



Algemene voorwaarden

PARALAX BV LEVERT HAAR OPDRACHTGEVER SERVICE OP DE BASIS SOFTWARE ONDER DE NAVOLGENDE VOORWAARDEN:

Inhoudsopgave

1	Definities	3
2	Toepasselijkheid Algemene voorwaarden	5
3	Tot de Service behorende diensten	6
4	Niet tot de Service behorende diensten	7
5	Duur van Service en opzegging	8
6	Verplichtingen van Opdrachtgever ten aanzien van het uitvoeren van de overeenkomst.....	9
7	Kosten en betaling van Licenties, Site-licenties, Service en	11
8	Informatie van vertrouwelijke aard, geheimhouding en reverse engineering	13
9	Overdraagbaarheid Licentie en boetebeding	14
10	Aansprakelijkheid Leverancier	15
11	Overmacht	17
12	Opschorting en Ontbinding	18
13	Intellectuele eigendom.....	19
14	Leveringstermijnen	20
15	Maatwerkenaanpassingen.....	21
16	Aflevering, installatie en acceptatie van Maatwerkenaanpassingen	22
17	Consultancy- en overige diensten zoals genoemd in voorgaand artikel 4.1. t/m 4.6. Uitgezonderd Opleidingen	24
18	Wijziging en meerwerk	25
19	Kosten, betaling en annulering van Consultancy of overige diensten zoals bedoeld in voorgaand artikel 4.1. t/m 4.7. inclusief Opleidingen	26
20	Aflevering, installatie en acceptatie van Standaardprogrammatuur	27
21	Annulering.....	28
22	Toepasselijk recht en geschillen.....	29

1 Definities

De Leverancier:

De besloten vennootschap Paralax BV, gevestigd aan Newtonlaan 253, 3584 BH te Utrecht.

De Opdrachtgever:

De afnemende partij met wie de Leverancier een overeenkomst is aangegaan voor onder meer, maar niet uitsluitend, levering van software.

Standaardprogrammatuur:

Alle door Leverancier ontwikkelde basissoftware zoals vermeld op de Prijslijst van Leverancier.

Maatwerk aanpassingen:

alle software die door de Leverancier op verzoek van Opdrachtgever is ontwikkeld in aanvulling of in afwijking op de Standaardprogrammatuur.

Licentie:

Gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur inclusief eventuele Maatwerk aanpassingen. De meeteenheid is één licentie per gelijktijdig ingelogde gebruiker.

Site-licentie:

Gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur inclusief eventuele Maatwerk aanpassingen. De meeteenheid van een site-licentie is het aantal in de Standaardprogrammatuur geregistreerde personen met een actief dienstverband.

Service:

De tegen bijkomende kosten ondersteunende diensten zoals in artikel 4 van deze voorwaarden zijn beschreven ten behoeve van Standaardprogrammatuur en Maatwerk aanpassingen.

Verkoopprijs:

De prijs voor diensten en software, zoals vermeld op de actuele Prijslijsten.

Prijslijst:

De lijst met alle prijzen voor alle diensten en producten die Paralax levert, zoals Paralax die hanteert en die ten allen tijde opvraagbaar is bij haar.

Partijen:

Paralax BV enerzijds en de Opdrachtgevers anderzijds.

Intellectuele Eigendomsrechten:

Auteurs-, databank-, merk-, en modelrechten, octrooien, handelsgeheimen, know how, en alle soortgelijke rechten, waar ook ter wereld ontstaan, al dan niet geregistreerd of vatbaar voor registratie en inclusief aanvragen daartoe.

Consultant:

Diegene die namens de Leverancier consultancydiensten en overige werkzaamheden verricht die niet onder Service vallen.

Opleiding:

Zowel een standaardtraining op het gebied van het gebruik van de Standaardprogrammatuur, zoals vermeld op de Prijslijst als elke specifieke training die gericht is op één bepaalde Opdrachtgever.

Release:

Vrijgegeven versie van de software, inclusief documentatie.

Servicedesk:

Eerste aanspreekpunt voor opdrachtgever.

2 Toepasselijkheid Algemene voorwaarden

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Leverancier en alle overeenkomsten waarbij Leverancier goederen en/of diensten van welke aard ook aan de Opdrachtgever levert. Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien - en voor zover - deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

2.2. Toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de Opdrachtgever – onder welke benaming dan ook – worden door Leverancier uitdrukkelijk van de hand gewezen. Bedingen die afwijken van de algemene voorwaarden van Leverancier zijn uitsluitend geldig indien haar directie daarmee uitdrukkelijk en schriftelijk heeft ingestemd en waarbij de algemene voorwaarden van Leverancier voor het overige onverkort van kracht blijven.

2.3. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven. Aanbiedingen en andere uitingen van Leverancier.

2.4 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door haar schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en de volledigheid van de door of namens hem aan Leverancier opgegeven maten, eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop Leverancier haar aanbieding of uiting baseert.

3 Tot de Service behorende diensten

3.1. De Service omvat uitsluitend de volgende diensten:

- Het recht van de Opdrachtgever op de meest actuele nieuwe release van de Standaardprogrammatuur van Leverancier. Dit recht geldt onder de voorwaarde dat bovengenoemde release binnen één jaar nadat deze door de Leverancier is vrijgegeven, wordt geïnstalleerd. Na deze periode kan de Opdrachtgever de bovengenoemde release afnemen tegen betaling van de voor deze release geldende prijs.
- Informatievoorziening over de functionele toepassingen van de nieuwe releases ten opzichte van bestaande releases.
- Het leveren van telefonische diensten van de Servicedesk van Leverancier op werkdagen van 8:30 uur tot 17:00 uur, uitgesloten weekend en feestdagen.
- Het assisteren bij het oplossen van foutmeldingen die zijn veroorzaakt door reproduceerbare programma technische fouten in de door de Leverancier geleverde Standaardprogrammatuur en Maatwerk aanpassingen. Deze foutmeldingen moeten duidelijk worden omschreven door de Opdrachtgever en worden gemeld door middel van e-mail. Als blijkt dat de fout en/of onvolkomenheid niet veroorzaakt is door reproduceerbare programmatechnische fouten in de door de Leverancier geleverde Standaardprogrammatuur en Maatwerk aanpassingen dan wordt de aan de assistentie bestede tijd bij de Opdrachtgever in rekening gebracht tegen het alsdan geldende uurtarief van Leverancier voor de in navolgend artikel 4 bedoelde consultancydiensten.

3.2. De Leverancier zal bij blokkerende onvolkomenheden in de Standaardprogrammatuur en Maatwerk aanpassingen in de zin van storingen c.q. meldingen die het werken met de Standaardprogrammatuur en Maatwerk aanpassingen volledig onmogelijk maken, één (1) werkdag na de in artikel 3.1 genoemde schriftelijke melding van de storing, de Opdrachtgever op de hoogte stellen van de planning wanneer de storing door de Leverancier wordt behandeld ten einde samen met de Opdrachtgever tot een oplossing te komen. Indien de storing dermate complex is dat één (1) werkdag niet volstaat om een juiste analyse te maken, of bij niet blokkerende onvolkomenheden, dan zal de Leverancier uiterlijk drie (3) werkdagen na melding van de storing met een plan van aanpak komen.

3.3. Het recht op de meest actuele release van de Standaardprogrammatuur zoals bedoeld in dit artikel, geeft enkel recht op de afgenomen modules.

3.4. Alle diensten van de Leverancier worden zoals in dit artikel beschreven, uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis.

4 Niet tot de Service behorende diensten

De in de navolgende artikelen 4.1.- 4.6. genoemde (consultancy-)diensten vallen uitdrukkelijk niet onder de Service. Deze diensten dienen afzonderlijk en schriftelijk overeengekomen te worden.

Dientengevolge zullen deze diensten afzonderlijk worden gefactureerd, tegen de op het moment van de aanvang van de uitvoering geldende uurtarieven. Het betreft;

4.1. De installatie van nieuwe releases en Maatwerkaanpassingen door Leverancier.

4.2. Implementatie, het ontwikkelen van Maatwerkaanpassingen, projectleiding en Opleiding.

4.3. Herstel van functionele onvolkomenheden: storingen c.q. meldingen die geen belemmering zijn voor de verwerking van gegevens binnen Standaardprogrammatuur en ook niet leiden tot het opslaan, tonen of afdrucken van verminkte gegevens.

4.4. Herstel van onvolkomenheden die zijn veroorzaakt door niet reproduceerbare programma technische fouten, bijvoorbeeld door het onjuiste gebruik van de Standaardprogrammatuur en Maatwerkaanpassingen.

4.5. Werkzaamheden die samenhangen met door de Opdrachtgever aangebrachte wijzigingen in de standaardprogrammatuur, test of productieomgeving van de Standaardprogrammatuur of in programmatuur van andere Leveranciers.

4.6. Herstel van schade aan informatiedragers.

5 Duur van Service en opzegging

5.1. De levering van de in artikel 3 beschreven Service, geldt voor een minimale periode van vierentwintig (24) maanden, ingaande op de eerste dag van de maand waarin de Licenties door Leverancier zijn geïnstalleerd bij Opdrachtgever.

5.2. De levering van Service wordt na afloop van contractduur steeds stilzwijgend verlengd voor een periode van twaalf (12) maanden tenzij Opdrachtgever of Leverancier de overeenkomst zes kalendermaanden vóór het ingaan van een nieuwe termijn schriftelijk opzegt.

5.3. Indien de Licenties of Site-licenties eindigen, om welke redenen dan ook, eindigt ook de Service.

6 Verplichtingen van Opdrachtgever ten aanzien van het uitvoeren van de overeenkomst.

6.1. De Opdrachtgever zal ten behoeve van het uitvoeren van de overeenkomst aan Leverancier steeds tijdig alle nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen, zoals specificaties, documentatie, instructies, inlichtingen, test- en overige gegevens, en alle medewerking verlenen. Indien Opdrachtgever voor de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.

6.2. Opdrachtgever draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in haar organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen, en is verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

6.3. Indien Opdrachtgever programmatuur, websites, materialen, databestanden of andere gegevens op een informatiedrager aan Leverancier ter beschikking stelt, moeten deze voldoen aan de door Leverancier voorgeschreven specificaties.

6.4. Indien Opdrachtgever de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Leverancier stelt of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan haar verplichtingen voldoet, heeft Leverancier het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, en onverminderd haar overige rechten.

6.5. Indien in het kader van de uitvoering van de overeenkomst updates en/of nieuwe versies van de Standaardprogrammatuur of Maatwerk aanpassingen aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld worden, dan kan Leverancier van Opdrachtgever verlangen dat deze de meest recente – en door Leverancier ondersteunde versie - van de Standaardprogrammatuur in gebruik neemt. Opdrachtgever zal aan dergelijke voorschriften onvoorwaardelijk haar medewerking verlenen c.q. uitvoering geven.

6.6. Ingeval van een storing in de Standaardprogrammatuur of Maatwerk aanpassingen dient de Opdrachtgever binnen uiterlijk drie (3) werkdagen na constatering van de storing de Leverancier schriftelijk, via e-mail of enig andere elektronische vorm kennis te geven van de storing bij de Servicedesk van de Leverancier en daarbij de aard van de storing en zover mogelijk de specificaties daarvan zo uitgebreid mogelijk te vermelden. Indien naar het oordeel van de Leverancier zulks nodig is in het kader van de storing, verschaft de Opdrachtgever de Leverancier onvoorwaardelijk toegang tot de apparatuur en de programmatuur.

6.7. Zover medewerking en/of informatie dan wel apparatuur of programmatuur van een derde vereist is, zal Opdrachtgever daarvoor onverwijld zorgen en de verantwoording ter zake ligt bij de Opdrachtgever.

6.8. Indien medewerkers van Leverancier op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten. Deze faciliteiten moeten voldoen aan de wettelijke eisen.

6.9. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Leverancier, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden ten gevolge van

handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie. Opdrachtgever zal de binnen haar organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van Leverancier kenbaar maken.

6.10. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de keuze en tijdige en adequate beschikbaarheid daarvan. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is Leverancier gerechtigd zich zelf toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen die ten alle tijde door Leverancier kunnen worden gewijzigd. Opdrachtgever behandelt de toegangscode vertrouwelijk en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

7 Kosten en betaling van Licenties, Site-licenties, Service en

(Consultancy-)diensten die niet onder Service vallen

7.1. De kosten voor Service bedragen per jaar achttien percent (18%) van de Verkoopprijs zonder korting van de in bezit van Opdrachtgever zijnde Licenties en Site-licenties. Ten aanzien van licenties op Maatwerkaanpassingen geldt de historische Verkoopprijs van de Maatwerkaanpassing zelf als basis van de berekening.

7.2. De kosten voor de Service dienen per jaar bij vooruitbetaling te worden voldaan.

7.3. In geval van een of meerdere Site-licenties zal Opdrachtgever uiterlijk 31 januari van ieder kalenderjaar het aantal geregistreerde personen met een actief dienstverband laten weten aan Leverancier middels een door een bevoegde persoon ondertekende brief. Mocht het aantal geregistreerde personen met een actief dienstverband lager zijn dan voorgaand jaar dan blijft het aantal Licenties gelijk. Indien het aantal geregistreerde personen met een actief dienstverband hoger is dan voorgaand jaar dan wordt het aantal Licenties dat hoger is dan het voorgaande jaar, gefactureerd.

7.4 Indexatie van service vindt jaarlijks plaats op basis van de CBS prijsindexcijfer zakelijk dienstverlening (2010=100), Waarbij de indexering over september van voorgaand jaar als uitgangspunt wordt genomen.

7.5. Indien Opdrachtgever in gebreke is met de in artikel 7.3. verplichting tot opgaaf van het aantal geregistreerde personen met een actief dienstverband, dan brengt Leverancier het aantal geregistreerde personen met een actief dienstverband in het voorafgaande jaar verhoogd met vijftientig percent (25%), in rekening.

7.6. De werkzaamheden, adviezen en Opleidingen die niet vallen onder de in artikel 3 bedoelde Servicewerkzaamheden, worden per gebeurtenis gefactureerd op basis van de dan geldende tarieven, conform de Prijslijst van Leverancier.

7.7. Alle betalingen dienen te geschieden, zonder enige aftrek of schuldvergelijking binnen 30 dagenfactuurdatum.

7.8. Indien betaling niet heeft plaatsgevonden binnen de in artikel 7.6. aangegeven termijn, dan is Opdrachtgever direct in verzuim zonder dat daartoe een nadere ingebrekestelling is vereist. Mocht betaling niet op tijd plaats vinden, dan behoudt Leverancier zich het recht om incassokosten in rekening te brengen, alsmede wettelijke rente ex artikel 6:119 BW.

7.9. Leverancier is gerechtigd ondersteuning op de Standaardprogrammatuur en Maatwerkaanpassingen op te schorten zolang geen volledige betaling is ontvangen.

7.10. Eventuele reis- en verblijfkosten zullen separaat, volgens de op dat moment geldende tarieven volgens de Prijslijst van Leverancier, worden gefactureerd.

7.11. Alle bedragen zijn exclusief BTW, tenzij anders is vermeld.

7.12. Leverancier kan jaarlijks per 1 januari de prijzen van Licenties, Site-licenties en (consultancy-) diensten die buiten Service vallen aanpassen.

7.13. De betalingsvoorwaarden van artikel 7.6 tot en met 7.10 zijn onverkort van toepassing op de diensten die niet onder Service vallen en welke diensten onder meer in artikel 4, 16, en 18 zijn beschreven.

8 Informatie van vertrouwelijke aard, geheimhouding en reverse engineering

8.1. Alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen zullen door Leverancier worden getroffen teneinde in haar bezit zijnde gegevens en informatie met betrekking tot de zaken van de Opdrachtgever geheim te houden, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van de gegevens dit gebiedt.

8.2. Opdrachtgever verplicht zich om alle informatie aangaande de Licenties en Site-licenties, waaronder informatie over systemen, software, platforms, broncodes, know how, handelskennis en alle overige informatie en de bijbehorende documentatie geheim te houden en niet aan enige derde bekend te maken of in gebruik te geven.

8.3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Standaardprogrammatuur en Maatwerk aanpassingen van Leverancier te onderwerpen aan reverse-engineering, dan wel deze te decompileren of disassembleren.

8.4. Opdrachtgever zal haar werknemers en door haar ingehuurde derden de verplichtingen als hiervoor genoemd in artikel 8.2. en 8.3. opleggen en is verantwoordelijk voor een juiste naleving daarvan door deze werknemers en/of derden.

8.5 Bij overtreding door Opdrachtgever en/of haar werknemers en/of door haar ingeschakelde derden van het in artikel 8.2-8.4 bedoelde bedingen, verbeurt Opdrachtgever aan Leverancier een eenmalige en direct opeisbare, en zonder dat daarvoor een ingebrekestelling of andere voorafgaande verklaring in de zin van artikel 6:80 e.v. BW is vereist, boete ad € 10.000,- (zegge: tienduizend euro) alsook een boete ad € 1.000,- (zegge: duizend euro) voor iedere kalenderdag dat de overtreding voortduurt en onverminderd de overige rechten en/of verhaalsmogelijkheden van Leverancier waaronder haar recht op wettelijke schadevergoeding.

9 Overdraagbaarheid Licentie en boetebeding

9.1. Behoudens in geval van uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Leverancier, waaraan de Leverancier voorwaarden kan stellen, is het de Opdrachtgever nimmer toegestaan om Licenties aan derden, waaronder de aan Opdrachtgever gelieerde ondernemingen, over te dragen. Indien deze toestemming wordt verleend moet Opdrachtgever voor overdracht van het gebruikersrecht bewerkstelligen dat de verkrijger gebonden wordt aan de bepalingen van deze voorwaarden.

9.2. Voor het overige is het Opdrachtgever in geen geval toegestaan (onderdelen van) Licenties en / of Maatwerk aanpassingen of kopieën daarvan over te dragen of onder welke titel dan ook aan derden voor welk doel dan ook af te staan, dan wel door derden te doen gebruiken.

9.3. Indien Opdrachtgever in strijd met artikel 9.1. en 9.2. handelt, verbeurt Opdrachtgever aan Leverancier een eenmalige en direct opeisbare, en zonder dat daarvoor een ingebrekestelling of andere voorafgaande verklaring in de zin van artikel 6:80 e.v. BW is vereist, boete gelijk aan twee (2) maal de waarde van de bestaande contracten tussen Opdrachtgever en Leverancier, alsook een boete ad € 1.000,- (zegge: duizend euro) voor iedere kalenderdag dat de overtreding voortduurt en onverminderd de overige rechten en/of verhaalsmogelijkheden van Leverancier waaronder haar recht op wettelijke schadevergoeding.

10 Aansprakelijkheid Leverancier

10.1. De totale aansprakelijkheid van Leverancier, is beperkt tot vergoeding van directe schade en tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de Overeenkomst mede een duurovereenkomst behelst met een looptijd van meer dan één jaar, zoals Support, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het totaal van de vergoedingen (excl. BTW), bedongen voor één jaar doch in geen geval meer dan € 50.000,- (zegge: vijftigduizend euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- de redelijke kosten die Opdrachtgever heeft moeten maken om de prestatie van Leverancier aan de Overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Opdrachtgever de Overeenkomst heeft ontbonden;
- de redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat
- Leverancier op een voor hem bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- 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;
- 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 algemene voorwaarden.

10.2. De totale aansprakelijkheid van Leverancier voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan € 500.000,- (zegge: vijfhonderdduizend euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

10.3. Aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, waaronder – niet uitputtend bedoeld - begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, verminking of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Leverancier voorgeschreven toeleveranciers, schade door bedrijfsstagnatie en dergelijke, is uitgesloten.

10.4. Buiten de in artikel 10.2 genoemde gevallen rust op Leverancier geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in 10.2 genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Leverancier.

10.5. De aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke heeft gesteld, stellende daarbij een redelijke termijn van minimaal tien (10) werkdagen ter zuivering van de tekortkoming, en Leverancier ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat de Leverancier in staat is adequaat te reageren.

10.6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Leverancier meldt. Iedere

vordering tot schadevergoeding tegen Leverancier vervalt door het enkele tijdsverloop van twaalf(12) maanden na het ontstaan van de eerste schade.

10.7. Aansprakelijkheid beperkende, uitsluitende of vaststellende voorwaarden, die in verband met het geleverde door leveranciers of onderaannemers aan de Leverancier kunnen worden tegengeworpen, zullen door de Leverancier ook aan de Opdrachtgever kunnen worden tegengeworpen.

10.8. De Opdrachtgever vrijwaart de Leverancier, haar werknemers en haar voor de uitvoering van haar diensten ingeschakelde hulppersonen tegen elke aanspraak van derden in verband met de uitvoering door de Leverancier van geleverde diensten.

10.9. De werknemers van de Leverancier of de door de Leverancier voor de uitvoering van haar overeenkomst met Opdrachtgever ingeschakelde hulppersonen kunnen zich jegens de Opdrachtgever beroepen op dit artikel en alle aan de overeenkomst te ontleen overige verweermiddelen als waren zij zelf bij die overeenkomst partij.

11 Overmacht

11.1. De Leverancier is niet gehouden tot de uitvoering van de overeenkomst en gerechtigd zich ter zake op overmacht te beroepen wanneer de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd of bemoeilijkt door omstandigheden die redelijkerwijze buiten haar wil liggen conform artikel 6:75 BW. Onder overmacht worden mede, maar niet uitsluitend, begrepen bedrijfsblokkades, stakingen, prik- en stiptheidsacties, vertraagde verstrekking aan de Leverancier van bij derden bestelde onderdelen, zaken of diensten, ziekte van werknemers die een sleutelrol in het project zijn toebedacht, ongevallen en storingen in de computerapparatuur.

11.2. Ingeval van overmacht aan de zijde van de Leverancier worden haar verplichtingen opgeschort. Indien de overmacht langer duurt dan drie (3) maanden zijn zowel de Leverancier als de Opdrachtgever bevoegd de overeenkomst voor het niet-uitvoerbare gedeelte te ontbinden, onverminderd het bepaalde in artikel 12.

12 Opschorting en Ontbinding

12.1. Wanneer de Opdrachtgever in verzuim is met enige verplichting die voortvloeit uit de overeenkomst met Leverancier en/of bij een faillissementsaanvraag of faillissement, surseance van betaling, stillegging of liquidatie van het bedrijf van de Opdrachtgever, heeft Leverancier het recht om zonder ingebrekestelling en zonder gerechtelijke tussenkomst de uitvoering van de overeenkomst op te schorten of de overeenkomst geheel of ten dele te ontbinden, naar keuze van Leverancier, zonder dat Leverancier tot enige schadevergoeding of garantie gehouden is, doch onverminderd de aan Leverancier verder toekomende rechten.

12.2. In geval van ontbinding wegens de in artikel 12.1 genoemde situaties is Leverancier nimmer tot restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel schadevergoeding gehouden.

12.3. In geval van het faillissement van Opdrachtgever vervallen de aan hem ter beschikking gestelde Licenties en/of Site-licenties van rechtswege.

13 Intellectuele eigendom

13.1. De aan Opdrachtgever geleverde Standaardprogrammatuur en Maatwerk aanpassingen blijven altijd eigendom van Leverancier, haar licentiegevers of toeleveranciers.

13.2. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Standaardprogrammatuur, Maatwerk aanpassingen, databestanden, of andere zaken zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Leverancier, haar licentiegevers of toeleveranciers.

13.3. Leverancier heeft technische maatregelen genomen ofwel ter bescherming van de Standaardprogrammatuur en Maatwerk aanpassingen ofwel met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik hiervan. Het is Opdrachtgever niet toegestaan dergelijke technische maatregelen te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Opdrachtgever geen reservekopie van programmatuur kan maken, zal Leverancier Opdrachtgever desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.

13.4. Toepassing van suggesties of ideeën van de Opdrachtgever of haar personeel aangaande het gebruik van de Standaardprogrammatuur of Maatwerk aanpassingen, kunnen nimmer leiden tot enige aanspraak op intellectuele eigendom door de Opdrachtgever of haar personeel. De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot iedere verdere ontwikkeling van de Standaardprogrammatuur of daarop aangebrachte applicaties komen uitsluitend toe aan de Leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers.

13.5. In geval van inbreuk door derden op de intellectuele eigendomsrechten van de Leverancier, zal de Opdrachtgever aan de Leverancier alle nodige bijstand verlenen om de rechten van Leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers zeker te stellen.

13.6. Mocht op enig moment blijken dat de intellectuele eigendomsrechten op de Standaardprogrammatuur, Maatwerk aanpassingen of onderliggende programmatuur niet bij de Leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers liggen, dan kan de Opdrachtgever daaraan geen rechten ontleen tot teruggave van door haar betaalde licentievergoedingen.

14 Leveringstermijnen

14.1. Hoewel de Leverancier zich zal inspannen om de door haar genoemde leveringstermijnen stipt na te komen, zijn de door haar opgegeven leveringstermijnen louter indicatief bedoeld en de Opdrachtgever kan daaraan geen rechten ontleen tenzij bij separate overeenkomst uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

AANVULLENDE BEPALINGEN TEN AANZIEN VAN DE IN ARTIKEL 4 VAN DEZE VOORWAARDEN GENOEMDE DIENSTEN

De in de navolgende artikelen vermelde bepalingen zijn naast voorgaande algemene bepalingen (artikel 1-14) van toepassing op de in artikel 4 genoemde, en niet tot de Service behorende, diensten.

15 Maatwerk aanpassingen

Op verzoek van de Opdrachtgever kan de Leverancier Maatwerk aanpassingen ontwikkelen op de Standaardprogrammatuur van een van haar producten; Maatwerk aanpassingen zijn product specifiek en niet toepasbaar op andere producten van Leverancier.

15.1. Indien niet reeds bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen Maatwerk aanpassingen aan Leverancier ter hand zijn gesteld, specificeren Partijen schriftelijk welke Maatwerk aanpassingen ontwikkeld zullen worden en op welke manier dit zal geschieden. Leverancier zal de ontwikkeling van de Maatwerk aanpassingen uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Opdrachtgever instaat en Leverancier behoudt zich het recht voor om de specificaties aan te passen aan de interne producteisen en –visie.

15.2. Leverancier is niet verplicht om de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan haar ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en is bij constatering van eventuele onvolkomenheden gerechtigd de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

15.3. Opdrachtgever verkrijgt enkel het recht tot gebruik van de Maatwerk aanpassingen in haar eigen bedrijf of organisatie. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen, verkrijgt de Opdrachtgever de broncode van de Maatwerk aanpassingen en de bij de ontwikkeling daarvan gemaakte technische documentatie, in welk geval Opdrachtgever gerechtigd is in deze Maatwerk aanpassingen wijzigingen aan te brengen. Indien Leverancier in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen, kan Leverancier daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

16 Aflevering, installatie en acceptatie van Maatwerk aanpassingen

16.1. Leverancier zal de te ontwikkelen Maatwerk aanpassingen zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van schriftelijk overeengekomen specificaties zal Opdrachtgever zelf de Maatwerk aanpassingen installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

16.2. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

16.3. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode maximaal veertien (14) dagen na aflevering. Indien Partijen schriftelijk zijn overeengekomen dat Leverancier de installatie uitvoert dan bedraagt de testperiode maximaal veertien (14) dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de Maatwerk aanpassingen voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Leverancier kan steeds verlangen dat Opdrachtgever met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Leverancier worden gerapporteerd.

16.4. De Maatwerk aanpassingen zullen tussen Partijen gelden als geaccepteerd;

- indien Partijen niet een acceptatietest zijn overeengekomen: bij de aflevering of, indien
- installatie door Leverancier schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie.
- indien tussen Partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de
- testperiode zoals bedoeld in artikel
- indien Leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel

16.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten in de zin van 3.2 zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 16.7 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zullen de Maatwerk aanpassingen gelden als volledig geaccepteerd, indien Opdrachtgever daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt.

16.5. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Maatwerk aanpassingen fouten bevatten die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever Leverancier hierover binnen twee (2) werkdagen schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de Maatwerk aanpassingen zodanig zijn aangepast dat die belemmering is opgeheven.

16.6. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Maatwerk aanpassingen blokkerende fouten in de zin van artikel 3.2 bevatten, zal Opdrachtgever Leverancier uiterlijk binnen twee (2) werkdagen door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de Maatwerk aanpassingen aan te brengen.

16.7. Acceptatie van de Maatwerk aanpassingen kan niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen Partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de Maatwerk aanpassingen redelijkerwijs niet in de weg staan. Acceptatie kan voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de Maatwerk aanpassingen die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.

16.8. Indien de Maatwerk aanpassingen in fases en/of onderdelen worden afgeleverd en getest, laat de niet acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

16.9. Acceptatie van de Maatwerk aanpassingen op een der wijzen als bedoeld in artikel 16.4 heeft tot gevolg dat Leverancier ten volle gekweten is voor de nakoming van haar verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de Maatwerk aanpassingen en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Leverancier is overeengekomen, van haar verplichtingen inzake de installatie van de Maatwerk aanpassingen.

16.10. Als er geen acceptatietest heeft plaatsgevonden, zullen eventuele kosten van herstel in de maatwerk aanpassingen voor rekening van opdrachtgever komen indien deze voorkomen hadden kunnen worden met een acceptatietest.

17 Consultancy- en overige diensten zoals genoemd in voorgaand artikel 4.1. t/m 4.6. Uitgezonderd Opleidingen

17.1. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

17.2. Indien in geval van consultancy of andere diensten zoals genoemd in artikel 4 van deze voorwaarden en uitgezonderd Opleidingen, is afgesproken dat de Consultant de werkzaamheden op de locatie van Opdrachtgever verricht, dan zendt de Consultant per consultancy dag aan de Opdrachtgever een verslag. In dat verslag staat de bestede tijd, het dagverloop, door Partijen uit te voeren actiepunten en genomen beslissingen. Indien de Opdrachtgever zich niet kan vinden in de verslaginhoud en/of klachten heeft over de consultancywerkzaamheden, dient hij dat uiterlijk binnen vijf (5) dagen na de dag waarop de werkzaamheden hebben plaatsgevonden schriftelijk en gemotiveerd aan Leverancier te vermelden bij gebreke waarvan het verslag en/of de uitgevoerde consultancywerkzaamheden als zijnde juist en volledig geldt.

17.3. Indien de Consultant van de Leverancier werkzaamheden voor de Opdrachtgever op kantoor van de Leverancier uitvoert, dan wordt de bestede tijd beschouwd als zijnde uitgevoerd binnen het kader van de verstrekte opdracht.

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

17.5. In overleg met de Opdrachtgever kan de Consultant afwijken van de verstrekte opdracht.

17.6. Indien sprake is van consultancy of andere diensten zoals genoemd in voorgaand artikel 4 die langer duren dan drie (3) maanden, is Leverancier gerechtigd om op een termijn van ten minste drie (3) maanden voor ingangsdatum de geldende prijzen aan te passen.

17.7. De reguliere werkuren van een Consultant duren van 9.00 uur tot 17.00 uur, inclusief een lunchtijd van maximaal dertig (30) minuten. Buiten deze reguliere werkuren wordt honderdvijftig (150%) over het geldende uurtarief gerekend en voor werkzaamheden van een Consultant op zaterdagen, zondagen en feestdagen wordt tweehonderd percent (200%) gerekend over het geldende uurtarief.

17.8. Voor losse werkzaamheden van een Consultant, althans werkzaamheden buiten projecten, wordt een halve dag in rekening gebracht wanneer er sprake is van maximaal drie-en-een-half (3,5) uur tijdbesteding binnen een dag. Indien meer tijd nodig is binnen een dag wordt automatisch een hele dag (maximaal 8 uur) in rekening gebracht of zoveel meer dan dat boven acht (8) uur is besteed.

18 Wijziging en meerwerk

18.1. Indien Leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, dan worden deze werkzaamheden door Opdrachtgever vergoed volgens de actuele prijzen van Leverancier. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. Leverancier is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

18.2. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden als bedoeld in artikel 18.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Leverancier, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, kan voor Opdrachtgever nimmer grond zijn voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.

19 Kosten, betaling en annulering van Consultancy of overige diensten zoals bedoeld in voorgaand artikel 4.1. t/m 4.7. inclusief Opleidingen

19.1. Facturatie voor werkzaamheden door een Consultant vindt maandelijks achteraf plaats.

19.2. De werkzaamheden van een Consultant kunnen door een Opdrachtgever enkel schriftelijk worden geannuleerd onder de volgende voorwaarden:

- In geval van annulering van een geheel project tot vijf (5) werkdagen is de Opdrachtgever vijftig (50%) van de projectsom verschuldigd. Indien annulering plaatsvindt een (1) tot vier (4) werkdagen voor de geplande aanvangsdatum van het project dan is vijfenzeventig (75%) van de projectsom verschuldigd.
- In geval van annulering van louter een (1) dag of dagdeel waarop een Consultant diensten zou verrichten is de Opdrachtgever geen kosten verschuldigd indien annulering plaatsvindt op zes (6) of meer werkdagen voor de geplande dag. Vindt annulering later plaats dan is de Opdrachtgever een percentage van het overeengekomen dagtarief verschuldigd volgens de volgende staffel:
 - o Bij annulering binnen twee (2) tot vijf (5) werkdagen voor de geplande dag, vijftig (50%) van het dagtarief.
 - o Bij annulering op 1 werkdag voor de geplande dag en bij annulering op de dag zelf, honderd (100%) van het dagtarief.

19.3. Annulering van een Opleiding door een Opdrachtgever kan enkel schriftelijk geschieden en alleen onder de volgende voorwaarden:

- Kosteloze annulering is uitsluitend mogelijk tot uiterlijk twee (2) weken voor de geplande eerste cursus- of workshopdag.
- Bij annulering vanaf twee (2) weken tot één (1) week voor de eerste cursusdag, is Opdrachtgever vijftig percent (50%) van het verschuldigde opleidingsbedrag verschuldigd.
- Bij annulering binnen één (1) week voor de eerste opleiding dag is het volledige opleidingsbedrag verschuldigd.

19.4. Indien niet uiterlijk een dag voor de aanvang dag van een Opleiding de volledige opleidingsprijs is betaald dan is (het personeel van) Opdrachtgever uitgesloten van de Opleiding zonder dat dit de Opdrachtgever ontslaat van de verplichting tot betaling van de volledige cursus- of workshopprijs plus eventuele bijkomende kosten, zoals overnachting op locatie, reiskosten en kosten van voorbereidende handelingen, zoals het aanpassen van opleidingsmateriaal aan de praktijk van de Opdrachtgever.

20 Aflevering, installatie en acceptatie van Standaardprogrammatuur

20.1. Leverancier zal de Standaardprogrammatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan Opdrachtgever afleveren en, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij Opdrachtgever installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de Standaardprogrammatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

20.2. Indien tussen Partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 16.2 tot en met 16.7 van deze voorwaarden van toepassing. Indien Partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Opdrachtgever de Standaardprogrammatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van Leverancier ingevolge de Servicevoorwaarden conform artikel 4. In alle gevallen geldt het bepaalde in artikel 16.8 onverminderd.

20.3. Als er geen acceptatietest heeft plaatsgevonden, zullen eventuele kosten van herstel in de standaardprogrammatuur voor rekening van opdrachtgever komen indien deze voorkomen hadden kunnen worden met een acceptatietest.

21 Annulering

Annulering door de Opdrachtgever van een overeenkomst strekkende tot het leveren van Standaardprogrammatuur, Maatwerk aanpassingen daarop en de levering van Service zoals bedoeld in artikel 4 op de Standaardprogrammatuur en/of Maatwerk aanpassingen ontslaat de Opdrachtgever in geen geval van betaling van de volledige voor de overeenkomst overeengekomen prijs aan Leverancier.

22 Toepasselijk recht en geschillen

22.1. Op alle overeenkomsten tussen Leverancier en Opdrachtgever is het Nederlandse recht van toepassing.

22.2. Met uitzondering van zaken die onder de competentie van de sector kanton vallen, worden eventuele geschillen tussen Partijen voorgelegd aan de bevoegde rechtbank Utrecht