

Algemene Voorwaarden

Bijlage 12 bij:

[.]

TUSSEN

[.]

(KvK-nummer [.])

EN

Idella B.V.

(KvK-nummer 39048695)

Vertrouwelijk - Dit document (inclusief eventuele bijlagen) is uitsluitend geschreven en verstrekt voor het exclusieve gebruik door geadresseerde(n) voor het doel waarvoor het is verstrekt. Behoudens uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Idella, mag geen enkel deel van dit document worden gereproduceerd, gedistribueerd of meegedeeld aan derden. Alle geheimhoudingsregelingen in de Overeenkomst zijn van toepassing op dit document en/of onderdelen daarvan.

Bijlage Algemene Voorwaarden	
Auteur(s)	Idella
Versie	2.0
Datum	01.01.2026
Bestandsnaam	NEW.ID.26.001.12 - Bijlage 12 - Algemene Voorwaarden
Classificatie	Public

Inhoudsopgave

MODULE 1 ALGEMEEN

Artikel 1. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden	
Artikel 2. Aanbiedingen	
Artikel 3. Prijs en betaling	
Artikel 4. Vertrouwelijkheid en overname Personeel	
Artikel 5. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging	
Artikel 6. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting	
Artikel 7. Risico	
Artikel 8. Rechten van intellectuele eigendom	
Artikel 9. Medewerkingsverplichtingen	
Artikel 10. Leveringstermijnen	
Artikel 11. Ontbinding en opzegging van de Overeenkomst	
Artikel 12. Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer	
Artikel 13. Overmacht	
Artikel 14. Wijziging en Meerwerk	
Artikel 15. Overdracht van rechten en verplichtingen	
Artikel 16. Toepasselijk recht en geschillen	

MODULE 2 SOFTWARE AS A SERVICE

Artikel 1. Toepasselijkheid	
Artikel 2. Dienstverlening	
Artikel 3. Uitvoering Dienstverlening	
Artikel 4. Service Level Agreement	
Artikel 5. Duur	
Artikel 6. Betaling	
Artikel 7. Garantie	

Artikel 8. Verwerking Persoonsgegevens

MODULE 3 Business Process Outsourcing ('BPO')

Artikel 1. Toepasselijkheid	
Artikel 2. Governance pensioen- en uitkeringsverwerkingsprocessen	
Artikel 3. Consultancy	
Artikel 4A Pensioen- en uitkeringsverwerking	
Artikel 4B Salarisverwerking / Excasso Administratie)	
Artikel 5 Informatie	

Artikel 6. Onderaanneming en overdracht

Artikel 7. Ontbinding en beëindiging

MODULE 4 LICENTIE VOOR PROGRAMMATUUR

Artikel 1. Toepasselijkheid	
Artikel 2. Gebruiksrecht	
Artikel 3. Gebruiksbeperkingen	
Artikel 4. Aflevering en installatie	
Artikel 5. Acceptatietest en Acceptatie	
Artikel 6. Duur van de Overeenkomst	
Artikel 7. Gebruiksrechtvergoeding	
Artikel 8. Modificeren van de Programmatuur	

Artikel 9. Garantie	18
Artikel 10. Vertrouwelijkheid	18
4 Artikel 11. Onderhoudsovereenkomst	18
4 Artikel 12. Programmatuur van Toeleveranciers	19
4 MODULE 5 ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR	19
4 Artikel 1. Toepasselijkheid	19
5 Artikel 2. Specificaties van de Programmatuur	19
5 Artikel 3. Ontwikkeling van Programmatuur	19
Artikel 4. Aflevering en installatie	20
6 Artikel 5. Acceptatietest en Acceptatie	20
6 Artikel 6. Gebruiksrecht	21
6 Artikel 7. Gebruiksbeperkingen	21
7 Artikel 8. Duur van de Overeenkomst	22
7 Artikel 9. Vergoeding voor ontwikkelwerkzaamheden	22
8 Artikel 10. Modificeren van de Programmatuur	22
8 Artikel 11. Garantie	22
9 Artikel 12. Vertrouwelijkheid	23
9 MODULE 6 ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR	23
10 Artikel 1. Toepasselijkheid	23
10 Artikel 2. Dienstverlening	23
10 Artikel 3. Uitvoering Dienstverlening	23
10 Artikel 4. Nieuwe versies van de Programmatuur	24
10 Artikel 5. Service Level Agreement	24
11 Artikel 6. Duur	24
11 Artikel 7. Betaling	24
11 Artikel 8. Uitsluitingen	25
12 MODULE 7 PROJECTMANAGEMENT	25
12 Artikel 1. Toepasselijkheid	25
12 Artikel 2. Dienstverlening	25
12 Artikel 3. Rapportage	26
12 Artikel 4. Betaling	26

Paraaf Opdrachtnemer:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

Paraaf Opdrachtgever:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

MODULE 1 ALGEMEEN

Artikel 1. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

1.1 De Algemene Voorwaarden bestaan uit:

MODULE 1 'Algemeen';

en de volgende afzonderlijke specifieke modules:

MODULE 2 'Software as a Service'

MODULE 3 'BPO'

MODULE 4 'Licentie voor Programmatuur'

MODULE 5 'Ontwikkeling van Programmatuur'

MODULE 6 'Onderhoud van Programmatuur'

MODULE 7 'Projectmanagement'

1.2 Deze module 'Algemeen' van de Algemene Voorwaarden is van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij Opdrachtnemer goederen en/of Dienst(en) van welke aard en onder welke benaming dan ook aan Opdrachtgever levert. Tevens zijn van toepassing de specifieke module of modules van de Algemene Voorwaarden die tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn overeengekomen. Indien deze module Algemeen van de Algemene Voorwaarden op enig onderdeel strijdig of onverenigbaar is met het bepaalde in de tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeengekomen specifieke module of modules van de Algemene Voorwaarden, prevaleert het bepaalde in de desbetreffende specifieke module of modules.

1.3 Daar waar in de Algemene Voorwaarden de term 'Algemene Voorwaarden' wordt gebruikt, wordt daaronder verstaan de bepalingen van deze module Algemeen in combinatie met de bepalingen van één of meer overeengekomen specifieke modules van de Algemene Voorwaarden. Afwijkingen en aanvullingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen.

1.4 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.5 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.

Artikel 2. Aanbiedingen

2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij door Opdrachtnemer schriftelijk anders is aangegeven.

Paraaf Opdrachtnemer:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

2.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens waarop Opdrachtnemer zijn aanbieding baseert. Opdrachtgever betracht steeds de uiterste zorg dat de eisen waaraan de prestatie van Opdrachtnemer dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor Opdrachtnemer niet bindend, behoudens indien door Opdrachtnemer uitdrukkelijk anders is vermeld.

Artikel 3. Prijs en betaling

3.1 Opdrachtnemer heeft het recht de tarieven jaarlijks aan te passen conform de CBS index zakelijke dienstverlening, CAO lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen, SBI 2008:M - N, versie huidige cijfers, dan wel, in geval van wijziging ervan, de daaraan meest vergelijkbare index. De peildatum voor de vaststelling is op 15 augustus van het lopende jaar waarbij de maanden juni van het voorafgaande jaar en juni van het lopende jaar met elkaar worden vergeleken.

3.2 Tarieven worden gebaseerd op het prijspeil van een lopend kalenderjaar. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Tenzij anders overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient Opdrachtgever alle betalingen in euro's te voldoen.

3.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 3.1 heeft Opdrachtnemer het recht in redelijkheid haar tarieven, voortvloeiend uit de Overeenkomst, tussentijds aan te passen aan kostenverhogende omstandigheden die niet door Opdrachtnemer worden veroorzaakt danwel die ten tijde van de totstandkoming van de Overeenkomst onvoorzienbaar waren of waar Opdrachtnemer in redelijkheid geen rekening mee had kunnen of behoren te houden. Hierbij valt te denken aan kostenverhogende omstandigheden die het gevolg zijn van wijzigingen in wet- en regelgeving, externe auditkosten gerelateerd aan het verstrekken van certificeringen of assuranceverklaringen, het gebruik van software van derde partijen dan wel de aanwending van infrastructurele componenten van cloud-/hostingproviders, welke integraal onderdeel vormen van de SaaS-dienstverlening dan wel Dienstverlening dan wel enige andere omstandigheid die buiten invloed van Opdrachtnemer ligt.

3.4 Alle door Opdrachtnemer afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij Opdrachtnemer schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door Opdrachtnemer afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door Opdrachtgever nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen (vaste) prijs voor de door Opdrachtnemer te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer

Paraaf Opdrachtgever:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

schriftelijk is overeengekomen is Opdrachtnemer gehouden Opdrachtgever te informeren bij dreigende overschrijding van een door Opdrachtnemer afgegeven voorcalculatie of begroting.

- 3.5 Indien Opdrachtgever bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die personen hoofdelijk gehouden de uit de Overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.
- 3.6 Ter zake de door Opdrachtnemer verrichte prestaties en de daarvoor door Opdrachtgever verschuldigde bedragen leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van Opdrachtnemer volledig bewijs op, onverminderd het recht van Opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.7 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever, geldt dat Opdrachtnemer gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is Opdrachtgever gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. Opdrachtgever komt zodanig recht tot opzegging echter niet toe indien tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is overeengekomen dat de geldende prijzen en tarieven worden aangepast met inachtneming van een tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen index of andere maatstaf.
- 3.8 Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen in de Overeenkomst de datum of data waarop Opdrachtnemer de Vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Opdrachtgever in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door Opdrachtgever betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zullen de facturen door Opdrachtgever worden betaald binnen 30 (dertig) dagen na factuurdatum. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot enige korting of verrekening of opschorting van enige betaling.
- 3.9 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is Opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of Ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd als bedoeld in artikel 6:119a en 6:120 Burgerlijk Wetboek (wettelijke rente bij handelstransacties). Indien Opdrachtgever na aanmaning of Ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Opdrachtnemer de vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen.

- 3.10 Wanneer Opdrachtgever zijn verbintenissen jegens Opdrachtnemer niet nakomt, heeft Opdrachtnemer het recht om na schriftelijke aankondiging de verdere uitvoering van de Overeenkomst, geheel dan wel gedeeltelijk, op te schorten.
- 3.11 Indien de Overeenkomst aan het einde van de looptijd wordt verlengd met een andere periode dan de initiële periode, komen de eventueel verleende (meerjaren) kortingen te vervallen.
- 3.12 Onder Meerwerk worden de werkzaamheden verstaan die buiten de inhoud of omvang van de schriftelijk overeengekomen werkzaamheden vallen. Meerwerk wordt vergoed volgens de overeengekomen tarieven – en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer – en zal pas na schriftelijke opdrachtverstrekking door Opdrachtgever worden gefactureerd bij de eerstvolgende factuur dan wel na voltooiing van het Meerwerk.

Artikel 4. Vertrouwelijkheid en overname Personeel *Vervallen*

Artikel 5. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

- 5.1 Indien Opdrachtnemer dit van belang acht voor de uitvoering van de Overeenkomst, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer desgevraagd onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop Opdrachtgever uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van wetgeving op het gebied van de bescherming van Persoonsgegevens.
- 5.2 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van personen van wie Persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden Verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor Opdrachtgever op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Opdrachtnemer toegerekend moeten worden.
- 5.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van (een) door Opdrachtnemer verleende Dienst(en) worden Verwerkt, ligt uitsluitend bij Opdrachtgever. Opdrachtgever staat er jegens Opdrachtnemer voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de Verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
- 5.4 Indien Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de Specificaties betreffende beveiliging zoals tussen

Paraaf Opdrachtnemer:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

Paraaf Opdrachtgever:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk overeengekomen. Opdrachtnemer staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.

- 5.5 Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is Opdrachtnemer gerechtigd Opdrachtgever toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Opdrachtnemer is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen. Opdrachtgever behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde Medewerkers kenbaar. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een handelen of nalaten van Opdrachtnemer.

Artikel 6. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting

- 6.1 Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever alle uit de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gesloten Overeenkomst verschuldigde Vergoeding volledig heeft betaald. Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever zijn overeengekomen, komt aan Opdrachtgever het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.
- 6.2 Opdrachtnemer kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, Documentatie, Programmatuur, databestanden en (tussen)resultaten van de Dienstverlening van Opdrachtnemer onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Opdrachtgever alle aan Opdrachtnemer verschuldigde bedragen heeft voldaan.

Artikel 7. Risico

- 7.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, gegevens, Documentatie, Programmatuur, databestanden of gegevens (codes, wachtwoorden, etc.) die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst worden vervaardigd of worden gebruikt, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever zijn gebracht. Voor zover deze objecten in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtnemer of hulppersonen van Opdrachtnemer zijn, draagt

Opdrachtnemer het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging.

Artikel 8. Rechten van intellectuele eigendom

- 8.1 Alle rechten van intellectueel eigendom op de, op grond van de Overeenkomst, ontwikkelde of aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, Documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer, diens licentiegevers of diens Toeleverancier. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sublicentieerbaar.
- 8.2 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectueel eigendom uit de Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 8.3 Ook indien de Overeenkomst niet uitdrukkelijk in een bevoegdheid daartoe voorziet, is het Opdrachtnemer toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de Programmatuur, Apparatuur, databestanden, websites en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Het is Opdrachtgever nimmer toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.
- 8.4 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Opdrachtnemer zelf ontwikkelde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectueel eigendom van die derde, 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, indien nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde materialen, danwel (ii) met wijzigingen die Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer in de Programmatuur, website, databestanden, Apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat

Paraaf Opdrachtnemer:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

Paraaf Opdrachtgever:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

de door Opdrachtnemer zelf ontwikkelde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectueel eigendom of indien naar het oordeel van Opdrachtnemer een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Opdrachtnemer, indien mogelijk, zorg dragen dat Opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Opdrachtnemer is uitgesloten.

- 8.5 Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Opdrachtnemer van Apparatuur, Programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks etc.), databestanden of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.

Artikel 9. Medewerkingsverplichtingen

- 9.1 Om een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer mogelijk te maken zal Opdrachtgever Opdrachtnemer steeds tijdig alle door Opdrachtnemer nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Opdrachtgever staat er voor in dat de door Opdrachtgever aangeleverde informatie juist en volledig is en zal zorg dragen voor tijdige aanlevering. Indien Opdrachtgever in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de Overeenkomst eigen personeel en/of hulppersonen inzet, zullen dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring.
- 9.2 Opdrachtgever draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer in zijn organisatie van de Apparatuur, Programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door Opdrachtnemer te verlenen Dienst(en). Opdrachtgever zelf draagt zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen van de Apparatuur, Programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen.
- 9.3 Indien Opdrachtgever de voor de uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, Apparatuur, Programmatuur, materialen of medewerkers niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Opdrachtnemer stelt of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Opdrachtnemer het recht, na Ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de

verplichting, tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft Opdrachtnemer tevens het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Opdrachtnemer tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.

- 9.4 Ingeval Medewerkers van Opdrachtnemer op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die Medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overige geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden, waaronder Medewerkers van Opdrachtnemer, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie. Opdrachtgever zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Opdrachtnemer ingezette Medewerkers kenbaar maken.
- 9.5 Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Opdrachtnemer staan. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Opdrachtnemer.

Artikel 10. Leveringstermijnen

- 10.1 Alle door Opdrachtnemer genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die Opdrachtnemer bij het aangaan van de Overeenkomst bekend waren. Door Opdrachtnemer genoemde of tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden Opdrachtnemer niet en hebben steeds slechts een indicatief karakter. Opdrachtnemer spant zich er redelijkerwijs voor in uiterste (leverings)termijnen en uiterste (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Opdrachtnemer is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer kan worden gehaald. Evenmin is Opdrachtnemer gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als Opdrachtgever en Opdrachtnemer een Wijziging van de inhoud of omvang van de

Paraaf Opdrachtnemer:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

Paraaf Opdrachtgever:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

Overeenkomst (Meerwerk, Wijziging van Specificaties etc.) of een Wijziging van de aanpak van de uitvoering van de Overeenkomst zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.

- 10.2 De enkele overschrijding van een door Opdrachtnemer genoemde of tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum brengt Opdrachtnemer niet in verzuim. In alle gevallen - derhalve ook ingeval Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt Opdrachtnemer wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. De Ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

Artikel 11. Ontbinding en opzegging van de Overeenkomst

- 11.1 Aan zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts toe indien, na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke Ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, de andere partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever en alle andere verplichtingen tot medewerking door Opdrachtgever of een door Opdrachtgever in te schakelen derde gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 11.2 Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in Artikel 11.1 reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Opdrachtgever bewijst dat Opdrachtnemer ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Opdrachtnemer vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen Opdrachtnemer ter uitvoering van de Overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 11.3 Indien een Overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Opdrachtgever en

Opdrachtnemer zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

- 11.4 Opdrachtgever is nimmer gerechtigd een overeenkomst of een opdracht welke voor een bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
- 11.5 Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer kan de Overeenkomst zonder Ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Opdrachtgever wijzigt. Opdrachtnemer is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van Opdrachtgever vervalt het recht tot gebruik van aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Programmatuur, websites en dergelijke van rechtswege.
- 11.6 In het geval dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst door Opdrachtgever de overeengekomen Dienstverlening substantieel wordt teruggebracht, waaronder begrepen het terugbrengen van de Dienstverlening tot minder dan 50% van het oorspronkelijk overeengekomen niveau, is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een direct opeisbare vergoeding verschuldigd, gelijk aan het gemiddelde maandelijks bedrag dat Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter zake van de betreffende Dienstverlening in de twaalf maanden direct voorafgaande aan de datum waarop de Dienstverlening substantieel is teruggebracht in rekening heeft gebracht (respectievelijk zou brengen indien de Overeenkomst nog geen twaalf maanden heeft geduurd), vermenigvuldigd met het aantal maanden dat de Overeenkomst nog voortduurt bij een rechtsgeldige opzegging. Dit is een antimisbruikbepaling en deze heeft derhalve geen betrekking op het terugbrengen van de Dienstverlening door Opdrachtgever als gevolg van bedrijfseconomische omstandigheden, die Opdrachtgever noodzaken tot het terugbrengen van de Dienstverlening. Fusie of overname van of door Opdrachtgever gelden hierbij niet als bedrijfseconomische omstandigheden in de zin van dit Artikel.

Artikel 12. Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer

- 12.1 De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot een bedrag gelijk aan het door Opdrachtgever in de drie maanden voorafgaande aan het schadetoebrengende feit aan Opdrachtnemer uit hoofde van deze Overeenkomst

Paraaf Opdrachtnemer:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

Paraaf Opdrachtgever:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

betaalde bedrag, of € 250.000, indien dit laatste bedrag lager is. Hierbij geldt dat een reeks van met elkaar samenhangende schadetoebrengende gebeurtenissen wordt aangemerkt als één gebeurtenis en één schadetoebrengend feit. Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op de in deze module Algemeen bedoelde vrijwaringsverplichting van Opdrachtnemer.

- 12.2 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, boetes, naheffingen, verminderde goodwill, verlies van gegevens, (schade-)vorderingen van derden, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voorgeschreven zaken, materialen of Programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voorgeschreven Toeleverancier- is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 12.3 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor eventuele claims van gerechtigden/deelnemers/participanten/(ex) werknemers van Opdrachtgever die verband houden met de Dienstverlening van Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever.
- 12.4 De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit Artikel 12, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Opdrachtnemer uit hoofde van deze module Algemeen en de overige overeengekomen modules van deze Algemene Voorwaarden geheel onverlet.
- 12.5 De in Artikel 12.1 tot en met 12.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer.
- 12.6 Tenzij nakoming door Opdrachtnemer blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst slechts indien Opdrachtgever Opdrachtnemer onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De Ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 12.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade

zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Opdrachtnemer meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Opdrachtnemer vervalt door het enkele verloop van twaalf maanden na het ontstaan van de vordering.

- 12.8 Het bepaalde in dit Artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze Algemene Voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.

Artikel 13. Overmacht

- 13.1 Indien Opdrachtnemer gedurende een onafgebroken periode van meer dan 3 (drie) maanden ten gevolge van Overmacht in gebreke is aan haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst te voldoen, is Opdrachtgever gerechtigd om zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding jegens Opdrachtnemer zal ontstaan en onverminderd enig ander recht van Opdrachtgever.
- 13.2 Onder Overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan Personeel, stakingen, ziekte van Personeel, verlate aanlevering of ongeschiktheid van materialen of van producten, wanprestatie van door Opdrachtnemer ingeschakelde derden en/of liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Opdrachtnemer.

Artikel 14. Wijziging en Meerwerk

- 14.1 In de gevallen waarin de Overeenkomst niet voorziet, dan wel indien Wijziging van de Overeenkomst noodzakelijk is, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer hiertoe in overleg. Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen om een Wijziging van de Overeenkomst verzoeken met betrekking tot (a) de scope en inhoud van de Dienstverlening; (b) nieuwe dienstverlening; (c) wijziging door veranderende wet- en regelgeving en (d) een overige Wijziging in/van de Overeenkomst.
- 14.2 Ten aanzien van iedere voorgestelde Wijziging zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer elkaar voorzien van alle informatie die redelijkerwijs van belang is om een weloverwogen besluit te nemen over deze Wijziging. Indien de Wijziging in zijn geheel leidt tot een materiële verzwaring van de taken van Opdrachtnemer zal Opdrachtnemer een voorstel doen voor een aanpassing van de Vergoeding die verschuldigd is voor de Dienst(en). Opdrachtnemer zal instemmen met door Opdrachtgever voorgestelde Wijziging tenzij deze niet redelijk is, past bij de strategische uitgangspunten van Opdrachtnemer en onder de voorwaarde dat Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeenstemming bereiken over de consequenties van de Wijziging voor onder meer de Service Levels en de verschuldigde Vergoeding. Wijziging en/of aanvullingen zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen. Iedere geaccepteerde Wijziging zal conform planning worden geïmplementeerd

Paraaf Opdrachtnemer:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

Paraaf Opdrachtgever:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

en Opdrachtnemer zal voor zover relevant een nieuwe versie van de betrokken Bijlage(n) aan Opdrachtgever voorleggen ter goedkeuring, een en ander met inachtneming van de overeengekomen procedure in de Overeenkomst.

Artikel 15. Overdracht van rechten en verplichtingen

15.1 Het is Opdrachtnemer toegestaan gebruik te maken van diensten van derden in onderaanneming bij de uitvoering van haar verplichtingen in te zetten. De werking van artikel 7:404 BW is daarbij uitdrukkelijk uitgesloten. Het is Opdrachtgever en Opdrachtnemer echter niet toegestaan de rechten uit de Overeenkomst zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij aan een derde over te dragen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

15.2 Vorenstaande laat onverlet de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor de nakoming van de krachtens de Overeenkomst op haar rustende verplichtingen en de krachtens de belasting- en sociale verzekeringswetgeving op haar als werkgever rustende verplichtingen.

15.3 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken betreffende de Nederlandse wettelijke verplichtingen ten aanzien van de afdracht van sociale lasten en (loon)heffingen.

Artikel 16. Toepasselijk recht en geschillen

16.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

16.2 Ter zake van geschillen verband houdende met de uitleg of de uitvoering van de Overeenkomst, geldt dat Opdrachtgever en Opdrachtnemer zich zullen inspannen om dit geschil in onderling overleg op te lossen.

16.3 Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer niet onderling tot een oplossing van het geschil komen, zal het geschil bij uitsluiting worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing en Automatisering (SGOA), een en ander onverminderd het recht van Opdrachtgever en Opdrachtnemer een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht van Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.

16.4 De procedure bij de Stichting Geschillenoplossing en Automatisering (SGOA) vindt plaats in de Nederlandse taal, zittingen worden gehouden in Amsterdam.

MODULE 2 SOFTWARE AS A SERVICE

Artikel 1. Toepasselijkheid

1.1 De Algemene Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of Dienst(en). De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien Opdrachtnemer (een) Dienst(en) verricht op het gebied of onder de naam van Software as a Service (SaaS).

Paraaf Opdrachtnemer:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

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

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

Artikel 2. Dienstverlening

2.1 Opdrachtnemer zal aan Opdrachtgever de in de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaalde Dienst(en) op het gebied van Software as a Service verlenen alsmede de overige tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen Dienst(en) verrichten. Indien de Overeenkomst dat mede omvat zal Opdrachtnemer de in de Overeenkomst aangeduide Programmatuur op de door Opdrachtgever aangegeven infrastructuur installeren. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van Opdrachtgever of die van derden.

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

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

2.4 Indien de Dienstverlening aan Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst tevens Ondersteuning aan Gebruikers omvat, zal Opdrachtnemer telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde Programmatuur en over het gebruik dat van de Dienst(en) wordt gemaakt. Opdrachtnemer kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor Ondersteuning in aanmerking komt. Opdrachtnemer zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om Ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. Opdrachtnemer kan niet instaan voor de juistheid,

Paraaf Opdrachtgever:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden Ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt Ondersteuning uitsluitend verricht op Werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Opdrachtnemer.

- 2.5 Indien de Dienstverlening aan Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst tevens het maken van back-ups van gegevens van Opdrachtgever omvat, zal Opdrachtnemer met inachtneming van de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk overeengekomen periodes, een back-up maken van de bij Opdrachtnemer in bezit zijnde gegevens van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal de back-up bewaren gedurende een tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeen te komen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij Opdrachtnemer gebruikelijke termijnen. Opdrachtnemer zal de back-up zorgvuldig behandelen en bewaren als een goed huisvader.
- 2.6 Slechts indien schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen is Opdrachtnemer gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

Artikel 3. Uitvoering Dienstverlening

- 3.1 Opdrachtnemer zal zich naar beste kunnen inspannen de Dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle Dienst(en) van Opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst Opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 3.2 Opdrachtnemer verricht de Dienstverlening slechts in opdracht van Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, zijn medewerkers of Gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 3.3 Opdrachtnemer kan een Wijziging in de inhoud of omvang van de Dienstverlening aanbrengen. Indien een dergelijke Wijziging een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg heeft, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Opdrachtgever. In dat geval kan Opdrachtgever de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de Wijziging in werking treedt, tenzij deze Wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Opdrachtnemer de kosten van de Wijziging voor zijn rekening neemt.

- 3.4 Opdrachtnemer kan de uitvoering van de Dienst(en) voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de Programmatuur. Opdrachtnemer is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Dienst(en) of Programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 3.5 Opdrachtnemer kan de Dienst(en) geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor Preventief-, Correctief- of Adaptief Onderhoud. Opdrachtnemer zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan Opdrachtgever.
- 3.6 Indien Opdrachtnemer Dienstverlening verricht op basis van door Opdrachtgever aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door Opdrachtnemer te stellen voorwaarden door Opdrachtgever worden geprepareerd en aangeleverd. Opdrachtgever zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar Opdrachtnemer de Dienstverlening uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van Opdrachtgever, ook indien deze door Opdrachtnemer worden uitgevoerd of verzorgd. Opdrachtgever staat er voor in dat alle door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter uitvoering van de Dienstverlening 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.
- 3.7 Alle door Opdrachtnemer bij de Dienstverlening gebruikte Apparatuur, Programmatuur en zaken blijven eigendom of intellectueel eigendom van Opdrachtnemer of diens Toeleverancier, ook indien Opdrachtgever een Vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Opdrachtnemer.

Artikel 4. Service Level Agreement

- 4.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de Dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buiten beschouwing laten van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens Onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer zijn gelegen en met inachtneming van de Dienst(en) als geheel gedurende de duur van de Overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door Opdrachtnemer gemeten beschikbaarheid en serviceniveau als volledig bewijs gelden.

Paraaf Opdrachtnemer:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

Paraaf Opdrachtgever:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

Artikel 5. Duur

- 5.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen duur.

Artikel 6. Betaling

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

Artikel 7. Garantie

- 7.1 Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de in het kader van Software as a Service aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden Programmatuur foutloos zijn en zonder onderbrekingen functioneren. Opdrachtnemer zal zich er voor inspannen Gebreken in de Programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het Programmatuur betreft die door Opdrachtnemer zelf is ontwikkeld en de desbetreffende Gebreken gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Opdrachtnemer zijn gemeld. Opdrachtnemer kan in voorkomend geval het Herstel van de Gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de Programmatuur in gebruik wordt genomen. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat Gebreken in Programmatuur die niet zelf door Opdrachtnemer is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen. Indien de Programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld, kan Opdrachtnemer volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van Herstel aan Opdrachtgever in rekening brengen.
- 7.2 Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de Dienstverlening en de met gebruikmaking van de Dienst(en) gegenereerde gegevens. Opdrachtgever zal de resultaten van de Dienstverlening en de met gebruikmaking van de Dienst(en) gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.
- 7.3 Opdrachtgever zal op basis van de door Opdrachtnemer verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, Gebreken in de Dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten, de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Opdrachtnemer verklaart zich bereid om op verzoek van Opdrachtgever naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door Opdrachtgever tegen door Opdrachtnemer te stellen (financiële) voorwaarden. Opdrachtnemer is nimmer verantwoordelijk voor Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 7.4 Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de in het kader van Software as a Service aan Opdrachtgever ter

Paraaf Opdrachtnemer:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

beschikking te stellen en ter beschikking te houden Programmatuur, tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

Artikel 8. Verwerking Persoonsgegevens

- 8.1 Opdrachtgever garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige Verwerking van Persoonsgegevens die door Opdrachtgever worden ingevoerd in de in het kader van Software as a Service aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden Programmatuur.
- 8.2 Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen ligt de volledige verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de Dienst(en) door Opdrachtgever worden Verwerkt bij Opdrachtgever. Opdrachtgever staat er jegens Opdrachtnemer voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de Verwerking van deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
- 8.3 Opdrachtgever heeft op grond van de wetgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens (zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van Persoonsgegevens van Betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij Opdrachtgever. Opdrachtgever en Opdrachtnemer houden het er voor dat Opdrachtnemer ten aanzien van de Verwerking van Persoonsgegevens 'Verwerker' is en Opdrachtgever 'Verwerkingsverantwoordelijke' is, in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Opdrachtnemer zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door Opdrachtgever na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en Vergoeding van Opdrachtnemer begrepen en komen volledig voor rekening van Opdrachtgever.

MODULE 3 Business Process Outsourcing ('BPO')

Artikel 1. Toepasselijkheid

- 1.1 De Algemene Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of Dienst(en). De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien Opdrachtnemer Dienst(en) verricht op het gebied of onder de naam van Business Process Outsourcing (BPO).
- 1.2 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

Paraaf Opdrachtgever:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

- 1.3 Voor de toepassing van deze module wordt onder BPO verstaan: Business Process Outsourcing.

Artikel 2. Governance pensioen- en uitkeringsverwerkingsprocessen

- 2.1 Opdrachtnemer beheerst de pensioen- en uitkeringsverwerkingsprocessen door middel van een stelsel van beheersmaatregelen op de invoer, het verwerkingsproces en de uitvoer. Daarnaast worden ook de IT-processen voor pensioen en uitkeringsystemen met een stelsel van beheersmaatregelen beheerst. Deze maatregelen zijn vastgelegd in een beheersraamwerk. De beheersmaatregelen worden jaarlijks getoetst door een onafhankelijke partij en vastgelegd in een ISAE3402 type II mededeling. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de conclusies van deze toetsing ter beschikking stellen, op voorwaarde van het tekenen van een geheimhoudingsverklaring. De gedetailleerde resultaten van deze toetsing kunnen worden ingezien door Opdrachtgever en/of zijn accountant. Daarnaast zijn de informatiebeveiligingsmanagementsystemen conform ISO27001 gecertificeerd. Opdrachtnemer heeft haar beveiligingsmaatregelen verder gespecificeerd op <https://www.norvato.com/trust-centre>.
- 2.1 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de ISO27001 certificering en de ISAE3402 type II mededeling te vervangen door een andere adequate en algemeen geaccepteerde verklaring en/of normenkader gebaseerd op nationale of internationale standaarden. Opdrachtnemer voert jaarlijks een risicoanalyse uit. Op basis van de uitkomsten van deze risicoanalyse worden de beheersdoelstellingen bijgesteld en het beheersraamwerk hierop aangepast. Op verzoek van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer de beheersdoelstellingen ter beschikking stellen.
- 2.2 Opdrachtnemer verlangt van haar leveranciers die direct betrokken zijn bij de pensioen- en uitkeringsverwerkingsprocessen dat zij eveneens beschikken over een adequaat en toetsbaar stelsel van beheersmaatregelen. De aansluiting van deze beheersmaatregelen op die van Opdrachtnemer wordt jaarlijks getoetst.

Artikel 3. Consultancy

- 3.1 Opdrachtnemer beschikt over consultants die, indien overeengekomen, de hieronder genoemde Dienst(en) kunnen leveren. Dit Artikel bepaalt de randvoorwaarden, die in de Overeenkomst of per opdracht verder worden uitgewerkt.

Implementatie: voor het doorvoeren van de klantspecifieke inrichtingsvereisten van de overeengekomen Dienst(en), zal Opdrachtnemer deze dienen te implementeren. Opdrachtnemer zal hiervoor een plan van aanpak opstellen, dat voor zover nodig tevens zal toezien op het in gebruik nemen van de BPO-dienstverlening. Het plan van aanpak dient door Opdrachtgever te worden gereviewed en geaccordeerd alvorens Opdrachtnemer tot verdere stappen met betrekking tot het implementeren/in gebruik nemen overgaat. Het plan van aanpak zal een opsomming van activiteiten, resources, randvoorwaarden, acceptatiecriteria en mijlpalen inclusief een gereeddatum bevatten. Uitgangspunt is dat de implementatie een gezamenlijke inspanning van Opdrachtnemer en Opdrachtgever behelst en het succes van de implementatie mede afhankelijk is van de mate van

Paraaf Opdrachtnemer:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

medewerking en juiste informatieverstrekking door Opdrachtgever. Opdrachtgever en Opdrachtnemer erkennen voorts dat inrichten een interactief en dynamisch proces is waarbij verschuivingen in de tijd kunnen voorkomen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen zich inspannen maatregelen te nemen die gericht zijn op het behalen van de mijlpalen. Het aantal implementatiedagen zoals genoemd in de Overeenkomst of een plan van aanpak is dus een inschatting, waaraan door Opdrachtgever geen rechten kunnen worden ontleend. De implementatie vangt aan op een door Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgestelde datum en eindigt op het moment dat Opdrachtgever décharge verleent aan Opdrachtnemer. Indien Opdrachtgever niet uiterlijk binnen één maand na afronding van de gebruikersacceptatietest(en) enige (vermeende) tekortkomingen aan Opdrachtnemer kenbaar heeft gemaakt, wordt Opdrachtgever geacht décharge te hebben verleend. Indien sprake is van (vermeende) tekortkomingen van Opdrachtnemer, zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg treden over de benodigde additionele (implementatie)werkzaamheden.

Additioneel werk: Opdrachtgever kan consultants inhuren voor additionele werkzaamheden. De inhuur hiervan geschiedt na schriftelijk akkoord op een offerte door Opdrachtgever. Afroep van consultancy geschiedt in vooraf te bepalen dagen of dagdelen. Een dag duurt van 09.00 uur tot 17.00 uur, exclusief reistijd en pauze. Een halve dag duurt van 09.00 uur tot 13.00 uur of van 13.00 uur tot 17.00 uur, exclusief reistijd.

- 3.2 Tenzij in de Overeenkomst ten aanzien van consultancy uitdrukkelijk anders is bepaald of zulks uitdrukkelijk is overeengekomen zijn reis en verblijfkosten, extra uren en andere aan de werkzaamheden verbonden bijzondere kosten niet bij de prijzen en tarieven inbegrepen. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, kunnen deze slechts na voorafgaande schriftelijke opdracht van Opdrachtgever door Opdrachtnemer afzonderlijk in rekening worden gebracht.

Artikel 4A Pensioen- en uitkeringsverwerking

- 4.1 Opdrachtnemer zal zich inspannen om de door haar gebruikte applicatie(s) bij de uitvoering van haar pensioen- en uitkeringsverwerkingsdiensten aan te passen aan wijzigingen in relevante wetgeving of andere, door bevoegde instanties gegeven, voorschriften. Voor de juistheid en volledigheid van resultaten van de pensioen- en uitkeringsverwerking zijn vele factoren van belang, waaronder de input vanuit Opdrachtgever en de gekozen instellingen. Hoewel Opdrachtnemer zich steeds tot het uiterste zal inspannen om ervoor te zorgen dat de verwerkte gegevens juist en volledig zijn, kan Opdrachtnemer er om die reden niet voor instaan dat de pensioen- en uitkeringsverwerking foutloos zal zijn. Opdrachtgever verbindt zich daarom de juistheid en volledigheid van de gegevens regelmatig te controleren, tenzij anders is bepaald in de Overeenkomst. Indien Opdrachtgever aantoonbaar dat onvolkomenheden, onjuistheden of onvolledigheden in de resultaten van de pensioen- en uitkeringsverwerking een direct gevolg zijn van producten, Programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor Opdrachtnemer uit hoofde van de Overeenkomst verantwoordelijk is, zal Opdrachtnemer de pensioen- en uitkeringsverwerking kosteloos en zo spoedig mogelijk herhalen teneinde deze onvolkomenheden te herstellen.

Paraaf Opdrachtgever:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

4.2 Opdrachtgever draagt zelf de verantwoordelijkheid voor het onderhouden van de door Opdrachtgever ingevoerde afwijkingen ten opzichte van de door Opdrachtnemer onderhouden standaard CAO's of pensioen- en uitkeringsregelingen. Ten behoeve van de uitvoering van de BPO-dienstverlening draagt Opdrachtgever ervoor zorg dat relevante wijzigingen in het toepasselijke arbeidsvoorwaardenstelsel en/of CAO of pensioen- en uitkeringsregelingen tijdig aan Opdrachtnemer worden gemeld en er door Opdrachtgever tijdig besluitvorming over invoering van de wijzigingen plaatsvindt.

4.3 Opdrachtnemer kan naar aanleiding van wijzigingen in relevante wet en regelgeving alsmede wijzigingen in andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften, Wijziging aanbrengen in de inhoud of omvang van de overeengekomen Dienstverlening. Indien dergelijke Wijziging een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg heeft, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Opdrachtgever. In een dergelijk geval kan Opdrachtgever de Overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de Wijziging in werking treedt, tenzij Opdrachtnemer de kosten van deze Wijziging voor haar rekening neemt.

4.4 Het is Opdrachtnemer toegestaan bij de vervulling van een opdracht betrokken Medewerkers te vervangen, na voorafgaande kennisgeving daarvan aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever redelijke bezwaren heeft bij de aanwijzing door Opdrachtnemer van nieuwe Medewerkers, dan zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in overleg treden over een passend alternatief.

Artikel 4B Salarisverwerking/Excasso Administratie

4.1 De Dienstverlening inzake salarisverwerking door Opdrachtnemer omvat mede CAO-services. Informatie over welke CAO's worden ondersteund en de wijze van ondersteuning wordt op de portal Youforce gepubliceerd.

4.2 Opdrachtnemer zal zich inspannen om de door Opdrachtnemer gebruikte applicatie(s) bij de uitvoering van de salarisverwerkingsdiensten aan te passen aan wijzigingen in relevante wetgeving of andere, door bevoegde instanties gegeven, voorschriften.

4.3 Voor de juistheid en volledigheid van de resultaten van de salarisverwerking zijn vele factoren van belang, waaronder de input vanuit Opdrachtgever en de gekozen instellingen. Hoewel Opdrachtnemer zich steeds tot het uiterste zal inspannen om ervoor te zorgen dat de verwerkte gegevens juist en volledig zijn, kan Opdrachtnemer er om die reden niet voor instaan dat de salarisverwerking foutloos zal zijn. Opdrachtgever verbindt zich daarom de juistheid en volledigheid van de gegevens regelmatig te controleren, tenzij anders is bepaald in de SLA. Indien Opdrachtgever aantoont dat onvolkomenheden, onjuistheden of onvolledigheden in de resultaten van de salarisverwerking een direct gevolg zijn van producten, Programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen

waarvoor Opdrachtnemer uit hoofde van de Overeenkomst verantwoordelijk is, zal Opdrachtnemer de salarisverwerking kosteloos en zo spoedig mogelijk herhalen teneinde deze onvolkomenheden te herstellen. Opdrachtgever draagt zelf de verantwoordelijkheid voor het onderhouden van de door Opdrachtgever ingevoerde afwijkingen ten opzichte van de door Opdrachtnemer onderhouden standaard CAO's. Ten behoeve van de uitvoering van de BPO-dienstverlening draagt Opdrachtgever ervoor zorg dat relevante wijzigingen in het toepasselijke arbeidsvoorwaardenstelsel en/of CAO tijdig aan Opdrachtnemer worden gemeld en er door Opdrachtgever tijdig besluitvorming over invoering van de wijzigingen plaatsvindt.

4.4 Opdrachtnemer kan naar aanleiding van wijzigingen in relevante wet- en regelgeving alsmede wijzigingen in andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften, Wijziging aanbrengen in de inhoud of omvang van de overeengekomen Dienstverlening. Indien dergelijke Wijziging een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg heeft, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Opdrachtgever. In een dergelijk geval kan Opdrachtgever de Overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de Wijziging in werking treedt, tenzij Opdrachtnemer de kosten van deze Wijziging voor haar rekening neemt.

Artikel 5 Informatie

5.1 Indien van de zijde van Opdrachtnemer (bijvoorbeeld door de Servicedesk, door salespersoneel of door consultants) aan medewerkers van Opdrachtgever advies wordt verstrekt op het gebied van arbeidsvoorwaarden, CAO's, fiscaliteit, wet- en regelgeving en/of andere onderwerpen van juridische aard, wordt dat gedaan onder voorwaarde en in de verwachting dat Opdrachtgever de adviezen verifieert of door deskundigen laat verifiëren. Opdrachtnemer aanvaardt geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor de juistheid en/of volledigheid van adviezen.

5.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk en draagt zorg voor het op een dusdanig tijdstip nemen van beslissingen aangaande vragen, onduidelijkheden en/of te maken keuzes op fiscaal gebied en alle andere zaken die tot zijn verantwoording behoren, zodanig dat hierdoor een ongehinderde voortgang van de uitvoering van de BPO-dienstverlening wordt gewaarborgd.

5.3 Ingeval Opdrachtnemer genoodzaakt is extra werkzaamheden te verrichten c.q. extra kosten moet maken die het gevolg zijn van het feit dat Opdrachtgever dan wel een door haar ingeschakelde derde zonder voorafgaande instemming van Opdrachtnemer bij de uitvoering van haar werkzaamheden afwijkt van het bepaalde in de Overeenkomst, of veroorzaakt zijn doordat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie aan Opdrachtnemer heeft verstrekt, is Opdrachtnemer gerechtigd de uitgevoerde extra werkzaamheden c.q. extra kosten als Meerwerk tegen de dan gehanteerde tarieven van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

Paraaf Opdrachtnemer:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

Paraaf Opdrachtgever:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

Artikel 6. Onderaanneming en overdracht

- 6.1 Het is Opdrachtnemer toegestaan derden bij de uitvoering van haar verplichtingen in te zetten. De werking van artikel 7:404 BW is daarbij uitdrukkelijk uitgesloten. Het is Opdrachtgever en Opdrachtnemer echter niet toegestaan de rechten uit de Overeenkomst zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij aan een derde over te dragen.

Artikel 7. Ontbinding en beëindiging

- 7.1 Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder Ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk te beëindigen, zonder dat hiervoor enige verplichting tot vergoeding van eventuele schade voor Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer ontstaat, indien één van de volgende omstandigheden zich voordoet:
- de andere partij wordt in staat van faillissement verklaard;
 - aan de andere partij wordt (al dan niet voorlopig) surseance van betaling verleend;
 - de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of gestaakt.
- 7.2 In geval van ontbinding zal de ontbinding uitsluitend werking hebben voor de verplichtingen die ontstaan na het moment van ontbinding en zal de ontbinding derhalve geen terugwerkende kracht hebben. In het geval van het introduceren van een vervangende applicatie met equivalente en/of meer uitgebreide functionaliteit dan een bestaande applicatie, is het Opdrachtnemer toegestaan Opdrachtgever te migreren naar deze vervangende applicatie, die vervolgens een applicatie zal zijn in de zin van de Overeenkomst. In dergelijke gevallen heeft Opdrachtnemer het recht redelijke kosten voor de migratie afzonderlijk bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Opdrachtnemer zal deze kosten van tevoren aankondigen. Indien Opdrachtgever dan te kennen geeft geen kosten voor zijn rekening te willen nemen, hebben Opdrachtgever en Opdrachtnemer het recht de Overeenkomst tussentijds te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van een jaar. Opdrachtgever kan tijdens deze opzegtermijn gebruik maken van de oorspronkelijke applicatie.
- 7.3 De werking van artikel 7:408 BW is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 7.4 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om gedurende de looptijd van de Overeenkomst i) de Dienstverlening welke onderwerp is van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk door een ander dan (onder beheer van) Opdrachtnemer te laten uitvoeren; en/of ii) haar personeelsbestand geheel of gedeeltelijk uit te besteden en/of over te dragen aan een ander dan (onder beheer van) Opdrachtnemer. Indien Opdrachtgever zich op enige wijze niet houdt aan het hiervoor bepaalde, is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd, gelijk aan het gemiddelde maandelijkse bedrag dat Opdrachtnemer aan Opdrachtgever onder de Overeenkomst in de twaalf (12) maanden direct voorafgaande aan de tekortkoming in rekening heeft gebracht (respectievelijk zou brengen indien de Overeenkomst nog geen twaalf (12) maanden heeft geduurd), vermenigvuldigd met de resterende maanden dat de Overeenkomst voortduurt bij een regelmatige opzegging, een en ander onverminderd de overige rechten van Opdrachtnemer, waaronder diens recht op

aanvullende schadevergoeding, voor zover de schade de voorgaande te betalen boete zou overtreffen.

- 7.5 Rechten en plichten uit de Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, die naar hun aard en inhoud bestemd zijn om voort te duren, waaronder begrepen intellectueel eigendom, aansprakelijkheid, Overmacht en geschillenbeslechting, blijven onverminderd van kracht na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst.

MODULE 4 LICENTIE VOOR PROGRAMMATUUR **Artikel 1. Toepasselijkheid**

- 1.1 De Algemene Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of Dienst(en). De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien Opdrachtnemer Programmatuur op basis van een licentie voor gebruik aan Opdrachtgever ter beschikking stelt.
- 1.2 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

Artikel 2. Gebruiksrecht

- 2.1 Opdrachtnemer stelt aan Opdrachtgever de in de Overeenkomst bepaalde Programmatuur ter beschikking.
- 2.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, strekt de verplichting tot terbeschikkingstelling door Opdrachtnemer en het gebruiksrecht van Opdrachtgever zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de Programmatuur. Het gebruiksrecht van Opdrachtgever strekt zich niet uit tot de broncode van de Programmatuur. De broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden nimmer aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld, ook niet indien Opdrachtgever bereid is voor de terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen.
- 2.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Opdrachtnemer niet gehouden tot terbeschikkingstelling van andere dan de overeengekomen Programmatuur of programma- of databibliotheken, ook niet indien die nodig zijn voor het gebruik en/of Onderhoud van de Programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande door Opdrachtnemer tevens andere dan de overeengekomen Programmatuur en/of programma- of databibliotheken ter beschikking moet worden gesteld, kan Opdrachtnemer verlangen dat Opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.
- 2.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van Opdrachtnemer niet begrepen het Onderhoud van de Programmatuur en/of het verlenen

Paraaf Opdrachtnemer:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

Paraaf Opdrachtgever:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

van Ondersteuning aan de Gebruikers van de Programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande door Opdrachtnemer tevens zodanig Onderhoud en/of Ondersteuning moet worden verleend, kan Opdrachtnemer verlangen dat Opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

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

Artikel 3. Gebruiksbeperkingen

- 3.1 Opdrachtgever zal de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen beperkingen in het recht tot gebruik van de Programmatuur steeds stipt naleven. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat schending van een overeengekomen gebruiksbeperking zowel een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van de Overeenkomst met Opdrachtnemer inhoudt alsook inbreuk op de rechten van intellectueel eigendom van de Programmatuur vormt. De overeengekomen gebruiksbeperkingen kunnen onder meer betrekking hebben op:
- het soort of type Apparatuur waarvoor de Programmatuur is bestemd, en/of
 - het maximaal aantal verwerkingseenheden waarvoor de Programmatuur is bestemd, en/of
 - het maximaal aantal Gebruikers dat - al dan niet gelijktijdig - binnen de organisatie van Opdrachtgever de Programmatuur mag gebruiken, en/of
 - de locatie waarop de Programmatuur mag worden gebruikt, en/of
 - bepaalde vormen en doeleinden van gebruik (bijv. zakelijk gebruik of gebruik voor privédoeleinden), en/of
 - iedere andere kwantitatieve of kwalitatieve beperking.
- 3.2 Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen dat de Programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde Apparatuur of een bepaald soort of type Apparatuur mag worden gebruikt, is Opdrachtgever gerechtigd bij eventuele storing van de desbetreffende Apparatuur de Programmatuur voor de duur van de storing op andere Apparatuur van hetzelfde soort en type te gebruiken.
- 3.3 Opdrachtnemer is steeds gerechtigd technische maatregelen te doen nemen ter bescherming van de Programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is overeengekomen.
- 3.4 Opdrachtgever zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de Programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

Paraaf Opdrachtnemer:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

- 3.5 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, mag Opdrachtgever de Programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en uitsluitend voor het beoogd gebruik. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal Opdrachtgever de Programmatuur niet gebruiken voor de verwerking van gegevens ten behoeve van derden, zoals 'time-sharing', 'application service provision', 'software as a service' en 'outsourcing'.
- 3.6 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Programmatuur, de dragers waarop de Programmatuur is vastgelegd en de bij de terbeschikkingstelling van de Programmatuur door Opdrachtnemer verstrekte certificaten van echtheid te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal Opdrachtgever een derde - al dan niet op afstand - toegang geven tot de Programmatuur of de Programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de Programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt.
- 3.7 Opdrachtgever zal desgevraagd onverwijld zijn volle medewerking verlenen aan een door of namens Opdrachtnemer uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door Opdrachtgever van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Indien bevindingen uit het onderzoek aanleiding geven tot diepgaander onderzoek zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg treden om een derde partij in te schakelen voor dit diepgaandere onderzoek, inclusief eventuele toegang tot gebouwen en systemen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer (inclusief eventuele derde partij) zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die Opdrachtnemer in het kader van een dergelijk onderzoek van of bij Opdrachtgever verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de Programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

Artikel 4. Aflevering en installatie

- 4.1 Opdrachtnemer zal de Programmatuur op het overeengekomen formaat informatiedragers of, bij gebreke van duidelijke afspraken daaromtrent, door Opdrachtnemer te bepalen formaat informatiedragers aan Opdrachtgever afleveren dan wel met gebruikmaking van telecommunicatiefaciliteiten (online) aan Opdrachtgever afleveren. Opdrachtnemer bepaalt de wijze van aflevering.
- 4.2 Uitsluitend indien schriftelijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen, zal Opdrachtnemer de Programmatuur bij Opdrachtgever installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte Apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is

Paraaf Opdrachtgever:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

Opdrachtnemer niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

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

Artikel 5. Acceptatietest en Acceptatie

- 5.1 Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer niet zijn overeengekomen dat een Acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt Opdrachtgever de Programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare Gebreken, onverminderd de verplichtingen van Opdrachtnemer op grond van de garantieregeling van Artikel 9 van deze module.
- 5.2 Indien tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk een Acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de Artikelen 5.3 tot en met 5.10 van deze module van toepassing.
- 5.3 Opdrachtgever is gehouden van Gebreken onverwijld melding aan Opdrachtnemer te maken.
- 5.4 Indien een Acceptatietest is overeengekomen, is Opdrachtgever verplicht onder zijn volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde Programmatuur beantwoordt aan de door Opdrachtnemer schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische Specificaties en, ingeval de Programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk overeengekomen functionele of technische Specificaties. Tenzij schriftelijk anders overeenkomen, is de bijstand die Opdrachtnemer verleent bij het uitvoeren van een Acceptatietest geheel voor risico van Opdrachtgever.
- 5.5 De Programmatuur zal tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gelden als geaccepteerd:
- a) indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer niet een Acceptatietest zijn overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Opdrachtnemer uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
 - b) indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer wel een Acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 - c) indien Opdrachtnemer vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in Artikel 5.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens Artikel 5.8 een Acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de Programmatuur, indien Opdrachtgever daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke Acceptatie enig gebruik voor

productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

- 5.6 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen Acceptatietest blijkt dat de Programmatuur Gebreken bevat, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de Gebreken informeren. Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde Gebreken binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Opdrachtnemer gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen.
- 5.7 Kleine Gebreken die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname van de Programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, zullen geen reden zijn tot onthouding van de Acceptatie, onverminderd het bepaalde in Artikel 5.6 ten aanzien van Herstel van de Gebreken. Na herstel van Gebreken als bedoeld in Artikel 5.6 kan Opdrachtgever wederom een Acceptatietest uitvoeren overeenkomstig Artikel 5.2. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de Programmatuur die slechts subjectief kunnen worden beoordeeld, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van gebruikersinterfaces.
- 5.8 Indien de Programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-Acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele Acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 5.9 Acceptatie van de Programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit Artikel heeft tot gevolg dat Opdrachtnemer gekwet is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende terbeschikkingstelling en aflevering van de Programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Opdrachtnemer is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie van de Programmatuur. Acceptatie van de Programmatuur doet niets af aan de rechten van Opdrachtgever op grond van Artikel 5.8 betreffende kleine Gebreken en Artikel 9 betreffende garantie.

Artikel 6. Duur van de Overeenkomst

- 6.1 De Overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de Programmatuur is aangegaan voor de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen duur.
- 6.2 Terstond na het einde van het gebruiksrecht van de Programmatuur zal Opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Programmatuur aan Opdrachtnemer retourneren. Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen dat Opdrachtgever bij het einde van de Overeenkomst de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Opdrachtgever van zodanige vernietiging

Paraaf Opdrachtnemer:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

Paraaf Opdrachtgever:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

aan Opdrachtnemer onverwijld schriftelijk melding maken. Opdrachtnemer is bij of na het einde van het gebruiksrecht niet gehouden Opdrachtgever bijstand te verlenen met het oog op een door Opdrachtgever gewenste dataconversie.

Artikel 7. Gebruiksrechtvergoeding

- 7.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de overeengekomen gebruiksrechtvergoeding verschuldigd op de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen tijdstippen of, bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
- indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer niet zijn overeengekomen dat Opdrachtnemer zorg draagt voor installatie van de Programmatuur: bij aflevering van de Programmatuur of, ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen, bij aflevering van de Programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;
 - indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer wel zijn overeengekomen dat Opdrachtnemer zorg draagt voor installatie van de Programmatuur: bij voltooiing van de installatie van de Programmatuur of, ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen, bij voltooiing van de installatie van de Programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.
- 7.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Opdrachtnemer niet gehouden tot installatie en aanpassing van de Programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande door Opdrachtnemer tevens installatiewerkzaamheden of werkzaamheden inzake aanpassing van de Programmatuur moeten worden verricht, kan Opdrachtnemer verlangen dat Opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze prestaties worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer in rekening gebracht.

Artikel 8. Modifieren van de Programmatuur

- 8.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen en behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is Opdrachtgever niet gerechtigd de Programmatuur geheel of gedeeltelijk te modifieren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door Opdrachtgever gewenste modificaties.
- 8.2 Opdrachtgever draagt het volle risico van alle door of in opdracht van Opdrachtgever door derden - al dan niet met toestemming van Opdrachtnemer - aangebrachte modificaties.

Paraaf Opdrachtnemer:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

Artikel 9. Garantie

- 9.1 Opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van de Overeenkomst dat:
- Opdrachtnemer en eventuele Onderaannemer van Opdrachtnemer compliant zijn en blijven met de eisen aan uitbesteding die voortvloeien uit hoofde van in Nederland geldende (financiële) wet- en regelgeving;
 - Opdrachtnemer over de inhoudelijke, technische en organisatorische kennis en kunde beschikt (of zal beschikken) om Opdrachtgever te kunnen voorzien van de overeengekomen Dienst(en);
 - de Programmatuur, producten en materialen, die zij op grond van de Overeenkomst levert, geschikt zijn voor het beoogde gebruik;
 - de Documentatie zodanig is en gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst blijft dat zij een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van de door Opdrachtnemer te leveren Programmatuur en Dienst(en);
 - Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Overeenkomst te allen tijde zal houden aan de, op Opdrachtnemer van toepassing zijnde, (internationale) wet- en regelgeving.
- 9.2 Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen Gebreken in de Programmatuur in de zin van Artikel 5.3 van deze module binnen een redelijke termijn te herstellen. Het Herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de Programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Opdrachtnemer volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van Herstel in rekening zal brengen. Opdrachtnemer kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van Herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen Acceptatietest hadden kunnen worden ontdekt. De herstelverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer Wijziging in de Programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
- 9.3 Herstel van fouten geschiedt op een door Opdrachtnemer te bepalen locatie. Opdrachtnemer is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen.
- 9.4 Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 9.5 Opdrachtnemer heeft geen verplichting tot Herstel van fouten die na afloop van de in Artikel 9.2 van deze module bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een separate onderhoudsovereenkomst is afgesloten die een zodanige plicht tot Herstel omvat.

Paraaf Opdrachtgever:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

Artikel 10. Vertrouwelijkheid

- 10.1 Opdrachtgever erkent dat de Programmatuur een vertrouwelijk karakter heeft en dat de Programmatuur bedrijfsgeheimen van Opdrachtnemer, diens Toeleverancier en/of de producent van de Programmatuur bevat.

Artikel 11. Onderhoudsovereenkomst

- 11.1 Indien Opdrachtgever niet gelijktijdig met het aangaan van een Overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de Programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Opdrachtnemer is aangegaan, is Opdrachtnemer niet gehouden op een later moment ten behoeve van die Programmatuur alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

Artikel 12. Programmatuur van Toeleverancier

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

MODULE 5 ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

Artikel 1. Toepasselijkheid

- 1.1 De Algemene Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of Dienst(en). De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien Opdrachtnemer in opdracht van Opdrachtgever Programmatuur ten behoeve van Opdrachtgever of een of meer derden ontwikkelt en de Programmatuur eventueel installeert.
- 1.2 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

Artikel 2. Specificaties van de Programmatuur

- 2.1 Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de Overeenkomst Specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen Programmatuur door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter hand zijn gesteld, zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in goed overleg schriftelijk specificeren welke Programmatuur zal worden

ontwikkeld en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden. Opdrachtgever en Opdrachtnemer erkennen over en weer dat goede samenwerking en goede onderlinge communicatie cruciale factoren zijn voor het goed specificeren, ontwerpen en ontwikkelen van Programmatuur. De samenwerking en onderlinge communicatie zullen zoveel mogelijk geschieden met inachtneming van de in voorkomend geval tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, afspraken en/of procedures.

- 2.2 Opdrachtgever staat steeds in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens, Specificaties en ontwerpen, ook indien die gegevens, Specificaties en ontwerpen van een derde afkomstig zijn. Onjuistheden, onvolledigheden en inconsistenties zijn steeds voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- 2.3 Opdrachtnemer is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens, Specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen. Opdrachtgever verplicht zich de voor Opdrachtgever bekende onvolkomenheden in de Specificaties of het ontwerp van de te ontwikkelen Programmatuur, steeds zo spoedig en volledig mogelijk aan Opdrachtnemer te melden.
- 2.4 Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van onderdelen van de Programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst te bepalen prioriteitstelling met betrekking tot de Specificaties, zal deze prioriteitstelling steeds in goed overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot stand worden gebracht.

Artikel 3. Ontwikkeling van Programmatuur

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

Paraaf Opdrachtnemer:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

Paraaf Opdrachtgever:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

- 3.2 De ontwikkelwerkzaamheden van Opdrachtnemer worden steeds uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst Opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 3.3 Indien is overeengekomen dat de ontwikkeling van de Programmatuur in fasen zal plaatsvinden of indien Opdrachtnemer gebruik maakt van een ontwikkelmethode die uitgaat van een fasegewijze uitvoering, is Opdrachtnemer gerechtigd de aanvang van de Dienst(en) die tot een fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 3.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Opdrachtnemer niet gehouden bij de uitvoering van de ontwikkelwerkzaamheden 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 prestatieverplichtingen van Opdrachtnemer wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer.
- 3.5 Indien de Overeenkomst tot het ontwikkelen van Programmatuur is aangegaan met het oog op uitvoering door één of meer bepaalde Medewerkers, is Opdrachtnemer steeds gerechtigd na overleg met Opdrachtgever deze Medewerkers op een door Opdrachtnemer te bepalen termijn te vervangen door één of meer andere Medewerkers met dezelfde kwalificaties.
- 3.6 Desgevraagd zal Opdrachtgever Opdrachtnemer in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke Werkdagen en werktijden op kantoor of op locatie van Opdrachtgever te verrichten.

Artikel 4. Aflevering en installatie

- 4.1 Opdrachtnemer zal de Programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan Opdrachtgever afleveren dan wel met gebruikmaking van telecommunicatiefaciliteiten (online) afleveren. Opdrachtnemer bepaalt de wijze van aflevering.
- 4.2 Uitsluitend indien schriftelijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen, zal Opdrachtnemer de Programmatuur bij Opdrachtgever installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte Apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Opdrachtnemer niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 4.3 De terbeschikkingstelling van gebruikersdocumentatie geschiedt in papieren dan wel digitale vorm.

Paraaf Opdrachtnemer:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

Opdrachtnemer beslist over de vorm en de taal waarin Opdrachtnemer gebruikersdocumentatie verstrekt.

Artikel 5. Acceptatietest en Acceptatie

- 5.1 Opdrachtnemer zal de Programmatuur als ook een toekomstige Patch, Minor Programmatuur Change en Release ter Acceptatie aan Opdrachtgever aanbieden. Opdrachtgever is steeds gerechtigd de opgeleverde Programmatuur door een derde (deskundige) te laten onderzoeken, alvorens te accepteren. Opdrachtnemer is verplicht hieraan medewerking te verlenen, maar kan verlangen dat de derde (deskundige) verklaart zich met betrekking tot de ontvangen gegevens/informatie ten opzichte van derden anders dan Opdrachtgever, te zullen houden aan de verplichting tot geheimhouding.
- 5.2 Direct na de Acceptatietest zal een testrapport worden opgemaakt en ondertekend door Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarin is vastgelegd of de Programmatuur al dan niet is geaccepteerd. Ingeval van Acceptatie zal de in het testrapport vermelde datum gelden als datum van Acceptatie. Acceptatie laat het bepaalde in deze Overeenkomst omtrent garantie onverlet. Indien bij een Acceptatietest Gebreken worden geconstateerd zal Opdrachtnemer deze Gebreken op eigen kosten (doen) herstellen met dien verstande dat indien de Gebreken zijn vastgesteld in Maatwerk dat op nacalculatiebasis is aangenomen Opdrachtgever de kosten van Herstel zal dragen tenzij de functionaliteit van het Maatwerk strijdig is met het door Opdrachtgever goedgekeurde functioneel ontwerp. In dat geval zijn de kosten voor rekening van Opdrachtnemer. Herstel zal binnen een redelijke en door Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk overeen te komen termijn, na de in het testrapport vermelde datum worden uitgevoerd.
- 5.3 Kleine Gebreken die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname van de Programmatuur redelijkerwijze niet in de weg staan, zullen geen reden zijn tot onthouding van de Acceptatie, onverminderd het bepaalde in Artikel 5.2 ten aanzien van Herstel van de Gebreken. Na Herstel van Gebreken als bedoeld in Artikel 5.2 kan Opdrachtgever wederom een Acceptatietest uitvoeren overeenkomstig Artikel 5.1.
- 5.4 De Programmatuur zal tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gelden als geaccepteerd:
- indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer niet een Acceptatietest zijn overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Opdrachtnemer uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
 - indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer wel een Acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 - indien Opdrachtnemer vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in Artikel 5.1 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde Gebreken zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens

Paraaf Opdrachtgever:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

Artikel 5.3 een Acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de Programmatuur, indien Opdrachtgever daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke Acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

- 5.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen Acceptatietest blijkt dat de Programmatuur fouten bevat, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Opdrachtnemer gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.
- 5.6 Indien de Programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-Acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele Acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 5.7 Acceptatie van de Programmatuur op één der wijzen als bedoeld in dit Artikel heeft tot gevolg dat Opdrachtnemer gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling van de Programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Opdrachtnemer is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de Programmatuur. Acceptatie van de Programmatuur doet niets af aan de rechten van Opdrachtgever op grond van Artikel 5.3 betreffende kleine Gebreken en Artikel 11 betreffende garantie.

Artikel 6. Gebruiksrecht

- 6.1 Opdrachtnemer stelt de in opdracht van Opdrachtgever ontwikkelde Programmatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan Opdrachtgever ter beschikking.
- 6.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Opdrachtnemer niet gehouden tot de terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of Onderhoud van de Programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken. Indien in afwijking van het vorenstaande door Opdrachtnemer tevens hulpprogrammatuur en/of programma- of databibliotheken ter beschikking moeten worden gesteld, kan Opdrachtnemer verlangen dat Opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze terbeschikkingstelling worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer in rekening gebracht.
- 6.3 Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen, is het recht tot gebruik van de Programmatuur steeds

Paraaf Opdrachtnemer:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar.

Artikel 7. Gebruiksbeperkingen

- 7.1 Indien tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gebruiksbeperkingen zijn overeengekomen, zal Opdrachtgever de overeengekomen beperkingen in het recht tot gebruik van de Programmatuur steeds stipt naleven. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat schending van overeengekomen gebruiksbeperking zowel een toerekenbaar tekortschieten in de uitvoering van de Overeenkomst met Opdrachtnemer inhoudt alsmede inbreuk op de rechten van het intellectueel eigendom op de Programmatuur vormt. De overeengekomen gebruiksbeperkingen kunnen onder meer betrekking hebben op:
- het soort of type Apparatuur waarvoor de Programmatuur is bestemd, en/of
 - het maximaal aantal verwerkingseenheden waarvoor de Programmatuur is bestemd, en/of
 - het maximaal aantal Gebruikers dat - al dan niet gelijktijdig - binnen de organisatie van Opdrachtgever de Programmatuur mag gebruiken, en/of
 - de locatie waarop de Programmatuur mag worden gebruikt, en/of
 - bepaalde vormen en doeleinden van gebruik (bijv. zakelijk gebruik of gebruik voor privédoeleinden), en/of
 - iedere andere kwantitatieve of kwalitatieve beperking.
- 7.2 Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen dat de Programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde Apparatuur of een bepaalde soort of type Apparatuur mag worden gebruikt, is Opdrachtgever gerechtigd bij eventuele storing van de desbetreffende Apparatuur de Programmatuur voor de duur van de storing op andere Apparatuur van hetzelfde soort en type te gebruiken.
- 7.3 Opdrachtnemer kan verlangen dat Opdrachtgever de Programmatuur niet in gebruik neemt dan nadat Opdrachtgever bij Opdrachtnemer, diens Toeleverancier of de producent van de Programmatuur één of meer codes (wachtwoorden, identiteitscodes etc.), benodigd voor het gebruik, heeft aangevraagd en verkregen.
- 7.4 Opdrachtgever zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de Programmatuur te beschermen tegen onrechtmatig of ongeautoriseerd gebruik, doen omzeilen.
- 7.5 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, mag Opdrachtgever de Programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal Opdrachtgever de Programmatuur niet gebruiken voor de verwerking van gegevens ten behoeve van derden, zoals 'time-sharing', 'application service provision', 'software as a service' en 'outsourcing'.

Paraaf Opdrachtgever:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

- 7.6 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd, te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal Opdrachtgever een derde - al dan niet op afstand - toegang geven tot de Programmatuur of de Programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de Programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt.
- 7.7 Opdrachtgever zal desgevraagd onverwijld zijn volle medewerking verlenen aan een door of namens Opdrachtnemer uit te voeren onderzoek inzake het naleven door Opdrachtgever van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Opdrachtgever zal op eerste verzoek van Opdrachtnemer toegang tot de gebouwen en systemen van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verlenen. Opdrachtnemer zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die Opdrachtnemer in het kader van een dergelijk onderzoek van of bij Opdrachtgever verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de Programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

Artikel 8. Duur van de Overeenkomst

- 8.1 De in opdracht van Opdrachtgever ontwikkelde Programmatuur wordt aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld voor de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen duur.
- 8.2 In voorkomend geval zal Opdrachtgever terstond na het einde van het gebruiksrecht van de Programmatuur alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Programmatuur aan Opdrachtnemer retourneren. Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen dat Opdrachtgever bij het einde van de Overeenkomst de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Opdrachtgever van zodanige vernietiging aan Opdrachtnemer onverwijld schriftelijk melding maken. Opdrachtnemer is bij of na het einde van het gebruiksrecht niet gehouden Opdrachtgever bijstand te verlenen met het oog op een door Opdrachtgever gewenste dataconversie.

Artikel 9. Vergoeding voor ontwikkelwerkzaamheden

- 9.1 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen, die betrekking hebben op de ontwikkeling van de Programmatuur, telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 9.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden tevens de Vergoeding voor het recht tot gebruik van de Programmatuur begrepen.
- 9.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de Vergoeding voor de ontwikkeling van de Programmatuur niet begrepen een vergoeding voor de door Opdrachtgever benodigde hulpprogrammatuur en

Paraaf Opdrachtnemer:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of Onderhoud van de Programmatuur. Evenmin is in de gebruiksrechtvergoeding begrepen het verlenen van Ondersteuning aan de Gebruikers van de Programmatuur. Deze werkzaamheden en Dienst(en) worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer in rekening gebracht.

Artikel 10. Modifieren van de Programmatuur

- 10.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen en behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is het Opdrachtgever niet toegestaan de Programmatuur geheel of gedeeltelijk te modifieren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door Opdrachtgever gewenste modificaties.
- 10.2 Opdrachtgever draagt het volledige risico van de door of in opdracht van Opdrachtgever door derden - al dan niet met toestemming van Opdrachtnemer - aangebrachte modificaties.

Artikel 11. Garantie

- 11.1 Opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van de Overeenkomst dat:
- Opdrachtnemer en eventuele Onderaannemer van Opdrachtnemer compliant zijn en blijven met de eisen aan uitbesteding die voortvloeien uit hoofde van in Nederland geldende (financiële) wet- en regelgeving;
 - Opdrachtnemer over de inhoudelijke, technische en organisatorische kennis en kunde beschikt (of zal beschikken) om Opdrachtgever te kunnen voorzien van de overeengekomen Dienst(en);
 - de Programmatuur, producten en materialen, die Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst levert, geschikt zijn voor het beoogde gebruik;
 - de Documentatie zodanig is en gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst blijft dat zij een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van de door Opdrachtnemer te leveren Programmatuur en Dienst(en);
 - Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Overeenkomst te allen tijde zal houden aan de, op Opdrachtnemer van toepassing zijnde, (internationale) wet- en regelgeving.
- 11.2 Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen Gebreken in de Programmatuur in de zin van Artikel 5.3 van deze module binnen een redelijke termijn te herstellen. Het Herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de Programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Opdrachtnemer volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van Herstel in rekening zal brengen. Opdrachtnemer kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de

Paraaf Opdrachtgever:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

kosten van Herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen Acceptatietest hadden kunnen worden ontdekt. De herstelverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer Wijziging in de Programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

- 11.3 Herstel van fouten zal geschieden op een door Opdrachtnemer te bepalen locatie. Opdrachtnemer is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.
- 11.4 Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 11.5 Opdrachtnemer heeft geen verplichting tot Herstel van fouten die na afloop van de in Artikel 11.2 van deze module bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een separate onderhoudsovereenkomst is afgesloten die een zodanige plicht tot Herstel omvat.

Artikel 12. Vertrouwelijkheid

- 12.1 Opdrachtgever erkent dat de Programmatuur een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Opdrachtnemer, diens Toeleverancier of de producent van de Programmatuur bevat.

MODULE 6 ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

Artikel 1. Toepasselijkheid

- 1.1 De Algemene Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of Dienst(en). De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien Opdrachtnemer Dienst(en) verricht op het gebied van Onderhoud van Programmatuur.
- 1.2 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

Artikel 2. Dienstverlening

- 2.1 Opdrachtnemer verricht het Onderhoud van de in de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaalde Programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het Herstel van fouten in de Programmatuur overeenkomstig Artikel 3 van deze module en - uitsluitend indien dit schriftelijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de Programmatuur overeenkomstig Artikel 4 van deze module.

Paraaf Opdrachtnemer:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

- 2.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Opdrachtnemer niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 2.3 Indien de Dienstverlening van Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst tevens Ondersteuning aan Gebruikers van de Programmatuur omvat, zal Opdrachtnemer telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde Programmatuur. Opdrachtnemer kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor Ondersteuning in aanmerking komt. Opdrachtnemer zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om Ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij Opdrachtnemer gebruikelijke procedures. Opdrachtnemer staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden Ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt Ondersteuning uitsluitend verricht op Werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Opdrachtnemer.
- 2.4 Indien de Dienstverlening van Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-Dienst(en)' omvat, zal Opdrachtnemer één of meer Medewerkers beschikbaar houden tijdens de in de Overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is Opdrachtgever gerechtigd bij spoedeisendheid de Ondersteuning van de beschikbaar gehouden Medewerkers in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de Programmatuur. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen tijdig zullen worden verholpen.
- 2.5 Het Onderhoud en de eventueel andere overeengekomen Dienst(en) worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de Overeenkomst is aangegaan.

Artikel 3. Uitvoering Dienstverlening

- 3.1 Opdrachtnemer zal zich inspannen de Dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle Dienst(en) van Opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst Opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 3.2 Opdrachtgever zal geconstateerde fouten in de Programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de Melding zal Opdrachtnemer zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de Programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Opdrachtnemer te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan

Paraaf Opdrachtgever:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de gecorrigeerde Programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte Apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de Programmatuur zonder onderbreking, fouten of Gebreken zal werken of dat alle fouten of Gebreken worden verbeterd.

- 3.3 Indien Opdrachtnemer het Onderhoud online verricht, zal Opdrachtgever zijnerzijds tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten. Opdrachtnemer is gerechtigd het Onderhoud op te schorten of te beperken indien de infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten van Opdrachtgever niet voldoen aan de door Opdrachtnemer gestelde eisen.
- 3.4 Opdrachtgever zal alle door Opdrachtnemer verlangde medewerking verlenen voor het Onderhoud, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de Programmatuur door Opdrachtgever indien dit naar het oordeel van Opdrachtnemer noodzakelijk is. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan Opdrachtnemer het Onderhoud opschorten of beperken. Indien Opdrachtnemer Dienstverlening verricht op basis van door Opdrachtgever aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door Opdrachtnemer te stellen voorwaarden door Opdrachtgever worden geprepareerd en voor rekening en risico van Opdrachtgever worden aangeleverd. Opdrachtgever staat er voor in dat alle door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter uitvoering van de Dienstverlening 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.
- 3.5 Indien het Onderhoud betrekking heeft op Programmatuur die niet door Opdrachtnemer zelf aan Opdrachtgever is geleverd, zal Opdrachtgever, indien Opdrachtnemer dit voor het Onderhoud nuttig, nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-) documentatie van de Programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Opdrachtgever staat er voor in dat Opdrachtgever gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling en dat geen rechten van derden zich daartegen verzetten. Opdrachtgever verleent Opdrachtnemer het recht om de Programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-) documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen Onderhoud. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden ter zake van de terbeschikkingstelling en het gebruik dat Opdrachtnemer

in het kader van het Onderhoud van het ter beschikking gestelde maakt.

- 3.6 Het Onderhoud door Opdrachtnemer laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever voor het beheer van de Programmatuur, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de Programmatuur en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de Programmatuur worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door Gebruikers, ongeacht of deze Gebruikers in een gezagsverhouding tot Opdrachtgever staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf (hulp-)Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Apparatuur, overige Programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Artikel 4. Nieuwe versies van de Programmatuur

- 4.1 Het Onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de Programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het Onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de Programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van Opdrachtnemer.
- 4.2 Opdrachtgever garandeert dat zij in ieder geval Onderhoud zal verlenen op de Release vóór de meest recente Release.
- 4.3 Opdrachtnemer kan van Opdrachtgever verlangen dat hij zijn systeem (Apparatuur, Programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de Programmatuur.

Artikel 5. Service Level Agreement

- 5.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de Dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buiten beschouwing laten van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens Onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer zijn gelegen en met inachtneming van de Dienstverlening als geheel gedurende de duur van de Overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door Opdrachtnemer gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

Artikel 6. Duur

- 6.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen duur.

Paraaf Opdrachtnemer:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

Paraaf Opdrachtgever:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

Artikel 7. Betaling

- 7.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op Onderhoud van de Programmatuur en de eventueel andere in de Overeenkomst vastgelegde Dienst(en) telkens vooraf per jaar verschuldigd.
- 7.2 Bedragen ter zake het Onderhoud van de Programmatuur en de eventueel andere in de Overeenkomst vastgelegde Dienst(en) zijn verschuldigd vanaf aanvang van de Overeenkomst. De Vergoeding voor Onderhoud en de eventueel andere in de Overeenkomst vastgelegde Dienst(en) is verschuldigd ongeacht of Opdrachtgever de Programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot Onderhoud.

Artikel 8. Uitsluitingen

- 8.1 Het Onderhoud aan de Programmatuur omvat niet het Herstel van fouten, Gebreken of onvolkomenheden die het gevolg zijn van of verband houden met:
- gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de Programmatuur, waaronder mede wordt verstaan fouten in de invoer van gegevens of in de gegevens zelf;
 - Wijziging van de Programmatuur anders dan door of namens Opdrachtnemer;
 - het gebruik van de Programmatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies in de gebruiksdokumentatie;
 - Wijziging in of fouten, Gebreken of onvolkomenheden in Apparatuur of andere Programmatuur dan die onder het Onderhoud van Opdrachtnemer valt;
 - het nalaten van Opdrachtgever om de Programmatuur tijdig te laten onderhouden;
 - Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens;
 - andere niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken.
- 8.2 Indien Opdrachtnemer Onderhoud verricht of andere werkzaamheden uitvoert in verband met het bepaalde in Artikel 8.1 kan Opdrachtnemer de kosten van dat Onderhoud of die werkzaamheden volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen, hetgeen het overige door Opdrachtgever verschuldigde wegens Onderhoud onverlet laat.

MODULE 7 PROJECTMANAGEMENT

Artikel 1. Toepasselijkheid

- 1.1 De Algemene Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of Dienst(en). De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien Opdrachtnemer Dienst(en) verricht op het gebied van consultancy, advisering en projectmanagement.
- 1.2 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen.

Paraaf Opdrachtnemer:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

Artikel 2. Dienstverlening

- 2.1 Opdrachtnemer zal zich naar beste kunnen inspannen de Dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval, overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle Dienst(en) van Opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst Opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 2.2 De doorlooptijd van een opdracht is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de inspanning van Opdrachtnemer, de kwaliteit van de gegevens en informatie die Opdrachtgever verstrekt en de medewerking van Opdrachtgever en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal Opdrachtnemer zich daarom niet tevoren willen verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.
- 2.3 Indien is overeengekomen dat de Dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Opdrachtnemer gerechtigd de aanvang van de Dienst(en) die tot een fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 2.4 Slechts indien dit schriftelijk 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 dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer.
- 2.5 Indien een Overeenkomst tot Dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door bepaalde Medewerkers, is Opdrachtnemer steeds gerechtigd na overleg met Opdrachtgever deze Medewerkers te vervangen door een of meer andere Medewerkers met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.
- 2.6 De door Opdrachtnemer in te zetten Medewerkers zullen beschikken over de met Opdrachtgever schriftelijk overeengekomen kwalificaties.
- 2.7 Indien Opdrachtnemer Dienstverlening verricht op basis van door Opdrachtgever aan te leveren gegevens, dan zullen deze gegevens overeenkomstig de door Opdrachtnemer te stellen voorwaarden door Opdrachtgever worden geprepareerd en voor rekening en risico van Opdrachtgever worden aangeleverd. Opdrachtgever staat er voor in dat alle door hem aan

Paraaf Opdrachtgever:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

Opdrachtnemer ter uitvoering van de Dienstverlening 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.

- 2.8 De Dienstverlening van Opdrachtnemer wordt uitsluitend verricht op en plannings en werkzaamheden zijn erop gebaseerd dat, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen met Opdrachtgever, werkzaamheden door Opdrachtnemer worden verricht op de gebruikelijke Werkdagen en -tijden van Opdrachtnemer.
- 2.9 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is het gebruik dat Opdrachtgever maakt van een door Opdrachtnemer afgegeven advies steeds voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- 2.10 In voorkomend geval rust de bewijslast dat de Dienstverlening en de resultaten van de Dienstverlening van Opdrachtnemer niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam Opdrachtnemer mag worden verwacht, geheel bij Opdrachtgever, onverminderd het recht van Opdrachtnemer met alle middelen tegenbewijs te leveren.

Artikel 3. Rapportage

- 3.1 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden via de door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor Opdrachtnemer van belang zijn of kunnen zijn, zoals over de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst, prioriteitenstelling van Opdrachtgever, beschikbaarheid van middelen en personeel van Opdrachtgever en bijzondere of voor Opdrachtnemer mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Opdrachtgever zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisgeving van de door Opdrachtnemer verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van Opdrachtgever en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en Opdrachtnemer hiervan op de hoogte stellen.
- 3.2 Indien door Opdrachtnemer ingezette Medewerkers deel uitmaken van een project- of stuurgroep waarvan tevens

één of meer personen deel uitmaken die door Opdrachtgever zijn aangewezen, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is voorgeschreven. Besluiten genomen in een dergelijk samengestelde project- of stuurgroep binden Opdrachtnemer slechts indien de besluitvorming geschiedt met inachtneming van hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien Opdrachtnemer de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Opdrachtnemer is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud van de Overeenkomst. Opdrachtgever staat er voor in dat de personen die door Opdrachtgever zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep waaraan ook Medewerkers van Opdrachtnemer deel uitmaken, gerechtigd zijn voor Opdrachtgever bindende besluiten te nemen.

- 3.3 In verband met de continuïteit van de werkzaamheden zal Opdrachtgever een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van Opdrachtnemer als zodanig zal/zullen fungeren. Contactpersonen van Opdrachtgever zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de gewenste doelstellingen van Opdrachtgever.
- 3.4 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer is Opdrachtgever niet gerechtigd een mededeling aan derden te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van Opdrachtnemer en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal de adviezen of rapportages van Opdrachtnemer niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

Artikel 4. Betaling

- 4.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Opdrachtnemer verleende Dienst(en) telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 4.2 Behoudens andersluidende afspraken zal Opdrachtnemer inzicht verschaffen in de verrichte werkzaamheden, tijdsbesteding en voor Opdrachtgever gemaakte kosten op de voor Opdrachtnemer gebruikelijke wijze.

Paraaf Opdrachtnemer:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]

Paraaf Opdrachtgever:

[dit document wordt elektronisch ondertekend]