

X Bijzondere bepalingen met betrekking IT diensten

1. Begripsbepaling

In deze bijzondere bepalingen met betrekking tot IT diensten gelden aanvullend de volgende definities:

- 1.1 Broncode: het geheel van programma-instructies in hun oorspronkelijke programmeertaal met inbegrip van daarbij behorende Documentatie, bedoeld voor uitvoering door een computer, in een zodanige vorm dat een programmeur die beschikt over kennis en ervaring van de gebruikte programmeerwijze en techniek, daarmee de programmatuur kan wijzigen;
- 1.2 Documentatie: iedere beschrijving van de Prestatie en de eigenschappen daarvan al dan niet specifiek bestemd voor de installatie, Implementatie, het gebruik, beheer en/of het onderhoud daarvan;
- 1.3 Gebruiksrecht: het recht op grond waarvan Opdrachtgever bevoegd is tot het installeren en gebruiken van Standaardprogrammatuur overeenkomstig het overeengekomen gebruik met inbegrip van alle daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke al dan niet tijdelijke verveelvoudingen en openbaarmakingen;
- 1.4 Implementatie: het geheel van handelingen en maatregelen nodig om de organisatie van Opdrachtgever geschikt te maken voor het overeengekomen gebruik van het Product en/of Programmatuur;
- 1.5 Installatie: het door Opdrachtnemer plaatsen en aansluiten van het Product en/of het invoeren van Programmatuur;
- 1.6 Materialen: voor installatie, implementatie, gebruik en/of onderhoud van de Prestatie benodigde (hulp)zaken zoals kabels, smartcards en fysieke gegevensdragers waarop Programmatuur wordt aangeleverd;
- 1.7 Nieuwe versie: een opvolgende versie van de Standaardprogrammatuur met in overwegende mate nieuwe of gewijzigde functionaliteiten, al dan niet onder een andere naam uitgebracht;
- 1.8 Objectcode: Vertaling van de Broncode in een direct door een computer leesbare en uitvoerbare code;
- 1.9 Onderhoud: door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden gericht op het herstellen en/of verbeteren van de Prestatie;
- 1.10 Patch: als tijdelijk bedoelde correctie van Standaardprogrammatuur;
- 1.11 Programmatuur: de door Opdrachtnemer op te leveren set programmaregels zoals die, op directe of indirecte wijze, door een computer kan worden gebruikt om een bepaald, nader omschreven, resultaat tot stand te brengen. Programmatuur kan worden onderscheiden in Standaard- of maatwerkprogrammatuur;
- 1.12 Standaardprogrammatuur: voor algemeen gebruik ontwikkelde Programmatuur die niet exclusief aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld;
- 1.13 Verbeterde versie: een opvolgende versie van de Standaardprogrammatuur waarin Gebreken zijn hersteld en/of de werking daarvan anderszins is verbeterd.

2. Garanties

- 2.1 Opdrachtnemer garandeert voor de duur van twaalf maanden na Acceptatie, dat Gebreken worden hersteld voor rekening van Opdrachtnemer. Indien Opdrachtgever een beroep wil doen op deze garantie, wordt Opdrachtnemer daarvan schriftelijk – en in spoedgevallen mondeling – op de hoogte gesteld. Opdrachtnemer herstelt Gebreken onverwijld rekening houdend met de ernst en de aard daarvan. Herstel vindt in overleg met de Opdrachtgever plaats. Indien de Opdrachtnemer aantoont dat er sprake is van een Gebrek dat Opdrachtgever redelijkerwijs bij Acceptatie had moeten constateren, mogen de kosten voor het herstel van dat Gebrek aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 2.2 Indien Opdrachtnemer ter uitvoering van de garantie als bedoeld in artikel 2.1 een tijdelijke oplossing aanbrengt, vergoedt Opdrachtnemer de schade die Opdrachtgever als gevolg daarvan lijdt. Artikel 17 in de Algemene voorwaarden Diensten en Leveringen is daarbij van toepassing.
- 2.3 Opdrachtnemer garandeert in aanvulling op artikel 2.2 dat Gebreken die Opdrachtgever bij Acceptatie heeft geconstateerd, maar geen reden vormden om niet tot Acceptatie over te gaan,

- met bekwame spoed na Acceptatie zal herstellen zonder daarvoor kosten in rekening te brengen.
- 2.4 De in artikel 2.1 bedoelde garantie geldt niet voor zover Opdrachtnemer aantoonbaar dat een Gebrek is ontstaan als gevolg van een, zonder zijn toestemming, door Opdrachtgever of een door deze ingeschakelde derde in de Levering aangebrachte wijziging. De garantie geldt evenmin indien een Gebrek aantoonbaar het gevolg is van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik van de Levering door Opdrachtgever.
- 2.5 Opdrachtnemer garandeert onderdelen ter zake de geleverde Goederen gedurende de gebruikelijke levensduur van de geleverde Goederen in voorraad te houden. Opdrachtnemer garandeert tevens dat hij tot 5 jaar na datum van Acceptatie de geleverde Goederen kan onderhouden.

3. Ondersteuning en Onderhoud

- 3.1 Opdrachtnemer maakt Opdrachtgever en diens personeel op verzoek vertrouwd met het gebruik van de Prestatie. Indien Opdrachtnemer tevens belast is geweest met de Implementatie van de Prestatie, wordt die ondersteuning in beginsel gegeven door het personeel van Opdrachtnemer dat daarbij betrokken is geweest.
- 3.2 Aard, omvang, duur en (indien van toepassing) kosten van de ondersteuning worden afzonderlijk in de Overeenkomst vermeld.
- 3.3 Indien Opdrachtgever dat wenst onderhoudt Opdrachtnemer de Prestatie met inachtneming van het bepaalde in artikel 2.5.

4. Screening

- 4.1 Opdrachtgever kan, afhankelijk van de aard van de Opdracht, medewerkers en derden waarvan Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Opdracht gebruik maakt, aan een onderzoek naar de deskundigheid en betrouwbaarheid (screening) conform de bij Opdrachtgever gebruikelijke regelingen onderwerpen waarbij de geldende wet- en regelgeving te allen tijde gevolgd worden.
- 4.2 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze medewerkers en derden aan dit onderzoek hun volledige medewerking verlenen. De werkzaamheden van de betreffende medewerkers en derden kunnen pas starten, wanneer hun screening positief is afgerond.
- 4.3 Opdrachtgever heeft het recht op grond van de uitkomsten van de screening zonder opgave van redenen te weigeren dat de betreffende medewerkers en derden bij de uitvoering van de Opdracht worden ingezet.
- 4.4 Opdrachtgever kan vorderen dat van Personeel van Opdrachtnemer uiterlijk drie Werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever verklaringen omtrent het gedrag worden overgelegd.

5. Vervanging van personeel van de Opdrachtnemer

- 5.1 Vervanging van Personeel van Opdrachtnemer dat is belast met de uitvoering van de overeengekomen Diensten mag slechts bij uitzondering plaatsvinden.
- 5.2 Voor tijdelijke of definitieve vervanging van de in artikel 6.1 bedoelde personen is voorafgaande toestemming van Opdrachtgever vereist. Opdrachtgever weigert haar toestemming niet op onredelijke gronden en is gerechtigd aan de toestemming voorwaarden te verbinden.
- 5.3 Indien Opdrachtgever meent dat, in het belang van een goede uitvoering van de Overeenkomst, het noodzakelijk of wenselijk is om personeel van Opdrachtnemer, dat is belast met de uitvoering van de Diensten, te vervangen, dient de Opdrachtnemer gevolg te geven aan het verzoek tot vervanging van het personeel.
- 5.4 Bij vervanging stelt Opdrachtnemer personen beschikbaar die qua kennis, deskundigheid, opleiding en ervaring tenminste gelijkwaardig zijn aan de te vervangen personen.

6. Derden

- 6.1 Het inschakelen van (werknemers van) derden door Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst en/of Opdracht is slechts mogelijk na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
- 6.2 Door Opdrachtgever gegeven toestemming laat de verplichtingen van Opdrachtnemer

voortvloeiende uit de Algemene Voorwaarden en de Opdracht onverlet.

- 6.3 Indien Opdrachtnemer zich voor werkzaamheden in het kader van de uitvoering van de Opdracht bedient van derden, staat Opdrachtnemer er jegens Opdrachtgever voor in dat deze derden, door middel van kettingbedingen, de verplichtingen van Opdrachtnemer op grond van de Opdracht na zullen komen.

7. Overname van personeel, omkoping en belangenverstrengeling

- 7.1. Partijen nemen zonder toestemming van de ander, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst en binnen één jaar na beëindiging daarvan, geen personeel van elkaar in dienst noch zullen zij met dat personeel over indiensttreding onderhandelen. Deze toestemming wordt niet zonder redelijke grond geweigerd.
- 7.2. Partijen bieden elkaar noch derden aan – noch vragen zij, accepteren zij of krijgen zij van elkaar of derden, voor henzelf of enige andere partij – enige schenking, beloning, compensatie of (ander) voordeel van welke aard ook, dat uitgelegd kan worden als een onwettige praktijk. Opdrachtgever kan de Overeenkomst bij het constateren van een dergelijke praktijk geheel of gedeeltelijk ontbinden.
- 7.3. Indien blijkt dat personeel van Opdrachtgever een al dan niet betaalde nevenfunctie bij Opdrachtnemer vervult of ten tijde van de onderhandelingen over de totstandkoming van de Overeenkomst heeft vervuld, zonder dat Opdrachtgever daarover vóór het sluiten van de Overeenkomst door Opdrachtnemer is ingelicht, kan Opdrachtgever de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang buiten rechte ontbinden zonder tot enige schadevergoeding te zijn gehouden en onverminderd enig recht van Opdrachtgever op schadevergoeding.
- 7.4. Opdrachtnemer betreft geen personen, anders dan met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever, bij de uitvoering van de Overeenkomst die binnen een periode van twee jaar voorafgaand aan de werkzaamheden bij Opdrachtgever in dienst zijn geweest.

8. Gebreken in de samenwerking met andere programmatuur of apparatuur

- 8.1 Opdrachtnemer neemt op verzoek van Opdrachtgever deel aan overleg met door Opdrachtgever aangewezen andere partijen en/of leveranciers van Opdrachtgever indien op enig moment blijkt dat de Prestatie niet goed functioneert in samenhang met andere bij Opdrachtgever in gebruik zijnde of te nemen Programmatuur en/of Producten.
- 8.2 Het overleg, bedoeld in artikel 9.1 is gericht op het achterhalen van de oorzaak van het onvoldoende in samenhang functioneren en het zo mogelijk vinden van een oplossing daarvoor. Aan het overleg en uitwerken van een oplossing verbonden redelijke kosten komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij het onvoldoende in samenhang functioneren toerekenbaar blijkt aan Opdrachtnemer.

Extra bepalingen met betrekking tot koop

De volgende bepalingen zijn aanvullend van toepassing bij de koop van IT-Producten (verder aan te duiden als Producten) zoals computers, laptops en servers.

9. Installatie

Indien de aard en/of omvang van de Prestatie daartoe aanleiding geeft kan Opdrachtnemer de plaats van Installatie van het Product voorafgaand aan de aflevering inspecteren.

Indien Opdrachtnemer de plaats van Installatie ongeschikt vindt, deelt hij dat zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever mee. Vervolgens zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in onderling overleg een geschikte plaats van Installatie bepalen.

10. Garanties

10.1 In aanvulling op artikel 2 garandeert Leverancier dat:

- a. het Product bij aflevering is samengesteld uit nieuwe onderdelen;
- b. het Product ten tijde van de aflevering in volledige eigendom toebehoort aan Opdrachtnemer, daarop geen eigendomsvoorbehoud, beperkt recht of beslag van een derde

rust en vrij is van andere lasten en beperkingen.

11. Bijzondere informatieverplichting

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever gedurende tenminste 3 jaar na het sluiten van de Overeenkomst uit eigen beweging over mogelijkheden tot verbetering van de werking van het Product.

12. Modificaties van Producten

Indien de fabrikant van een Product een modificatie daarvan voorschrijft, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat die modificatie zo spoedig mogelijk kosteloos hetzij door Opdrachtnemer hetzij door de fabrikant van het Product wordt uitgevoerd.

Extra bepalingen met betrekking tot Gebruiksrechten

De volgende bepalingen zijn aanvullend van toepassing indien Opdrachtgever Gebruiksrechten verwerft.

13. Aanvullende begripsbepalingen

- 13.1 Escrow: het deponeren van (een kopie van) de Broncode bij een onafhankelijke derde opdat Opdrachtgever deze, bij het in vervulling gaan van een of meer in de Escrow-overeenkomst bepaalde voorwaarden, eigenmachtig kan (laten) gebruiken voor het herstellen van fouten en anderszins onderhouden en beheren van de Standaardprogrammatuur.
- 13.2 Installatiekopie: een gegevensdrager met daarop de Standaardprogrammatuur waarvoor het Gebruiksrecht wordt verleend.
- 13.3 Rechthebbende: degene bij wie het intellectueel eigendomsrecht op de Standaardprogrammatuur berust.

14. Aard en inhoud van het Gebruiksrecht

- 14.1 Opdrachtnemer verleent aan Opdrachtgever met inachtneming van de Algemene voorwaarden Diensten en Leveringen en de Bijzondere bepalingen met betrekking tot IT diensten, een eeuwigdurend en onherroepelijk Gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur alsmede op Nieuwe versies indien Opdrachtgever is gerechtigd tot de ontvangst daarvan. Het Gebruiksrecht omvat geen overdracht door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever van octrooi-, auteurs- of merkenrechten op de betreffende Standaardprogrammatuur.
- 14.2 In het Gebruiksrecht is, zonder dat Opdrachtgever daarvoor enige additionele vergoeding verschuldigd is, in ieder geval begrepen:
 - a) het recht om alle voor Opdrachtgever toegankelijke functionaliteiten van de Standaardprogrammatuur te gebruiken ook als die niet in de Documentatie staan vermeld;
 - b) het recht om kopieën van de Standaardprogrammatuur te vervaardigen, op te slaan, regelmatig te testen en 'hot standby' te houden voor het geval van een calamiteit;
 - c) het recht om de Standaardprogrammatuur voor test- en ontwikkeldoeleinden te gebruiken;
 - d) het recht om de Standaardprogrammatuur zonder enige beperking of begrenzing met betrekking tot plek, apparatuur, tijdsduur of anderszins te gebruiken waaronder begrepen het gebruik daarvan door derden ten behoeve van Opdrachtgever.
- 14.3 Opdrachtgever mag kopieën van de Standaardprogrammatuur vervaardigen en in gebruik nemen zo vaak Opdrachtgever dat voor zijn bedrijfsvoering nodig oordeelt. Als Opdrachtgever daartoe overgaat, deelt Opdrachtgever dat aan Opdrachtnemer mee. Opdrachtnemer meldt Opdrachtgever per ommegaand als Opdrachtgever een additionele betaling aan Opdrachtnemer verschuldigd is, Opdrachtgever verwijderd geen aanduidingen van eigendoms- en auteursrechten bij het vereenvoudigen van Standaardprogrammatuur.
- 14.4 Tot het moment van Acceptatie van de Standaardprogrammatuur verkrijgt Opdrachtgever van Opdrachtnemer een niet-exclusief recht tot het gebruik daarvan voor installatie- en testdoeleinden.
- 14.5 Indien Opdrachtnemer Gebreken in de Standaardprogrammatuur alleen herstelt door middel van het uitbrengen van Patches of Verbeterde versies, heeft Opdrachtgever gedurende de garantietermijn van artikel 2.3, ook al is hij met Opdrachtnemer geen Onderhoud

overeengekomen, recht op de kosteloze ontvangst en het gebruik daarvan.

15. Garanties

In aanvulling op artikel 2 garandeert Opdrachtnemer dat:

- a) de Standaardprogrammatuur geen technische voorzieningen, functies of andere vreemde elementen bevat die op enig moment, al dan niet tijdelijk, aan het overeengekomen gebruik in de weg (kunnen) staan;
- b) indien hij niet de Rechthebbende van de Standaardprogrammatuur is, hij door Rechthebbende is gemachtigd om namens deze Gebruiksrechten aan derden te verschaffen. Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever op verzoek een kopie van die machtiging.

16. Verstrekken van een Installatiekopie

- 16.1 Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever zo mogelijk een Installatiekopie, of stelt deze in de gelegenheid die zelf te maken. Hier zijn voor Opdrachtgever geen extra kosten aan verbonden, maar zijn inbegrepen in de prijs als bedoeld in artikel 21 van de Algemene voorwaarden voor Diensten en Leveringen.
- 16.2 Indien Opdrachtgever recht heeft op de ontvangst van Nieuwe versies, geldt het bepaalde in artikel 16.1 ook ten aanzien daarvan.
- 16.3 Indien de Installatiekopie in het ongereede is geraakt of zodanig beschadigd dat het overeengekomen gebruik niet meer mogelijk is, verstrekt Opdrachtnemer Opdrachtgever op verzoek met bekwame spoed een nieuwe Installatiekopie van de oorspronkelijk geleverde versie alsmede van door Opdrachtgever in gebruik genomen Verbeterde en Nieuwe Versies daarvan of stelt hij Opdrachtgever in de gelegenheid die zelf te maken. Opdrachtnemer kan daarbij, voor zover van toepassing, alleen aanspraak maken op vergoeding van de kostprijs van de materialen van de Installatiekopie.

17. Omzetting in andere Gebruiksrechten

- 17.1 Indien Opdrachtnemer het aan Opdrachtgever verleende Gebruiksrecht op enig moment wil omzetten in een ander gebruiksrecht ten aanzien van de Standaardprogrammatuur treedt hij daarover, alsmede over de daarbij te hanteren omwisselverhouding, vooraf in overleg met Opdrachtgever. Aan een dergelijke omzetting zijn voor Opdrachtgever geen nadelige gevolgen van welke aard ook, verbonden.
- 17.2 Indien Partijen bij het overleg bedoeld in artikel 18.1 geen overeenstemming bereiken, mag Opdrachtgever zijn Gebruiksrecht onverkort blijven uitoefenen.

18. Escrow

- 18.1 Opdrachtgever heeft er te allen tijde aanspraak op dat Opdrachtnemer in Escrow voorziet, ook indien dat aanvankelijk niet is overeengekomen.
- 18.2 Escrow omvat alle niet openbaargemaakte informatie die Opdrachtgever redelijkerwijs nodig heeft voor foutherstel, onderhoud en beheer van de Standaardprogrammatuur zodat hij daarvan het overeengekomen gebruik kan blijven maken. Escrow voldoet aan hetgeen dienaangaande ten tijde van het afsluiten daarvan op de Nederlandse markt gebruikelijk is.
- 18.3 Indien Escrow onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt legt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever bewijs over waaruit blijkt dat de Escrow voldoet aan hetgeen dienaangaande in de Overeenkomst is bepaald of zorgt Opdrachtnemer met bekwame spoed voor het treffen van een dergelijke voorziening.
- 18.4 Indien Escrow geen onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst heeft Opdrachtgever ook nadien het recht te verlangen dat een dergelijke regeling alsnog wordt aangegaan c.q. mag hij te allen tijde aansluiten bij een overeenkomst van Escrow als bedoeld in artikel 19.2. Daaraan verbonden redelijke kosten, zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Extra bepalingen met betrekking tot Ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur

De volgende bepalingen zijn aanvullend van toepassing bij de ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur in opdracht van Opdrachtgever.

19. Dagelijkse leiding en toezicht

De dagelijkse leiding van en het toezicht op de uitvoering van de Opdracht berusten bij Opdrachtnemer.

20. Projectleiders

Partijen kunnen (ieder) een projectleider benoemen wiens bevoegdheden, taken en verantwoordelijkheden in de Overeenkomst worden geregeld.

21. Projectfasering

Ingeval van fasering van het project worden de verschillende projectfasen in de Overeenkomst benoemd. Daarbij wordt vermeld uit welke werkzaamheden de afzonderlijke fasen bestaan, voor welke werkzaamheden Fatale termijnen gelden, tot welke uitkomst ze moeten leiden en wanneer en hoe ze worden afgesloten.

22. Oplevering maatwerkprogrammatuur

De Overeenkomst en/of Opdracht tot ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur omvat de oplevering daarvan. Oplevering vindt plaats in de vorm van een Bron- en Objectcode.

23. Acceptatieprocedure Maatwerkprogrammatuur

Onverminderd het bepaalde in artikel 6 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten en Leveringen vindt Acceptatie van Maatwerkprogrammatuur als volgt plaats.

- 23.1 Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever tijdig op de hoogte van de oplevering van de Maatwerkprogrammatuur.
- 23.2 Indien Opdrachtgever een acceptatietest (laat) verricht(en), stelt hij zo spoedig mogelijk een testverslag op en zendt dat ondertekend aan Opdrachtnemer. In het testverslag worden geconstateerde Gebreken vastgelegd alsook of Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur goed- of afkeurt.
- 23.3 Indien Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur goedkeurt, geldt de datum van ondertekening van het testverslag als datum van Acceptatie.
- 23.4 Indien Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur niet bij eerste uitvoering van de acceptatietest goedkeurt zal Opdrachtgever deze test binnen een door hem vast te stellen redelijke termijn geheel of gedeeltelijk herhalen. In een aanvullend testverslag legt Opdrachtgever vervolgens vast of de bij de eerste test geconstateerde Gebreken zijn verholpen en of hij de Maatwerkprogrammatuur thans wel goedkeurt.
- 23.5 Indien Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur afkeurt, herstelt Opdrachtnemer de geconstateerde Gebreken voor eigen rekening binnen een daartoe door Opdrachtgever te verlenen redelijke termijn die ingaat op de datum van ondertekening van het testverslag. Indien Opdrachtnemer daaraan niet voldoet, mag Opdrachtgever de Gebreken na voorafgaande mededeling aan Opdrachtnemer voor diens rekening zelf verhelpen of door een derde laten verhelpen. Opdrachtnemer verleent daaraan in dat geval kosteloos zijn volledige medewerking. Indien Opdrachtgever een Gebrek om reden als hiervoor bedoeld zelf verhelpt of door een derde laat verhelpen, laat dat de overeengekomen verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer voor de Maatwerkprogrammatuur geheel onverlet.
- 23.6 Indien Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur na de tweede acceptatietest opnieuw afkeurt, is Opdrachtnemer als gevolg daarvan in verzuim. Opdrachtgever kan de Overeenkomst in dat geval met onmiddellijke ingang buiten rechte ontbinden zonder dat daarvoor enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist.

24. Onderhoud Maatwerkprogrammatuur

- 24.1 Indien Opdrachtgever Maatwerkprogrammatuur zelf onderhoudt of door een derde laat onderhouden, ondersteunt Opdrachtnemer hem daarbij op verzoek tegen een marktconforme vergoeding. Opdrachtnemer verstrekt daartoe op verzoek de daarvoor benodigde (aanvullende) informatie aan Opdrachtgever of een door deze daarvoor ingeschakelde derde. Het vorenstaande is tevens van toepassing op beheeractiviteiten ten aanzien van Maatwerkprogrammatuur die Opdrachtgever zelf uitvoert dan wel door een derde laat uitvoeren.
- 24.2 Indien Opdrachtgever met Opdrachtnemer tevens Onderhoud is overeengekomen, geldt hetgeen dienaangaande in die Overeenkomst is bepaald.

Extra bepalingen met betrekking tot Onderhoud

De volgende bepalingen zijn aanvullend van toepassing indien Opdrachtgever met Opdrachtnemer Onderhoud overeenkomt.

25. Aanvullende begripsbepalingen

- 25.1 Correctief Onderhoud: het opsporen en herstellen door Opdrachtnemer van Storingen, die Opdrachtgever hem heeft gemeld of die Opdrachtnemer anderszins bekend zijn geworden;
- 25.2 Functiehersteltijd: de periode, uitgedrukt in Service-uren, gelegen tussen het moment waarop een Storing bij Opdrachtnemer wordt gemeld en het moment waarop die is verholpen;
- 25.3 Innovatief Onderhoud: het beschikbaar stellen door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever van Nieuwe versies c.q. nieuw ontwikkelde onderdelen van Producten en/of nieuwe Documentatie;
- 25.4 Preventief Onderhoud: het treffen van maatregelen door Opdrachtnemer ter voorkoming van Storingen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening;
- 25.5 Reactietijd: de tijd waarbinnen (Personeel van) Opdrachtnemer op een melding door Opdrachtgever van een Storing en andere verzoeken van Opdrachtgever om dienstverlening, adequaat moet reageren;
- 25.6 Service levels: ten aanzien van Onderhoud en andere overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst opgenomen eisen zoals Reactie- en Functiehersteltijden;
- 25.7 Service-uren: uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode;
- 25.8 Storing: een technisch probleem dat zich voordoet bij het gebruik maken van de Prestatie.

Algemeen Onderhoud

26. Onderhoud op reeds eerder verrichte Prestaties

Ook indien Opdrachtgever met Opdrachtnemer later alsnog Onderhoud overeenkomt ten aanzien van een eerder door laatstgenoemde voor Opdrachtgever verrichte Prestatie, zijn deze extra bepalingen daarop van toepassing.

27. Ingangstijdstip Onderhoud

Opdrachtnemer verstrekt Onderhoud vanaf het in de Overeenkomst bepaalde tijdstip.

28. Plaats en tijden uitvoering Onderhoud

- 28.1 Opdrachtnemer voert Onderhoud uit op of vanaf zijn locatie. Alleen indien redelijkerwijs noodzakelijk voert Opdrachtnemer Onderhoud uit op locatie van Opdrachtgever.
- 28.2 Onderhoud dat kan leiden tot verstoring van het arbeidsproces bij Opdrachtgever, wordt in beginsel buiten de bij Opdrachtgever gebruikelijke werkuren uitgevoerd.
- 28.3 Indien verstoring van het arbeidsproces als bedoeld in artikel 29.2, gelet op het belang van onmiddellijk herstel van de Storing, onvermijdelijk is, stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever daarvan tijdig op de hoogte voordat hij met het Onderhoud aanvangt.

29. Voortgangsrapportage en werkoverleg

- 29.1 Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever over het verloop van zijn werkzaamheden op de in de Overeenkomst bepaalde wijze. Hij geeft daarbij inzicht in het verloop en de stand van zijn werkzaamheden, het bestede aantal uren en andere voor de uitvoering daarvan relevante aspecten.

- 29.2 Partijen overleggen zo vaak als een van hen dat nodig oordeelt over de voortgang van de werkzaamheden.
- 29.3 Opdrachtnemer zorgt voor een adequate vastlegging en archivering van de oorzaken van Storingen en de resultaten van Onderhoud alsmede indien nodig voor aanpassing van Documentatie.

30. Correctief Onderhoud en tijdelijke oplossingen

- 30.1 Onderhoud omvat tenminste Correctief Onderhoud.
- 30.2 Opdrachtnemer garandeert dat de Prestatie gedurende tenminste drie jaar na Acceptatie Correctief kan worden onderhouden, ook als Opdrachtgever niet wenst over te gaan tot het afnemen van Nieuwe versies of laatste modellen van een Product.
- 30.3 Opdrachtnemer brengt een tijdelijke oplossing alleen aan met toestemming van Opdrachtgever. Tenzij Partijen daarover in een concreet geval een andere afspraak maken, vervangt Opdrachtnemer een tijdelijke oplossing zo snel mogelijk door een definitieve oplossing.

31. Preventief Onderhoud

Als onderdeel van Preventief Onderhoud onderzoekt Opdrachtnemer de Prestatie regelmatig en tenminste één keer per jaar op haar goede werking.

32. Aan-, afmelding en prioritering van Storingen

- 32.1 Opdrachtgever meldt Storingen aan en af op de in de Overeenkomst voorgescreven wijze.
- 32.2 Opdrachtgever stelt bij het melden van een Storing, overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst tot Onderhoud, het daaraan toe te kennen prioriteitsniveau vast. De reactie van Opdrachtnemer op een melding als bedoeld in artikel 33.1, is steeds gericht op het zo spoedig mogelijk verhelpen van de Storing al dan niet door het tot stand brengen van een tijdelijke oplossing. Het bepaalde in artikel 31.3 is daarbij van toepassing.

33. Nakoming Service levels

- 33.1 Opdrachtnemer spant zich tot het uiterste in om Service levels te realiseren. De gevolgen van het niet halen daarvan worden in de Overeenkomst geregeld. Ontbinding van de Overeenkomst is mogelijk bij herhaalde overschrijding van Service levels.
- 33.2 In afwijking van het bepaalde in artikel 34.1 gelden Functiehersteltijden en Reactietijden als Fatale termijnen.
- 33.3 Service levels doen geen afbreuk aan hetgeen in de Overeenkomst is bepaald.

34. Onderhoud door anderen dan Opdrachtnemer

Opdrachtgever kan Onderhoud dat hij met Opdrachtnemer is overeengekomen gedurende de looptijd van de betreffende Overeenkomst alleen met behoud van rechten door een derde laten uitvoeren indien Opdrachtnemer in de nakoming van zijn verplichtingen uit die Overeenkomst in gebreke is of indien hij daarvoor van Opdrachtnemer toestemming krijgt.

35. Testen resultaat Onderhoud

Opdrachtgever mag (laten) testen of een Storing daadwerkelijk is verholpen. Opdrachtnemer is verplicht daaraan zijn medewerking te verlenen. Indien uit de test blijkt dat een Storing niet naar behoren is verholpen kan Opdrachtgever de kosten van het testen op Opdrachtnemer verhalen.

Specifiek onderhoud - Producten

36. Modificaties Producten

Opdrachtnemer voert modificaties van Producten die niet door de fabrikant of Leverancier zijn voorgescreven, uit in overleg met en niet dan na instemming van Opdrachtgever met de daarbij behorende prijsopgave.

37. Vervanging onderdelen

- 37.1 Indien de vervanging van onderdelen door Opdrachtnemer leidt of kan leiden tot wijzigingen in

het functioneren van het Product, vindt die vervanging alleen plaats met instemming van Opdrachtgever.

- 37.2 Onderdelen worden alleen vervangen door nieuwe, functioneel en technisch tenminste gelijkwaardige onderdelen.

Specifiek Onderhoud - Programmatuur

38. Omvang Onderhoud

In aanvulling op het bepaalde in artikel 31.1 bestaat Onderhoud van Programmatuur behalve uit Correctief tevens uit Preventief Onderhoud en ondersteuning. Indien Opdrachtgever dat wenst omvat Onderhoud van Programmatuur ook Innovatief Onderhoud.

39. Ondersteuning

- 39.1 In aanvulling op het bepaalde in artikel 3 verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever op diens verzoek ondersteuning in de vorm van advies over het gebruik en functioneren van Programmatuur.
- 39.2 Opdrachtgever kan Opdrachtnemer om ondersteuning vragen op de in de Overeenkomst tot Onderhoud vermelde tijden.
- 39.3 Indien Opdrachtgever om ondersteuning als bedoeld in artikel 40.2 vraagt, brengt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk en, indien van toepassing, binnen de Reactietijd contact tot stand tussen een programma-specialist en Opdrachtgever.

40. Verbeterde en Nieuwe versies

- 40.1 Opdrachtnemer zorgt voor een consistent versiebeleid. Daarbij geldt als uitgangspunt dat Verbeterde en Nieuwe versies tijdig beschikbaar komen. Opdrachtnemer onderzoekt met het oog daarop regelmatig de noodzaak om dergelijke versies uit te brengen en informeert Opdrachtgever zo snel mogelijk over de uitkomsten van zijn onderzoek.
- 40.2 Tussentijdse wijzigingen in Programmatuur als gevolg van Correctief Onderhoud, maken zoveel mogelijk onderdeel uit van Verbeterde en Nieuwe versies.
- 40.3 Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever op verzoek kosteloos een exemplaar van een Nieuwe versie ter beschikking voor test- en evaluatiedoeleinden. Opdrachtgever is niet verplicht tot ingebruikname van Nieuwe versies.
- 40.4 Indien is overeengekomen dat Opdrachtnemer de Programmatuur installeert, geldt deze verplichting tevens voor Nieuwe versies die Opdrachtgever in gebruik wil nemen.
- 40.5 Indien Opdrachtnemer er voor kiest om in plaats van een Nieuwe versie andere Programmatuur uit te brengen en te stoppen met Innovatief Onderhoud op de bij Opdrachtgever in gebruik zijnde Programmatuur, kan Opdrachtgever aanspraak maken op hetzij onverkorte nakoming van de Overeenkomst van Onderhoud hetzij op een Gebruiksrecht op die nieuwe Programmatuur tegen de in de Overeenkomst vastgelegde voorwaarden voor een Nieuwe versie.