbegrepen, zal dergelijk herstel - met inachtneming van het in de betreffende overeenkomst bepaalde - op kosten van Opdrachtnemer worden uitgevoerd.

8.2.2 Opdrachtnemer kan in een nieuwere versie/update van door haar ontwikkelde Programmatuur functionaliteiten uit een voorgaande versie ongewijzigd overnemen doch garandeert niet dat elke nieuwe versie/update dezelfde functionaliteit bevat als voorgaande versies.

8.2.3 Herstel van door de Programmatuur verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om regelmatig een kopie (back-up) van gegevensbestanden (databases) te maken teneinde gegevensverlies te voorkomen.

8.2.4 Warranty on imperfections will lapse immediately if;

- a) the Software has been changed by parties other than the Contractor and/or has been configured differently by the Client or others other than upon delivery and this deviating configuration causes the imperfection,
- b) imperfections are caused by incompetent use and/or improper use by the Client,
- c) imperfections are the result of other causes not attributable to the Contractor.

8.2.5 After the warranty period referred to in Article 8.2.1, the Contractor is only obliged to remedy any imperfections if and insofar as the Client has concluded a Maintenance Agreement for the Software with the Contractor or if a usage fee is paid that includes maintenance, and that agreement includes such remedies.

8.3. Software from suppliers (third parties)

8.3.1 If the Contractor supplies software from third parties to the Client, these third parties will allow the Client to use the Software only in accordance with the provisions of the user or licence agreement of these third parties. If the Contractor performs maintenance and/or support services in accordance with the provisions of a service, maintenance or support agreement of a third party or parties, the provisions of those agreements apply, instead of the provisions of Articles 8.1 to 8.2 of these General Terms and Conditions. The Client accepts the aforementioned provisions in the agreements of third parties. The Contractor will advise the Client on the content thereof at its request.

9. GENERAL PROVISIONS - TRAINING

The provisions stated in this chapter apply if the Contractor provides courses or training (hereinafter jointly referred to as 'the course(s)') to the Client.

9.1. Implementation

9.1.1 The course is understood to mean a course, workshop, lecture or training offered by the Contractor to one or more Clients, according to a programme and content compiled by the Contractor or according to a programme compiled at the request of the Client, specifically aimed at employees of the Client.

9.1.2 A course can be offered in digital form, for example, via an online course or a Webinar, or via classroom training at a location chosen by the Contractor. In consultation and under conditions yet to be determined, the Contractor can offer a course at a location chosen by the Client, provided that this location meets the conditions stipulated by the Contractor.

9.1.3 If a registration of the Client reaches the Contractor after the maximum number of participants in the course has been reached, the Client will inform the Client about this, stating the reasons. The Contractor will offer an alternative if possible.

8.2.4 Garantie op onvolkomenheden vervalt onmiddellijk indien;

- a) de Programmatuur door anderen dan Opdrachtnemer is gewijzigd en/of door Opdrachtgever of anderen anders is geconfigureerd dan bij oplevering en deze afwijkende configuratie de onvolkomenheid veroorzaakt,
- b) onvolkomenheden veroorzaakt worden door ondeskundig gebruik en/of oneigenlijk gebruik door Opdrachtgever,
- c) onvolkomenheden een gevolg zijn van andere niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken.

8.2.5 Na afloop van de in artikel 8.2.1 genoemde garantieperiode is Opdrachtnemer slechts gehouden eventuele onvolkomenheden te herstellen, indien en voor zover ter zake de Programmatuur, Opdrachtgever met Opdrachtnemer een Onderhoudsovereenkomst op de Programmatuur heeft afgesloten of indien sprake is van een gebruiksvergoeding waarbij het onderhoud is inbegrepen, en die overeenkomst dergelijk herstel omvat.

8.3. Programmatuur van toeleveranciers (derden)

8.3.1 Indien Opdrachtnemer programmatuur van derden aan Opdrachtgever levert wordt het recht tot het gebruik van de Programmatuur door deze derde(n) aan Opdrachtgever slechts verleent overeenkomstig de bepalingen van de gebruiks- of licentieovereenkomst van deze derde(n). Indien Opdrachtnemer onderhouds- en/of support diensten uitvoert overeenkomstig de bepalingen van een service-, onderhouds- of supportovereenkomst van een derde(n), zijn de bepalingen van die overeenkomsten van toepassing met terzijdestelling van het bepaalde in de artikelen 8.1 tot en met 8.2 van deze Algemene Voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de genoemde bepalingen in de overeenkomsten van derden. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever op diens verzoek adviseren over de inhoud daarvan.

9. BEPALINGEN OPLEIDINGEN

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn van toepassing indien Opdrachtnemer opleidingen, cursussen of trainingen (hierna gezamenlijk te noemen 'de cursus(sen)') aan Opdrachtgever geeft.

9.1. Uitvoering

9.1.1 Onder de cursus wordt verstaan een door Opdrachtnemer aan één of meerdere Opdrachtgevers aangeboden cursus, workshop, opleiding, lezing of training volgens een door Opdrachtnemer samengesteld programma en inhoud of volgens een op verzoek van Opdrachtgever samengesteld programma specifiek gericht op medewerkers van Opdrachtgever.

9.1.2 Een cursus kan worden aangeboden in digitale vorm, bijvoorbeeld door middel van een online cursus of een Webinar, of middels een klassikale training op een door Opdrachtnemer gekozen locatie. In overleg en onder nader te bepalen voorwaarden kan Opdrachtnemer een cursus op een door Opdrachtgever aangewezen locatie aanbieden mits deze locatie aan de daaraan door Opdrachtnemer gestelde voorwaarden voldoet.

9.1.3 Indien een inschrijving van Opdrachtgever Opdrachtnemer bereikt nadat het maximaal aantal deelnemers aan de cursus is bereikt zal Opdrachtgever onder opgave van redenen Opdrachtgever hierover informeren. Opdrachtnemer zal indien mogelijk een alternatief aanbieden.

9.2. Invoicing and payment

Registrations for courses are confirmed in writing by the Contractor to the Client. Written confirmation can be sent by means of an invoice to the Client. Unless otherwise agreed in writing, payment must be received by the Contractor before the start of the course. The aforementioned obligation to pay also applies if (the employee of) the Client does not attend the course, unless he has cancelled in good time with due observance of the provisions of Article 9.3 below.

9.3. Cancellation

9.3.1 Unless otherwise agreed in writing, the Client has the right to cancel a registration for the course. Cancellation must be made in writing, stating the course name, any course code and the starting date of the course.

9.3.2 If the Client cancels the course up to thirty calendar days before the start of the course, the Contractor will not charge the Client any further costs, except for administration costs. In the event of cancellation from thirty days to five days before the start of the course, the Client owes 50% of the course fee, plus administration costs. If the Contractor receives the cancellation five days before the start of the course or afterwards, the Client is obliged to pay the course fee in full. If and insofar as the confirmation by the Contractor of a registration for a course states cancellation conditions that deviate from the above cancellation conditions, the cancellation conditions stated in the confirmation will prevail.

9.3.3 If the Client wishes to cancel all or part of a course specifically composed and/or developed at the request of the Client, aimed at employees of the Client as referred to in Article 9.1.1, the Contractor is, in addition to the provisions in Article 9.3.2, in all cases entitled to charge certain development and/or preparation costs for the course.

9.3.4 The Contractor reserves the right to change the content, location and dates/times of the course or, if the number of registrations or illness of a teacher gives cause to do so, to combine the course with one or more other courses, to hold it at a later date or time or to cancel it, in which latter case any course fee already paid will be refunded.

9.3.5 If a course has been specifically put together at the request of the Client, with regard to the provisions of Article 9.3.4, the Contractor will not make any changes to the content of a course without prior consultation with the Client.

9.4. Intellectual property rights

9.4.1 All physical and digital (course) materials are and remain the intellectual property of the Contractor. The provisions of Article 1.7 apply in full. The Client is not permitted to reproduce and/or distribute (course) material without the prior explicit written permission of the Contractor.

9.4.2 The Client is not permitted to make video and/or audio recordings of the course and/or to distribute it without the prior explicit written permission of the Contractor.

9.2. Facturering en betaling

Aanmeldingen voor cursussen worden schriftelijk door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever bevestigd. Een schriftelijke bevestiging kan door middel van een factuur aan Opdrachtgever plaatsvinden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, dient betaling door Opdrachtnemer te zijn ontvangen vóór aanvang van de cursus. De hiervoor vermelde verplichting tot betaling geldt ook ingeval (de medewerker van) Opdrachtgever de cursus niet bijwoont tenzij hij met inachtneming van het hierna in artikel 9.3 bepaalde tijdig tot annulering is overgegaan.

9.3. Annulering

9.3.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, heeft Opdrachtgever het recht een aanmelding voor de cursus te annuleren. Annulering dient schriftelijk plaats te vinden onder vermelding van de cursusnaam, eventuele cursuscode en de aanvangsdatum van de cursus.

9.3.2 Indien Opdrachtgever tot dertig kalenderdagen voor aanvang van de cursus de cursus annuleert zal Opdrachtnemer behoudens administratiekosten geen verdere kosten aan Opdrachtgever in rekening brengen. Bij annulering vanaf dertig dagen tot vijf dagen voor aanvang van de cursus is de Opdrachtgever 50% van het cursusgeld, vermeerderd met administratiekosten verschuldigd. Indien annulering vijf dagen voor aanvang van de cursus of daarna door Opdrachtnemer wordt ontvangen, dan is Opdrachtgever tot volledige betaling van het cursusgeld gehouden. Indien en voor zover de bevestiging door Opdrachtnemer van een aanmelding voor een cursus annuleringsvoorwaarden vermeldt, die afwijken van de bovenstaande annuleringsvoorwaarden, prevaleren de in de bevestiging vermelde annuleringsvoorwaarden.

9.3.3 Indien Opdrachtgever een specifiek op verzoek van Opdrachtgever samengestelde en/of ontwikkelde cursus gericht op medewerkers van Opdrachtgever zoals bedoeld in artikel 9.1.1 geheel of gedeeltelijk wenst te annuleren, is Opdrachtnemer in alle gevallen gerechtigd om, in aanvulling op het in artikel 9.3.2 bepaalde, ontwikkel- en/of voorbereidingskosten voor de cursus in rekening te brengen.

9.3.4 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de inhoud, locatie en de data/tijden van de cursus te wijzigen of indien het aantal aanmeldingen of ziekte van een docent daartoe aanleiding geeft de cursus te combineren met één of meer andere cursussen, op een latere datum of tijdstip te laten plaatsvinden of niet te laten doorgaan, in welk laatste geval het reeds betaalde cursusgeld zal worden gerestitueerd.

9.3.5 Indien een cursus specifiek is samengesteld op verzoek van Opdrachtgever geldt ten aanzien van het in artikel 9.3.4 bepaalde dat Opdrachtnemer zonder voorafgaand overleg met Opdrachtgever geen wijzigingen in de inhoud van een cursus zal aanbrengen.

9.4. Intellectuele eigendomsrechten

9.4.1 Alle fysieke en digitale (cursus) materialen zijn en blijven het intellectuele eigendom van Opdrachtnemer. Het in artikel 1.7 bepaalde is hierop onverminderd van toepassing. Het is Opdrachtgever niet toegestaan zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer (cursus) materiaal te vermenigvuldigen en/of te verspreiden.

9.4.2 Het is Opdrachtgever niet toegestaan zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer video en/of audio opnamen te maken van de cursus en/of deze te verspreiden.

10. GENERAL PROVISIONS SUPPORT AGREEMENT AND SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

The provisions stated in this chapter "Support Agreement and Service Level Agreement (SLA)" apply to services and/or work performed by the Contractor for the execution of a Support Agreement or SLA concluded between the Client and the Contractor. This is understood to mean the provision of Support and/or the performance of other activities that may form part of a Support Agreement or SLA. If the specific provisions of this chapter conflict with General Provisions of the other chapters of these General Terms and Conditions, the provisions of this chapter take precedence.

10.1. Support

10.1.1 Support is understood to mean, subject to the exceptions described in Article 10.5, the Service Desk employees of the Contractor, to the best of their ability, by telephone and/or electronically handling user questions and/or solving faults or disruptions in the Software that is explicitly subject to the Support Agreement or the SLA.

10.1.2 Support is provided exclusively for the Software and in the manner stated in the Agreement, or in an appendix thereof. The Client accepts that the Contractor cannot provide any or only limited Support services if the Client does not have (or no longer has) a Maintenance Agreement for the Software.

10.1.3 Unless explicitly agreed otherwise in the Agreement, Support is delivered on working days, excluding national holidays, from 09:00 to 17:00.

10.1.4 Support is only offered to the users of the Software mentioned in the Agreement and/or registered by the Contractor and can be provided in Dutch and/or English.

10.1.5 Support is provided to the best of the Contractor's ability. The Contractor does not guarantee response and/or resolution (target) times to user questions and/or the remedying of faults or disruptions, unless this has been explicitly agreed in the (SLA) agreement.

10.1.6 To enable the Contractor to support the Client to the best of its ability, the Client must fully cooperate with the Contractor. This cooperation includes, among other things:

- a) making data files/databases available for research on request and in accordance with the instructions of the Contractor. If the data made available contains sensitive and/or confidential data, the Contractor will treat this confidentially in accordance with Article 1.5.1, 'Confidentiality'.
- b) following instructions from the Contractor that may mean that certain steps must be followed and/or tested to obtain all the information required by the Contractor for the purpose of the research,
- c) supplying specific examples at the request of the Contractor and/or naming the precise steps/actions that cause a fault or disruption.

10. ALGEMENE BEPALINGEN SUPPORTOVEREENKOMST EN SERVICE LEVEL AGREEMENT OVEREENKOMST (SLA OVEREENKOMST)

De in dit hoofdstuk "Supportovereenkomst en Service Level Agreement overeenkomst (SLA)" vermelde bepalingen zijn van toepassing op diensten en/of werkzaamheden die Opdrachtnemer ter uitvoering van een tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgesloten Supportovereenkomst of SLA Overeenkomst verricht. Hieronder wordt verstaan het leveren van Support en/of het uitvoeren van overig werkzaamheden die deel kunnen uitmaken van een Supportovereenkomst of SLA overeenkomst. Indien de specifieke bepalingen uit dit hoofdstuk strijdig zijn met Algemene bepalingen uit de andere hoofdstukken van deze Algemene Voorwaarden, dan hebben de bepalingen uit dit hoofdstuk voorrang.

10.1. Support

10.1.1 Onder Support wordt, behoudens de in artikel 10.5 omschreven uitzonderingen, verstaan het door Servicedesk medewerkers van Opdrachtnemer naar beste vermogen telefonisch en/of elektronisch afhandelen van gebruikersvragen en/of het oplossen van (ver)storingen in de Programmatuur waarop de Supportovereenkomst of SLA overeenkomst uitdrukkelijk van toepassing is.

10.1.2 Support wordt uitsluitend geleverd op de in de Overeenkomst, of in een bijlage daarvan, vermelde Programmatuur en wijze. Opdrachtgever aanvaardt dat Opdrachtnemer geen, of beperkt Support diensten, kan leveren indien Opdrachtgever niet (meer) beschikt over een Onderhoudsovereenkomst op de Programmatuur.

10.1.3 Tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk anders is overeengekomen wordt Support geleverd op werkdagen, nationale feestdagen uitgezonderd, van 09:00 tot 17:00.

10.1.4 Support wordt uitsluitend geboden aan de in de Overeenkomst vermelde en/of door Opdrachtnemer geregistreerde gebruikers van de Programmatuur en kan worden geleverd in de Nederlandse en/of Engelse taal.

10.1.5 Support wordt geleverd naar beste vermogen van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer garandeert geen response- en/of oplos(streef)tijden op gebruikersvragen en/of op het verhelpen van (ver)storingen tenzij dit uitdrukkelijk in de (SLA) overeenkomst is overeengekomen.

10.1.6 Ten einde aan Opdrachtgever naar beste vermogen Support te kunnen leveren dient Opdrachtgever volledige medewerking te verlenen aan Opdrachtnemer, deze medewerking bestaat onder andere uit;

- a) het op verzoek en conform instructie van Opdrachtnemer beschikbaar stellen en/of online toegankelijk maken van gegevensbestanden/databases voor onderzoek. Indien de ter beschikking gestelde data gevoelige en/of vertrouwelijke gegevens bevat zal Opdrachtnemer hier conform artikel 1.5.1 'Geheimhouding' vertrouwelijk mee omgaan.
- b) het volgen van aanwijzingen van Opdrachtnemer die kunnen inhouden dat bepaalde stappen doorlopen en/of getest moeten worden om alle voor Opdrachtnemer ten behoeve van het onderzoek benodigde informatie te verkrijgen,
- c) het op verzoek van Opdrachtnemer aanleveren van concrete voorbeelden en/of het benoemen van de precieze stappen/handelingen die een (ver)storing opleveren.

10.1.7 If the Contractor is unable to resolve a fault or disruption because it is the result of an imperfection in the Software, and this Software has not been developed and maintained by the Contractor, the Contractor will submit its findings to the producer or developer of the Software, if the software in question was supplied by the Contractor. The Contractor is neither responsible nor liable for the producer or developer acknowledging and/or resolving the imperfection, nor within what periods it is prepared to make a solution available. If this has been agreed in the Support Agreement or SLA, the Contractor will make every effort to offer a temporary alternative solution to limit any nuisance for the Client as a result of the fault or disruption as much as possible.

10.1.8 Imperfections as referred to in Article 10.1.7 are understood to mean any fault or disruption in the Software that is reproducible and which constitutes a deviation from the description of the Software provided by the producer or developer, with the exception of errors in the description.

10.2. Remote Support services

10.2.1 If remote Support services have been agreed in the Support Agreement or SLA, the Contractor may, if possible, provide the Client with the services agreed in Article 10.1 via a secure remote (online) connection in a manner to be indicated by the Contractor and using Software or tools selected by the Contractor. If the Client wishes to establish a remote connection in a manner other than prescribed by the Contractor, the Contractor will, insofar as this is technically and organisationally reasonably possible, cooperate to the greatest possible extent. In that case, the Client bears full responsibility for the security of the connection and the security of data that is made available and/or transported from and to the Contractor through this connection.

10.3. Customer portal

10.3.1 At the Client's request, the Contractor will give the users referred to in Article 10.1.4 access to the Contractor's customer portal. Each user has a personal user ID and password. A user identifies himself to the Contractor by logging into the Customer Portal with the user ID and password.

10.3.2 The Client is responsible for the use of the provided user IDs and passwords and must handle them with care. A user ID is not transferable and may only be used by the user to whom it has been assigned at the request of the Client.

10.3.3 If the Client knows or suspects that employees of the Client who are not authorised to do so and/or third parties have gained unauthorised access to a user ID and/or the associated password, the Client will immediately inform the Contractor thereof, without prejudice to the Client's obligation to take immediate measures against unauthorised use.

10.1.7 Indien Opdrachtnemer niet in staat is om een (ver)storing op te lossen omdat deze het gevolg is van een onvolkomenheid in de Programmatuur, en deze Programmatuur niet is ontwikkeld en wordt onderhouden door Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer indien de betreffende programmatuur door Opdrachtnemer geleverd is, haar bevindingen voorleggen aan de producent of ontwikkelaar van de Programmatuur. Opdrachtnemer is er verantwoordelijk noch aansprakelijk voor of de producent of ontwikkelaar de onvolkomenheid erkent en/of oplost noch binnen welke termijnen zij bereid is daarvoor een oplossing beschikbaar te stellen. Indien dit is overeengekomen in de Supportovereenkomst of SLA overeenkomst zal Opdrachtnemer zich naar beste vermogen inspannen om een tijdelijke alternatieve oplossing te bieden om eventuele hinder voor Opdrachtgever als gevolg van de (ver)storing zoveel mogelijk te beperken.

10.1.8 Onder onvolkomenheden zoals bedoeld in artikel 10.1.7 wordt verstaan elke (ver)storing in de Programmatuur die reproduceerbaar is en een afwijking vormt ten opzichte van de door de producent of ontwikkelaar verstrekte beschrijving van de Programmatuur, uitgezonderd fouten in de beschrijving.

10.2. Remote Support diensten

10.2.1 Indien in de Supportovereenkomst of SLA overeenkomst remote Support diensten zijn overeengekomen kan Opdrachtnemer, indien mogelijk, de in artikel 10.1 overeengekomen diensten aan Opdrachtgever, via een beveiligde remote (online) verbinding op een door Opdrachtnemer aan te geven wijze en met gebruik van door Opdrachtnemer geselecteerde Programmatuur of hulpmiddelen, leveren. Indien Opdrachtgever een remote verbinding op een andere dan de door Opdrachtnemer voorgeschreven wijze tot stand wenst te brengen zal Opdrachtnemer daar, voor zover dit technisch en organisatorisch redelijkerwijs mogelijk is, zo veel mogelijk medewerking aan verlenen. Opdrachtgever draagt in dat geval de volledig verantwoordelijk voor de beveiliging van de verbinding en beveiliging van data die middels deze verbinding beschikbaar wordt gesteld en/of wordt getransporteerd van en naar Opdrachtnemer.

10.3. Klantportaal

10.3.1 Opdrachtnemer geeft op verzoek van Opdrachtgever de in artikel 10.1.4 bedoelde gebruikers toegang tot het klantportaal van Opdrachtnemer. Iedere gebruiker beschikt over een persoonlijk gebruikers ID en wachtwoord. Een gebruiker identificeert zich aan Opdrachtnemer door zich in het Klantportaal aan te melden met het gebruikers ID en wachtwoord.

10.3.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik van, en dient zorgvuldig om te gaan met, de verstrekte gebruikers ID's en wachtwoorden. Een gebruikers ID is niet overdraagbaar en mag uitsluitend worden gebruikt door de gebruiker aan wie deze op verzoek van Opdrachtgever is toegekend.

10.3.3 Indien Opdrachtgever weet, of het vermoeden heeft, dat medewerkers van Opdrachtgever die daartoe niet gerechtigd zijn en/of derden onbevoegd toegang hebben verkregen tot een gebruikers ID en/of het daarbij behorende wachtwoord zal Opdrachtgever Opdrachtnemer daarvan onmiddellijk op de hoogte stellen, onverminderd de verplichting van Opdrachtgever om zelf direct maatregelen tot onbevoegd gebruik te nemen.

10.3.4 By applying for and/or using a user ID and/or password for the Customer Portal, the Client explicitly accepts that the Contractor is never liable for any damage whatsoever that is or may be the result of an unauthorised person using a user ID and/or password provided by the Contractor to the Client.

10.4. Term and termination

10.4.1 The Agreement is entered into for the term agreed in writing in the Support Agreement or SLA, failing which a term of three years applies, and it is tacitly renewed after the expiry thereof for periods of one year, with due observance of the provisions of Article 1.14. of these General Terms and Conditions.

10.4.2 The Agreement can be terminated by the Client or the Contractor in writing by registered letter with due observance of a notice period of three months before the renewal date, with due observance of the provisions of Article 1.14 of these General Terms and Conditions.

10.4.3 If the Client terminates one or more Maintenance Agreements or parts thereof with a third party (producer or developer) during the term of the Support Agreement or SLA, it does not constitute the automatic expiry of a Support Agreement and/or SLA concluded with the Contractor on Software on which the Maintenance Agreement has been terminated by the Client. In this case, the Contractor is not obliged to provide Support and/or services on Software on which the maintenance has been terminated by the Client.

10.4.4 The Contractor is entitled, with due observance of the provisions of Article 1.14 of these General Terms and Conditions, to terminate the Agreement with the Client with immediate effect if there are valid reasons for doing so. Valid reasons are in any case, but not exhaustively, understood to mean that (updates of) the Software are, in the opinion of the Contractor, outdated or no longer available, if the Client no longer has a valid licence or right to use the Software or the Client has repeatedly failed to follow or does not wish to follow technical and functional advice given by the Contractor necessary to prevent faults or disruptions and/or to remedy them.

10.5. Exceptions

10.5.1 Support in any case does not include:

- a) installing, setting up and/or configuring Hardware, systems and/or the Software installed thereon,
- b) creating layouts, reports or overviews,
- c) importing/exporting and/or converting data or data files,
- d) on-site support,
- e) providing training to employees of the Client,
- f) performing, or offering support with, file repairs, insofar as this is explicitly agreed in the agreement,
- g) support on hardware.

10.5.2 The Contractor is not obliged to perform the work specified in Article 10.5.1. If the Contractor, at the Client's request, decides to perform work as referred to above, the Contractor is entitled to charge this work to the Client in accordance with the then applicable rates.

10.3.4 Met het aanvragen en/of door het gebruiken van een gebruikers ID en/of wachtwoord voor het Klantportaal aanvaardt Opdrachtgever uitdrukkelijk dat Opdrachtnemer nimmer aansprakelijk is, voor welke schade dan ook die het gevolg is, of kan zijn, van het door een onbevoegde persoon gebruik maken van een door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekt gebruikers ID en/of wachtwoord.

10.4. Duur en beëindiging

10.4.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de in de Supportovereenkomst of SLA overeenkomst schriftelijk overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van drie jaar geldt, en wordt na afloop daarvan telkens stilzwijgend verlengd voor perioden van één jaar met inachtneming van het in artikel 1.14 van deze Algemene Voorwaarden bepaalde.

10.4.2 De Overeenkomst kan door Opdrachtgever of Opdrachtnemer schriftelijk per aangetekend schrijven worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor de prolongatiedatum, met inachtneming van het in artikel 1.14 van deze Algemene Voorwaarden bepaalde.

10.4.3 In het geval Opdrachtgever tijdens de looptijd van de Supportovereenkomst of SLA Overeenkomst, één of meerdere Onderhoudsovereenkomst(en) of delen daarvan met een derde (producent of ontwikkelaar) beëindigt, vervalt daarmee niet automatisch een met Opdrachtnemer afgesloten Supportovereenkomst en/of SLA overeenkomst op Programmatuur waarop de Onderhoudsovereenkomst door Opdrachtgever is beëindigd. Opdrachtnemer is in dit geval niet gehouden om Support en/of diensten te verlenen op Programmatuur waarop het onderhoud door Opdrachtgever is beëindigd.

10.4.4 Opdrachtnemer is gerechtigd, met inachtneming van het in artikel 1.14 van deze Algemene Voorwaarden bepaalde, de Overeenkomst met Opdrachtgever, per direct te beëindigen indien daar gegronde redenen voor zijn. Onder gegronde redenen wordt in ieder geval, doch niet uitputtend, verstaan het naar oordeel van Opdrachtnemer verouderd zijn of niet meer verkrijgbaar zijn (van updates) van de Programmatuur, Opdrachtgever geen geldige licentie of gebruiksrecht (meer) heeft op de Programmatuur of Opdrachtgever technische en functionele adviezen gegeven door Opdrachtnemer noodzakelijk om (ver)storingen te voorkomen en/of op te verhelpen herhaaldelijk niet heeft opgevolgd of wenst op te volgen.

10.5. Uitzonderingen

10.5.1 Support omvat in ieder geval niet;

- a) het installeren, inrichten en/of configureren van Hardware, systemen en/of de daarop geïnstalleerde Programmatuur,
- b) het maken van lay-outs, rapportages of overzichten,
- c) import/export en/of conversie van data of gegevensbestanden,
- d) ondersteuning op locatie,
- e) het geven van training aan medewerkers van Opdrachtgever,
- f) het uitvoeren van, of bieden van ondersteuning bij, bestandsreparaties behoudens voor zo ver dit expliciet in de overeenkomst is overeengekomen,
- g) support op hardware.

10.5.2 Opdrachtnemer is niet verplicht de in artikel 10.5.1 benoemde werkzaamheden uit te voeren. Indien Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever besluit om werkzaamheden zoals hiervoor bedoeld uit te voeren is Opdrachtnemer gerechtigd deze werkzaamheden conform de dan geldende tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

10.5.3 The Contractor reserves the right to transfer or outsource (parts of) the obligations arising from the Support Agreement or SLA to third parties, provided this third party offers corresponding services, which is at the discretion of the Contractor.

10.6. Voucher

10.6.1 In addition to an agreement to provide services, a Support Agreement or SLA, the Client and the Contractor can agree on a voucher. A voucher contains a credit for a pre-agreed number of days that can be used by the Client for purchasing services or having work performed for the management and/or maintenance of the Software.

10.6.2 Unless explicitly agreed otherwise in writing between the parties, a voucher is purchased for a period of one year and thereafter, unless terminated in the manner referred to in Article 10.4.2, it is automatically extended for the same number of days and a period of one year.

10.6.3 The Contractor will ensure that the employee has the necessary expertise to perform the work and will take the Client's preference for deploying a specific employee into account to the greatest possible extent. It is up to the Contractor to determine which employee will be deployed for the work.

10.6.4 The Contractor reserves the right to deploy a replacement employee if a (scheduled) employee cannot be deployed due to circumstances.

10.6.5 The Client will purchase the days included on the voucher before the end of the contract period. After the end of the contract period, any remaining days and/or half-days that have not been used will be considered as expired. The Client will not be refunded for expired days.

10.6.6 The Contractor guarantees that the number of days the parties have agreed on a voucher are available to the Client within the contract period, if the Contractor schedules the total number of agreed days within ninety calendar days of the starting date of the voucher for the current contract period. The Contractor will make every effort to comply with requests to schedule days within the current contract period that are requested afterwards. If a request cannot be honoured by the Contractor before the end of the contract period, the Client can purchase the remaining days at the next opportunity after the expiry of the contract period, in consultation with the Client. These days will not expire.

10.5.3 Opdrachtnemer behoudt zicht het recht voor om (delen van) de verplichtingen die voortvloeien uit de Supportovereenkomst of SLA Overeenkomst over te dragen of uit te besteden aan derden mits deze derde overeenkomstige diensten biedt, dit ter beoordeling aan Opdrachtnemer.

10.6. Strippenkaart

10.6.1 In aanvulling op een overeenkomst tot het leveren van diensten, een Supportovereenkomst of SLA overeenkomst kan tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een strippenkaart worden overeengekomen. Een strippenkaart bevat een tegoed voor een vooraf aantal overeengekomen dagen die door Opdrachtgever aangewend kunnen worden voor het afnemen van diensten of het laten uitvoeren van werkzaamheden ten behoeve van het beheer en/of onderhoud van de Programmatuur.

10.6.2 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders tussen partijen is overeengekomen wordt een Strippenkaart afgenomen voor de periode van één jaar en daarna telkens, behoudens opzegging op de in artikel 10.4.2 bedoelde wijze, automatisch voor een zelfde aantal dagen en periode van één jaar geprolongeerd.

10.6.3 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de medewerker over de benodigde expertise voor het uitvoeren van de werkzaamheden beschikt en houdt zo veel mogelijk rekening met de voorkeur van Opdrachtgever om een specifieke medewerker in te zetten. Het is aan Opdrachtnemer om te bepalen welke medewerker voor de werkzaamheden wordt ingezet.

10.6.4 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor in het geval een (geplande) medewerker door omstandigheden niet ingezet kan worden een vervangende medewerker in te zetten.

10.6.5 De in de Strippenkaart opgenomen dagen worden door Opdrachtgever voor het einde van de contractperiode afgenomen. Na afloop van de contractperiode zullen resterende dagen en/of dagdelen die niet zijn verbruikt, als vervallen worden beschouwd. Er vindt geen restitutie plaats aan Opdrachtgever voor vervallen dagen.

10.6.6 Opdrachtnemer garandeert dat het aantal dagen dat partijen zijn overeengekomen in een Strippenkaart voor Opdrachtgever binnen de contractperiode beschikbaar is indien Opdrachtnemer het totaal aantal overeengekomen dagen binnen negentig kalenderdagen na de ingangsdatum van de Strippenkaart voor de lopende contractperiode laat inplannen. Opdrachtnemer zal zich zoveel mogelijk inspannen om aan verzoeken tot het inplannen van dagen binnen de lopende contractperiode die naderhand worden aangevraagd te voldoen. Mocht een aanvraag voor het einde van de contractperiode niet door Opdrachtnemer gehonoreerd kunnen worden, kunnen de resterende dagen op de eerst volgende mogelijkheid na het verstrijken van de contractperiode in overleg met Opdrachtgever door Opdrachtgever worden afgenomen. Deze dagen komen niet te vervallen.