ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN BIJ ICT-OVEREENKOMSTEN

Versie: 2.3

INHOUDSOPGAVE

ALGEMENE BEPALINGEN....3

BIJZONDERE BEPALINGEN KOOP....20

BIJZONDERE BEPALINGEN GEBRUIKSRECHTEN....21

BIJZONDERE BEPALINGEN OPDRACHTEN....24

BIJZONDERE BEPALINGEN ONDERHOUD....28

ALGEMENE BEPALINGEN

De Algemene ROC van Twente voorwaarden bij ICT-overeenkomsten is gebaseerd op de ARBIT van de Rijksoverheid. Deze voorwaarden bestaan uit Algemene bepalingen en Bijzondere bepalingen. Deze Algemene bepalingen hebben betrekking op alle ICT-overeenkomsten die Opdrachtgever aangaat. De Bijzondere bepalingen hebben betrekking op specifieke ICT-overeenkomsten die Opdrachtgever aangaat.

Artikel 1. Begrippen

In deze algemene voorwaarden wordt onder de navolgende begrippen, indien met een beginhoofd-letter gebruikt, verstaan:

1.1 Aanbieding of Offerte: een Schriftelijke en/of Elektronische aanbod van een Opdrachtnemer om tegen een bepaalde prijs een nader aangeduide Prestatie te verrichten.

1.2 Acceptatie: de goedkeuring door Opdrachtgever van (onderdelen van) de Prestatie.

1.3 Acceptatieprocedure: in de Overeenkomst vastgelegde procedure met behulp waarvan Opdrachtgever beoordeelt of hij al dan niet overgaat tot Acceptatie van de Prestatie. Bij gebreke daarvan geldt het gestelde in artikel 56.

1.4 Aflevering: de bezorging door Leverancier van Producten op de bij de Overeenkomst bepaalde wijze, blijkend uit een door Opdrachtgever afgegeven bewijs van ontvangst daarvan.

1.5 Bestek/Aanbestedingsdocumenten: de aan Wederpartij ter beschikking gestelde documenten (incl. nadere toelichtingen en wijzigingen) waarin de organisatie van Opdrachtgever, de Prestatie en het door Opdrachtgever beoogde gebruik daarvan alsmede de aanbestedingsprocedure zijn beschreven en toegelicht.

1.6 Bijlage: een aanhangsel bij de Overeenkomst dat daar onderdeel van uitmaakt.

1.7 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.

1.8 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.

1.9 Elektronisch berichtenverkeer: onder Elektronisch berichtenverkeer wordt uitsluitend verstaan het berichtenverkeer per e-mail.

1.10 Fatale termijn: een nadrukkelijk als zodanig door partijen overeengekomen termijn bij overschrijding waarvan de partij ten aanzien van wie de termijn is gesteld terstond, dat wil zeggen zonder ingebrekestelling, in verzuim geraakt.

1.11 Gebrek: iedere Storing en/of ander mankement als gevolg waarvan de Prestatie niet geschikt is voor het Overeengekomen gebruik.

1.12 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 verveel-voudigingen en openbaarmakingen.

1.13 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.

1.14 Inbreuk: een Inbreuk op (de beveiliging van) een ICT-systeem die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van, of de ongeoorloofde toegang tot, doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte (persoons)gegevens of het ontbreken van toegang tot verwerkte (persoons)gegevens.

1.15 Informatiebeveiliging: de vereiste betrouwbaarheid van informatiesystemen in termen van vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit alsmede het treffen, onderhouden en controleren van een samenhangend pakket van bijbehorende maatregelen.

1.16 Installatie: het door Wederpartij plaatsen en aansluiten van het Product en/of het invoeren van Programmatuur.

1.17 Leverancier: de Wederpartij bij de Overeenkomst die zich heeft verplicht tot het leveren van een Product dan wel het verschaffen van een Gebruiksrecht.

1.18 Materialen: voor installatie, implementatie, gebruik en/of onderhoud van de Prestatie benodigde (hulp)zaken zoals kabels, smartcards en fysieke gegevensdragers waarop Programmatuur wordt aangeleverd.

1.19 Meerwerk: niet in de Opdracht begrepen werkzaamheden die leiden tot kosten die de Vergoeding te boven gaan.

1.20 Nieuwe versie: een opvolgende versie van de Standaardprogrammatuur met in overwegende mate nieuwe of gewijzigde functionaliteiten, al dan niet onder een andere naam uitgebracht.

1.21 Objectcode: vertaling van de Broncode in een direct door een computer leesbare en uitvoerbare code.

1.22 Onderhoud: door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden gericht op het herstellen en/of verbeteren van de Prestatie.

1.23 Opdracht/Order: de schriftelijke opdrachtverlening door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer tot het verrichten van een nader aangeduide prestatie. De Order leidt tot een Overeenkomst of maakt daarvan onderdeel uit, indien deze schriftelijk is aangegaan of verstrekt door of namens het bestuur van Opdrachtgever.

1.24 Opdrachtgever: de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.

1.25 Opdrachtnemer: de Wederpartij bij de Overeenkomst die zich heeft verplicht tot het uitvoeren van de Opdracht.

1.26 Oplevering: het aanbieden door Opdrachtnemer van (onderdelen van) de Prestatie ter Acceptatie.

1.27 Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst op grond van het Bestek en/ of op basis van de in artikel 4 bedoelde informatie, voor Wederpartij kenbaar is of redelijkerwijs moet zijn, een en ander voor zover dat gebruik in de Overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt.

1.28 Overeenkomst: de schriftelijke vastgelegde afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, betreffende het verrichten van een of meerdere Prestaties. Van de Overeenkomst maken tevens deel uit (i) alle bijlagen, voor zover daarnaar in de Overeenkomst wordt verwezen en, indien aan de orde, (ii) de verwerkersovereenkomst in

het kader van de AVG.

1.29 Patch: als tijdelijk bedoelde correctie van Standaardprogrammatuur.

1.30 Partijen: Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden in deze Voorwaarden gezamenlijk aangeduid als Partijen.

1.31 Personeel: de door Partijen bij de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen personeelsleden en/of hulppersonen.

1.32 Prestatie: het door Wederpartij te leveren Product, de door deze uit te voeren Opdracht of het door deze te verstrekken Gebruiksrecht dan wel een combinatie daarvan, waaronder begrepen Materialen en Documentatie.

1.33 Product: de zaak die Leverancier op basis van de Overeenkomst aan Opdrachtgever levert.

1.34 Programmatuur: de door Wederpartij 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.

1.35 ROC van Twente: de stichting Regionaal Opleidingencentrum van Twente, in deze handelend als Opdrachtgever.

1.36 Schriftelijk: onder schriftelijk wordt, naast de gebruikelijke schriftelijke stukken, het berichtenverkeer per e-mail begrepen, waarbij uitdrukkelijk wordt bedoeld het elektronisch ontvangen bericht en niet de uitgeprinte versie daarvan.

1.37 Standaardprogrammatuur: voor algemeen gebruik ontwikkelde Programmatuur die niet exclusief aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld.

1.38 Verbeterde versie: een opvolgende versie van de Standaardprogrammatuur waarin Gebreken zijn hersteld en/of de werking daarvan anderszins is verbeterd.

1.39 Vergoeding: de in totaal voor de Prestatie overeengekomen prijs.

1.40 Voorwaarden: deze algemene voorwaarden bestaande uit de Algemene bepalingen en alle Bijzondere bepalingen.

1.41 Wederpartij: de Opdrachtnemer of Leverancier met wie de Overeenkomst is aangegaan.

1.42 Werkdagen: kalenderdagen, behoudens weekenden en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 van de Algemene termijnenwet.

Artikel 2. Contactpersonen en escalatie

2.1 Partijen wijzen elk een contactpersoon aan die de contacten over de uitvoering van de Overeenkomst onderhoudt. Partijen informeren elkaar over wie zij als contactpersoon hebben aangewezen.

2.2 Contactpersonen kunnen partijen alleen vertegenwoordigen en binden voor zover het betreft de uitvoering van de Overeenkomst. Tot wijziging van de Overeenkomst zijn zij niet bevoegd.

2.3 Onverkort het bepaalde in artikel 35 beschikken Partijen over een interne escalatieprocedure of dragen zij zorg voor het opstellen daarvan.

Artikel 3. Status van mededelingen

Mededelingen, waaronder begrepen toezeggingen of (nadere) afspraken, van de ene aan de andere partij van belang voor de uitvoering van de Overeenkomst, binden partijen alleen indien ze schriftelijk door een daartoe bevoegde persoon zijn gedaan of bevestigd.

Artikel 4. Onderzoek- en informatieverplichting

4.1 Ter bepaling van het door Opdrachtgever met de Prestatie beoogde gebruik heeft Wederpartij zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van:
   a. de doelstellingen, in verband waarmee Opdrachtgever de Overeenkomst aangaat;
   b. de organisatie van Opdrachtgever, voor zover van belang voor de Overeenkomst.

4.2 Bij de uitvoering van de onderzoek- en informatieverplichting van artikel 4.1 heeft Wederpartij zich tevens een oordeel gevormd over de haalbaarheid van de Prestatie binnen de door Opdrachtgever daarvoor aangegeven kaders.

4.3 Opdrachtgever heeft Wederpartij, met het oog op het bepaalde in artikel 4.1, van voldoende informatie voorzien. Opdrachtgever verstrekt Wederpartij op verzoek aanvullende informatie voor zover die niet van vertrouwelijke aard is en in redelijkheid relevant moet worden geacht voor de uitvoering van de Overeenkomst. Bij eventuele onduidelijkheid doet Wederpartij tijdig navraag bij Opdrachtgever.

4.4 Partijen houden elkaar op de hoogte van ontwikkelingen en veranderingen die van belang (kunnen) zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 5. Kwaliteitsborging, informatieverstrekking en audits

5.1. Kwaliteitsborging is een aspect van het kwaliteitsmanagement van Wederpartij en maakt onderdeel uit van de Overeenkomst. In het kader van kwaliteitsborging treft Wederpartij maatregelen die Opdrachtgever het vertrouwen geven dat het Overeengekomen gebruik van de Prestatie kan worden gemaakt. Wederpartij treft deze maatregelen uit eigen beweging.

5.2. Wederpartij stelt op verzoek van Opdrachtgever alle informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit de Overeenkomst zijn en worden nagekomen.

5.3. Opdrachtgever kan een audit (laten) uitvoeren als concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven. Wederpartij verleent alle medewerking aan audits, waaronder begrepen audits bij personeel van Wederpartij, tenzij dit redelijkerwijs niet van haar kan worden verwacht.

5.4 Partijen dragen zelf de kosten die zij maken in verband met de in dit artikel bedoelde informatieverstrekking en audits, waaronder begrepen de kosten van door hen ingeschakelde derden.

5.5 Opdrachtgever is steeds bevoegd om naar aanleiding van op grond van dit artikel verkregen informatie maatregelen voor te stellen. Wederpartij is gehouden aan die maatregelen in redelijkheid uitvoering te geven.

Artikel 6. Aflevering

6.1 Wederpartij verricht de Aflevering in één keer, tenzij partijen tezamen anders Schriftelijk zijn overeenkomen.

6.2 Partijen controleren bij Aflevering visueel op hoeveelheid en aan de buitenkant waarneembare beschadiging.

6.3 Bij een geconstateerde beschadiging hoeft Opdrachtgever het Product niet in ontvangst te nemen. Dit laat de verplichting van Wederpartij tot tijdige Aflevering onverlet.

6.4 Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever een bewijs van levering voor de door Opdrachtgever in ontvangst genomen Producten. Dit bewijs laat de rechten van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst onverlet. Levering geschiedt onder aanbieding van alle benodigde documentatie, bestemd om de zaken naar behoren te kunnen gebruiken en onderhouden, zoals gebruikshandleidingen, kwaliteits- en garantiebewijzen, keuringsgegevens, instructie-boeken, tekeningen, specificaties, technische gegevens etc. Deze documenten maken deel uit van de levering.

6.5 Wederpartij maakt zoveel mogelijk gebruik van duurzame verpakkingsmiddelen en draagt op zijn kosten zorg voor een milieuvriendelijke afvoer daarvan, tenzij in Overeenkomst anders is vastgelegd.

Artikel 7. Risico- en eigendomsovergang

7.1 Eigendom en risico van zaken gaat over op Opdrachtgever nadat deze bedrijfsklaar en volledig vrij van schade zijn (op)geleverd door Opdrachtnemer en door Opdrachtgever zijn goedgekeurd en geaccepteerd.

7.2 Opdrachtnemer garandeert het vrije en ongestoorde genot en gebruik door Opdrachtgever van de geleverde zaken. Het moment van feitelijke aflevering door Opdrachtnemer dan wel daarmee gepaard gaande handelingen, zoals bijvoorbeeld de aftekening van (pak-)bonnen en/of werkbriefjes houdt geen acceptatie c.q. goedkeuring van de levering door Opdrachtgever in.

7.3 Indien Opdrachtgever de zaken voor, tijdens of na aflevering afkeurt of op goede gronden het recht op vervanging van de levering of ontbinding van de Overeenkomst inroept, gaan de eigendom en het risico van deze zaken niet over op Opdrachtgever.

Artikel 8. Intellectuele eigendomsrechten

8.1 Alle intellectuele eigendomsrechten die ten aanzien van de Prestatie waar en wanneer ook kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend, berusten bij:

a. Opdrachtgever voor zover het betreft een Prestatie die specifiek voor Opdrachtgever is of wordt ontworpen of vervaardigd en/of onder leiding of toezicht van Opdrachtgever

   dan wel aan de hand van diens instructies of ontwerpen is of wordt gerealiseerd. Voor zover nodig worden deze rechten op grond van de Overeenkomst door Wederpartij aan Opdrachtgever overgedragen welke overdracht reeds nu voor alsdan door Opdrachtgever wordt aanvaard;

b. Wederpartij of een derde in alle overige gevallen. Wederpartij verleent in dat geval aan Opdrachtgever een nader bij de Overeenkomst te bepalen niet exclusief recht tot gebruik van de Prestatie dat in ieder geval toereikend is voor nakoming van het in de Overeenkomst(en) bepaalde.

8.2 Door ondertekening van de Overeenkomst worden de in artikel 8.1 sub a bedoelde rechten aan Opdrachtgever overgedragen. Voor zover voor de overdracht van die rechten op enig moment een nadere akte is vereist, machtigt Wederpartij Opdrachtgever hierbij voor dat geval onherroepelijk een dergelijke akte op te maken en deze mede namens Wederpartij te

ondertekenen een en ander onverminderd de verplichting van Wederpartij om op eerste verzoek van Opdrachtgever aan de overdracht van deze rechten medewerking te verlenen zonder daarbij voorwaarden te kunnen stellen. Wederpartij machtigt voor zover nodig Opdrachtgever hierbij tevens onherroepelijk om de overdracht van deze intellectuele eigendomsrechten in de desbetreffende registers in of over te (doen) schrijven.

8.3 Bij verschil van mening tussen Partijen over intellectuele eigendomsrechten op (delen van) een Prestatie wordt er, behoudens tegenbewijs, vanuit gegaan dat die rechten bij Opdrachtgever berusten. Opdrachtgever mag ongeacht de uitkomst van dat geschil voortgaan met het Overeengekomen gebruik.

8.4 Wederpartij doet hierbij, voor zoveel als nodig, mede namens zijn Personeel, afstand van alle eventueel aan hem toekomende zogenoemde persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25 lid 1, sub a t/m c Auteurswet, in de mate waarin die regelgeving zodanige afstand toelaat. Wederpartij garandeert Opdrachtgever bevoegd te zijn om deze afstand mede namens zijn Personeel te verrichten.

8.5 Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden ter zake van een (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden, zulks met inbegrip van persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25, eerste lid van de Auteurswet, vergelijkbare aanspraken met betrekking tot kennis, ongeoorloofde mededinging en dergelijke daaronder begrepen. Wederpartij neemt op eerste verzoek van Opdrachtgever de verdediging op zich in iedere procedure die in verband met de Prestatie tegen Opdrachtgever mocht worden ingesteld wegens inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van een derde. Opdrachtgever zal Wederpartij in verband daarmee onverwijld van een dergelijke actie in kennis stellen en aan Wederpartij de noodzakelijke volmachten en hulp verstrekken. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tevens tegen alle schade en kosten waartoe die in een dergelijke procedure mocht worden veroordeeld alsook tegen de kosten van die procedure zelf waaronder, maar niet beperkt tot, de kosten die verband houden met het inwinnen van juridisch advies in verband daarmee.

8.6 Wederpartij treft in geval van een gestelde inbreuk op het intellectuele eigendomsrecht van derden, op zijn kosten alle maatregelen die kunnen bijdragen tot het voorkomen van stagnatie van Opdrachtgevers bedrijfsvoering en tot het beperken van door Opdrachtgever als gevolg daarvan te maken kosten en/of te lijden schade.

8.7 Onverminderd het bepaalde in artikel 8.5 en 8.6 kan Opdrachtgever, indien derden hem ter zake van het schenden van intellectuele eigendomsrechten in rechte betrekken, de Overeenkomst buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden, een en ander onverminderd zijn verdere rechten jegens Wederpartij waaronder, maar niet beperkt tot, enig recht op schadevergoeding. Van het recht tot beëindiging maakt Opdrachtgever geen gebruik dan na voorafgaand overleg met Opdrachtnemer.

Artikel 9. Documentatie

9.1 Documentatie is zodanig opgesteld dat de Prestatie met behulp daarvan door Opdrachtgever en derden naar behoren kan worden gebruikt, beheerd en onderhouden.

9.2 Opdrachtgever mag Documentatie, zonder daarvoor een nadere vergoeding verschuldigd te zijn, verveelvoudigen, wijzigen en voor gebruik binnen zijn organisatie openbaar maken, mits daarop voorkomende aanduidingen van auteursrechten e.d. worden gehandhaafd.

Artikel 10. Vergunningen

10.1 Voor zover voor de uitvoering van de Overeenkomst krachtens enig nationaal of internationaal voorschrift een vergunning is vereist, is Wederpartij verantwoordelijk voor het verkrijgen en behouden van een dergelijke vergunning.

10.2 Wederpartij stelt Opdrachtgever onverwijld in kennis van alles wat naar zijn oordeel strijd met de vergunning oplevert of kan opleveren.

Artikel 11. Acceptatie

11.1 Opdrachtgever is niet gehouden tot enige betaling aan de Wederpartij alvorens Acceptatie heeft plaatsgevonden. Betalingen die voorafgaand aan Acceptatie worden verricht, vinden steeds plaats onder de opschortende voorwaarde van Acceptatie.

11.2 Opdrachtgever deelt binnen 30 dagen na Oplevering c.q. Aflevering aan Wederpartij mee of hij de Prestatie accepteert. Hij kan dat doen door een expliciet daarvoor bedoelde mededeling of door toezending van het testverslag als bedoeld in artikel 56.3 indien de Maatwerkprogrammatuur daarin wordt goedgekeurd.

11.3 Acceptatie omvat mede de Documentatie.

11.4 Indien Opdrachtgever niet in staat is om binnen de in artikel 11.2 genoemde termijn aan Wederpartij mee te delen of hij de Prestatie accepteert, meldt hij dat voor afloop van die termijn aan Wederpartij onder opgaaf van redenen en van de termijn waarbinnen hij alsnog wel aan Wederpartij zal meedelen of hij de Prestatie accepteert.

11.5 Bij het uitblijven van enige mededeling als bedoeld in artikel 11.2 of 11.4 alsmede in het geval de aanvullende termijn voor Acceptatie, als bedoeld in artikel 11.4, zonder nader bericht van Opdrachtgever is verstreken, geldt de Prestatie als door Opdrachtgever geaccepteerd.

11.6 Indien Opdrachtgever de Prestatie accepteert ondanks de geconstateerde aanwezigheid van een of meer Gebreken, stelt hij de Wederpartij daarvan bij de mededeling of in het testverslag bedoeld in artikel 11.2, in kennis. Wederpartij herstelt die Gebreken met in achtneming van het bepaalde in artikel 12.5.

Artikel 12. Garanties

12.1 Wederpartij garandeert dat hij alleen Personeel inzet dat beschikt over de overeengekomen dan wel voor het verrichten van de Prestatie benodigde vaardigheden en kwalificaties, rekening houdend met de aard van de te leveren Prestatie en de wijze waarop Wederpartij zich als deskundige heeft gepresenteerd. Hij garandeert tevens dat het door hem ingezette

Personeel voldoet aan de eisen die dienaangaande aan een vergelijkbare dienstverlener als redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mogen worden gesteld.

12.2 Wederpartij garandeert dat hij geen Personeel aan Opdrachtgever ter beschikking stelt of bij deze werkzaam laat zijn dat tevens werkzaam is voor derden indien dat Personeel daardoor in een belangenconflict kan komen.

12.3 Wederpartij garandeert voor de duur van twaalf maanden na Acceptatie, dat hij Gebreken voor zijn rekening herstelt. Indien Opdrachtgever een beroep wil doen op deze garantie, stelt hij Wederpartij daarvan schriftelijk en in spoedgevallen telefonisch op de hoogte. Wederpartij herstelt Gebreken onverwijld rekening houdend met de ernst en de aard daarvan. Herstel

vindt waar nodig plaats in overleg met Opdrachtgever.

12.4 Indien Wederpartij ter uitvoering van de garantie als bedoeld in artikel 12.3 een tijdelijke oplossing aanbrengt, vergoedt hij schade die Opdrachtgever als gevolg daarvan lijdt. Artikel 26 is daarbij van overeenkomstige toepassing.

12.5 Wederpartij garandeert in aanvulling op artikel 12.3 dat hij Gebreken die Opdrachtgever tijdens de Acceptatieprocedure heeft geconstateerd, maar die voor hem geen reden vormden om niet tot Acceptatie over te gaan, met bekwame spoed na Acceptatie voor zijn rekening zal herstellen.

12.6 De in artikel 12.3 bedoelde garantie geldt niet voor zover Wederpartij aantoont dat een Gebrek is ontstaan als gevolg van een, zonder zijn toestemming, door Opdrachtgever of een door deze ingeschakelde derde in de Prestatie aangebrachte wijziging. De garantie geldt evenmin indien een Gebrek aantoonbaar het gevolg is van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik van de Prestatie door Opdrachtgever.

12.7 Wederpartij garandeert dat hij de Prestatie tot 5 jaar na datum van Acceptatie kan en zal onderhouden, tenzij door Partijen Schriftelijk is overeengekomen.

12.8 De garantieperiode wordt verlengd met de periode waarin Opdrachtgever niet het beoogde gebruik kan maken van geleverde zaken en Diensten wegens een aan Opdrachtnemer toe te rekenen gebrek of ongeschiktheid. Voor vervangen of herstelde (onderdelen van) zaken of Diensten vangt de garantieperiode na vervanging of herstel opnieuw aan.

Artikel 13. Ondersteuning en Onderhoud

13.1 Wederpartij maakt Opdrachtgever en diens Personeel op verzoek vertrouwd met het gebruik van de Prestatie. Indien Wederpartij tevens belast is geweest met de Implementatie van de Prestatie, wordt die ondersteuning in beginsel gegeven door Personeel dat daarbij betrokken is geweest.

13.2 Aard, omvang, duur en (indien van toepassing) kosten van de ondersteuning worden afzonderlijk in de Overeenkomst vermeld.

13.3 Indien Opdrachtgever dat wenst onderhoudt Wederpartij de Prestatie met inachtneming van het bepaalde in artikel 12.7.

Artikel 14. Facturering, korting en Meerwerk

14.1 Wederpartij factureert op de in de Overeenkomst voorgeschreven wijze.

14.2 Wederpartij verzendt de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door Opdrachtgever gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.

14.3 Een overeengekomen korting op de Vergoeding of boete komt Opdrachtgever toe onverminderd diens andere rechten of vorderingen, ter keuze aan Opdrachtgever, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot:

a. zijn vordering tot nakoming van de overeengekomen verplichting tot het verrichten van de Prestatie;
b. zijn recht op schadevergoeding en/of;
c. zijn recht op ontbinding.

14.4 Opdrachtnemer dient per geleverde Order (per ordernummer) een factuur in te dienen waarop het factuuradres, het ordernummer, de contactpersoon van Opdrachtgever, de

locatie of MBO College/Dienst waarop de Levering betrekking heeft, de plaats van de Levering en de specificatie van de Prestatie, duidelijk dient te worden vermeld. Indien betaling op uurbasis plaatsvindt, specificeert en factureert Opdrachtnemer de factuur in de door Opdrachtgever aangegeven vorm, met inbegrip van een specificatie van data, en aantal van de werkelijk en noodzakelijk bestede dagen of uren, een korte beschrijving van de verrichte werkzaamheden alsmede een specificatie van eventuele reis- en verblijfkosten, indien deze niet zijn inbegrepen in de dag- of uurtarieven. Opdrachtnemer volgt hierbij de aanwijzingen van Opdrachtgever op.

14.5 Facturen die niet aan lid 14.4 van dit artikel genoemde eisen voldoen, kunnen zonder voorafgaande kennisgeving aan Opdrachtnemer worden teruggezonden. Opdrachtgever is niet verantwoordelijk voor de eventueel hieruit voortvloeiende gevolgen.

14.6 Meerwerk wordt tijdig aan Opdrachtgever gemeld, steeds apart gefactureerd en komt niet voor vergoeding in aanmerking dan na instemming van Opdrachtgever.

14.7 Indien door aanvullende wensen of gewijzigde inzichten van Opdrachtgever of door wijziging van de voor de te verrichten Prestaties van belang zijnde wettelijke voorschriften, de Prestaties die Opdrachtnemer moet verrichten aantoonbaar worden verzwaard dan wel uitgebreid is sprake van meerwerk dat voor vergoeding in aanmerking komt. Tot meerwerk dat, met inachtneming van artikel 14.6, worden niet gerekend aanvullende werkzaamheden of gewijzigde inzichten die Opdrachtnemer bij het sluiten van de Overeenkomst had behoren te voorzien. Indien een Opdrachtnemer meent dat van meerwerk sprake is, wordt daarvan zo spoedig mogelijk mededeling gedaan aan Opdrachtgever.

14.8 Indien prijzen en tarieven van meer- en minderwerk niet in de Overeenkomst zijn opgenomen, is Opdrachtnemer verplicht meer- en minderwerk uitsluitend tegen marktconforme tarieven aan te bieden.

Artikel 15. Betaling en controle

15.1 Opdrachtgever voldoet de door hem op basis van de Overeenkomst aan Wederpartij verschuldigde bedragen uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur indien deze voldoet aan het bepaalde in artikel 14.1. De termijn van 30 dagen begint te lopen vanaf de datum van ontvangst van de factuur of wanneer het moment van Acceptatie later gelegen is vanaf die datum.

15.2 Indien Opdrachtgever een factuur niet binnen de in artikel 15.1 bedoelde termijn heeft voldaan, dan is Opdrachtgever eerst gehouden tot vergoeding van de wettelijke rente nadat Opdrachtnemer Opdrachtgever Schriftelijk in gebreke heeft gesteld en Opdrachtgever daarbij een redelijke termijn heeft geboden om haar verplichtingen alsnog na te komen. De door Opdrachtnemer verschuldigde wettelijke (handels)rente bedraagt nimmer meer dan 3% per jaar. De kosten- en rentevergoeding wordt voldaan op vordering van Wederpartij. Wederpartij heeft geen recht op rentevergoeding, indien de desbetreffende factuur niet voldoet aan overeengekomen vereisten.

15.3 Opdrachtgever is gerechtigd de betaling (geheel of gedeeltelijk) op te schorten indien Opdrachtgever een tekortkoming in de geleverde Prestatie constateert, een en ander

totdat de tekortkoming tot genoegen van Opdrachtgever is hersteld.

15.4 Overschrijding van een betalingstermijn door Opdrachtgever of niet-betaling van een factuur op grond van vermoedelijk onjuistheid of tekortkomingen in verrichte Prestaties geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn werkzaamheden op te schorten dan wel te beëindigen.

Artikel 16. Geheimhouding

16.1 Partijen maken hetgeen hen bij de uitvoering van de Overeenkomst ter kennis komt, en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden, op geen enkele wijze verder bekend behalve voor zover enig wettelijk voorschrift, een toezichthouder of een uitspraak van de rechter hen tot het bekendmaken daarvan verplicht.

16.2 Partijen verplichten hun Personeel om de geheimhoudingsverplichting opgenomen in artikel 16.1 na te komen.

16.3 Wederpartij verleent op verzoek van Opdrachtgever haar medewerking aan het uitoefenen van toezicht door of namens Opdrachtgever op de bewaring en het gebruik van vertrouwelijke informatie door Wederpartij.

16.4 Wederpartij stelt alle gegevens die zij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst onder zich heeft, inclusief eventueel daarvan gemaakte kopieën, op diens eerste verzoek aan Opdrachtgever ter beschikking.

16.5 De partij die de in artikel 16.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 50.000,- per overtreding.

Artikel 17. Verwerking gegevens

17.1 Onverminderd het bepaalde in dit artikel en artikel 8, gebruikt Wederpartij de door Opdrachtgever verstrekte, en de op basis daarvan in opdracht van Opdrachtgever gegenereerde, gegevens uitsluitend voor het verrichten van de Prestatie en voor zover dit gebruik noodzakelijk en proportioneel is voor deze Prestatie, tenzij er sprake is van andersluidende wettelijke voorschriften.

17.2 Voor zover Wederpartij in het kader van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van Opdrachtgever houdt hij zich aan de geldende wet- en regelgeving op het terrein van het beschermen van persoonsgegevens. Wederpartij verwerkt persoonsgegevens in voorkomend geval uitsluitend in opdracht en op basis van schriftelijke instructies van Opdrachtgever, tenzij er sprake is van andersluidende wettelijke voorschriften.

17.3 Partijen regelen de verwerking van persoonsgegevens door Wederpartij ten behoeve van Opdrachtgever in een verwerkersovereenkomst. Hierbij wordt te allen tijde gebruik gemaakt van het format van Opdrachtgever (conform AVG).

17.4 Partijen betrekken elkaar bij het voeren van verweer tegen aanspraken van derden in verband met de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de Overeenkomst.

Artikel 18. Beveiligingsprocedures en informatiebeveiliging

18.1 Voor zover de Prestatie bij Opdrachtgever wordt verricht draagt Wederpartij haar Personeel op de door Opdrachtgever aangegeven beveiligingsprocedures en huisregels in acht te

nemen.

18.2 Opdrachtgever kan vorderen dat van Personeel van Wederpartij uiterlijk drie Werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever verklaringen omtrent het gedrag worden overgelegd.

18.3 Wederpartij meldt de komst van zijn Personeel op een locatie van Opdrachtgever tijdig bij de contactpersoon van Opdrachtgever. Wederpartij zorgt ervoor dat zijn Personeel zich op verzoek van Opdrachtgever kan legitimeren en kan aantonen dat zij voor of namens haar werkzaam is. Opdrachtgever mag een ieder de toegang tot een van zijn locaties weigeren.

18.4 Indien een persoon die behoorde of behoort tot het Personeel van Wederpartij en in die hoedanigheid locaties van Opdrachtgever bezoekt, om wat voor reden ook niet meer voor Wederpartij werkzaam is respectievelijk zal zijn, meldt Wederpartij dat onverwijld aan de contactpersoon van Opdrachtgever.

18.5 De door Opdrachtgever gespecificeerde Informatiebeveiliging laat onverlet dat Wederpartij zorg draagt voor passende technische en organisatorische maatregelen om informatie en Persoonsgegevens te beveiligen en beschermen tegen ongeoorloofde of onrechtmatige Verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging.

18.6 Wederpartij beëindigt Inbreuken zo spoedig mogelijk. Onverminderd voorgaande, informeert Wederpartij de Opdrachtgever zodra Wederpartij kennis heeft genomen van een Inbreuk en verstrekt daarbij alle relevante informatie.

18.7 Wederpartij informeert Opdrachtgever ook na een melding op grond van het vorige lid over ontwikkelingen betreffende de Inbreuk, waaronder over de maatregelen die hij treft om de Inbreuk op te heffen en in de toekomst te voorkomen.

18.8 Wederpartij laat het doen van meldingen aan toezichthouder(s) en bevoegde autoriteit(en) over aan Opdrachtgever, tenzij er sprake is van andersluidende wettelijke verplichtingen. Wederpartij verleent alle noodzakelijke medewerking aan het tijdig verschaffen van aanvullende informatie aan de toezichthouder(s), bevoegde autoriteit(en) en betrokkene(n). Partijen dragen elk de door henzelf in verband met de melding aan toezichthouder(s), bevoegde autoriteit(en) en betrokkene(n) te maken kosten.

Artikel 19. Melding in publicaties en/of reclame-uitingen

Wederpartij maakt in publicaties (waaronder begrepen persberichten) of reclame-uitingen impliciet noch expliciet melding van de Prestatie en gebruikt de naam van Opdrachtgever niet als referentie, dan na toestemming van Opdrachtgever.

Artikel 20. Vervanging Personeel van Wederpartij

20.1 Opdrachtgever kan vervanging verlangen van Personeel, indien hij de inzet daarvan om redenen in de persoon gelegen niet langer wenselijk acht.

20.2 Bij vervanging van Personeel stelt Wederpartij tegen hetzelfde tarief Personeel beschikbaar dat qua deskundigheid, opleiding en ervaring ten minste gelijkwaardig is aan het oorspronkelijk ingezette Personeel dan wel voldoet aan hetgeen partijen te dien aanzien zijn overeengekomen.

Artikel 21. Onderaanneming

21.1 Bij het uitvoeren van de Overeenkomst mag Wederpartij alleen met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever gebruik maken van de diensten van derden. Aan deze toestemming kan Opdrachtgever nadere voorwaarden verbinden.

21.2 Toestemming van Opdrachtgever laat de eigen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Wederpartij voor de nakoming van de krachtens de Overeenkomst op hem rustende verplichtingen en de krachtens de belasting-, zorgverzekerings- en sociale verzekeringswetgeving op hem als werkgever rustende verplichtingen, onverlet.

Artikel 22. Overdracht rechten en verplichtingen

22.1 Opdrachtnemer zal de rechten en verplichtingen die uit de Overeenkomst voortvloeien en/of de uitvoering van deze rechten en verplichtingen noch geheel, noch gedeeltelijk overdragen aan derden zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtgever kan aan deze toestemming nadere voorwaarden verbinden.

22.2 Toestemming van Opdrachtgever zoals hiervoor bedoeld, ontslaat Opdrachtnemer niet van de verplichtingen uit de Overeenkomst.

Artikel 23. Dreigende vertraging

23.1 Indien de uitvoering van de Prestatie vertraging dreigt te ondervinden, deelt Wederpartij dat onmiddellijk aan Opdrachtgever mee onder vermelding van de oorzaak en consequenties daarvan. Tevens stelt Wederpartij Opdrachtgever daarbij maatregelen voor om (verdere) vertraging te voorkomen.

23.2 Zo spoedig mogelijk na ontvangst van de in artikel 23.1 bedoelde mededeling, bericht Opdrachtgever aan Wederpartij of hij al dan niet instemt met de voorgestelde maatregelen. Instemming betekent niet dat Opdrachtgever de oorzaak van de dreigende vertraging erkent en laat zijn rechten jegens de Wederpartij onverlet.

Artikel 24. Aansprakelijkheid

24.1 Indien Opdrachtnemer tekortschiet in de nakoming van een overeengekomen verplichting, kan Opdrachtgever haar in gebreke stellen waarbij de nalatige partij alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt gegund om zijn verplichtingen alsnog na te komen. Blijft nakoming ook dan uit dan is de nalatige partij in verzuim. Voor zover in de Overeenkomst, een Service Level Agreement (SLA) of andere contractdocumenten specifieke reactie-, herstel-, opleverings- of prestatietermijnen zijn opgenomen, gelden deze termijnen als overeengekomen termijnen in de zin van dit artikel. Een ingebrekestelling is niet vereist indien:

a. een overeengekomen fatale termijn wordt overschreden;
b. uit een mededeling of gedraging van Opdrachtnemer blijkt dat nakoming uit zal blijven;
c. nakoming blijvend onmogelijk is.

Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de schade die Opdrachtgever lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst.

24.2 Tenzij artikel 24.3 van toepassing is, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot een bedrag van € 1.250.000 per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende

gebeurtenissen. Onder samenhangende gebeurtenissen wordt verstaan gebeurtenissen die voortvloeien uit dezelfde oorzaak, dezelfde tekortkoming of een samenhangend geheel van omstandigheden.

24.3 De in artikel 24.2 opgenomen beperking van aansprakelijkheid geldt niet:

a. ingeval van aanspraken van derden wegens overlijden of lichamelijk letsel en/of;
b. indien sprake is van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer of diens Personeel en/of;
c. in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 8;
d. in geval van aanspraken op schadevergoeding ten gevolge van schending van wet- en regelgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens of handelen in strijd met de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke. Onder schade wordt mede begrepen een door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes en sancties;
e. in geval van schending van de verplichtingen inzake informatiebeveiliging als bedoeld in artikel 18, voor zover de schade het gevolg is van het niet naleven van de overeengekomen beveiligingsverplichtingen;
f. in geval van schending van de geheimhoudingsverplichtingen als bedoeld in artikel 16.

24.4 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet naleven door Opdrachtnemer van verplichtingen op grond van:

a. belastingwetgeving;
b. sociale verzekeringswetgeving;
c. arbeidswetgeving;
d. andere wettelijke verplichtingen die verband houden met door Opdrachtnemer ingezette werknemers, ondergeschikten, opdrachtnemers of ingeschakelde derden.

Deze vrijwaring omvat mede opgelegde naheffingen, premies, rente, boetes, kosten van juridische bijstand en overige daarmee verband houdende schade.

Artikel 25. Overmacht

25.1 Een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst die niet te wijten is aan schuld van een partij en evenmin krachtens, wet, rechtshandeling of in het maatschappelijk rechtsverkeer geldende opvatting voor haar rekening komt levert overmacht op.

25.2 Onder overmacht aan de zijde van Wederpartij wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, stakingen, ziekte van Personeel, verlate aanlevering of ongeschiktheid van voor het verrichten van de Prestatie benodigde goederen dan wel liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen.

25.3 Indien Wederpartij ter zake van een tekortkoming als bedoeld in artikel 25.1 aanspraak kan maken op enig voordeel dat hij bij behoorlijke nakoming daarvan niet zou hebben gehad, vergoedt Wederpartij de door Opdrachtgever als gevolg van die tekortkoming geleden schade tot maximaal de waarde van het in de vorige volzin bedoelde voordeel. Het bepaalde in artikel 24 leden 2 en 3 is daarbij van toepassing.

Artikel 26. Gebreken in de samenwerking met andere programmatuur of apparatuur

26.1 Wederpartij neemt op verzoek van Opdrachtgever deel aan overleg met door Opdrachtgever aangewezen andere wederpartijen 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.

26.2 Het overleg, bedoeld in artikel 26.1 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 Wederpartij.

Artikel 27. Verzekering

27.1 Wederpartij zal zich vanaf het aangaan van de Overeenkomst adequaat verzekeren ter zake zijn (beroeps)aansprakelijkheid op grond van de wet en/of de Overeenkomst jegens Opdrachtgever en voorts alle onder normale voorwaarden verzekerbare risico's in zijn bedrijfsuitvoering verzekeren. Opdrachtnemer zal zich adequaat verzekerd houden gedurende de uitvoering van de overeenkomst. Deze verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid biedt dekking voor ten minste € 1.250.000,- per aanspraak, met een minimale jaarlijkse uitkering van 200% van dit bedrag.

27.2 Wederpartij overlegt op verzoek onverwijld bewijs van premiebetaling aan Opdrachtgever waarbij Wederpartij, behoudens in het geval wettelijke verplichtingen daaraan in de weg staan, mededeling doet van eerdere claims onder dezelfde polis in het lopende verzekeringsjaar.

Artikel 28. Ontbinding en opzegging

28.1 Onverminderd hetgeen in de Overeenkomst is vastgelegd, kan elk van de partijen de Overeenkomst buiten rechte geheel of gedeeltelijk schriftelijk ontbinden tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Voor zover nakoming niet blijvend of tijdelijk onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas, wanneer de schuldenaar in verzuim is.

28.2 In geval van overmacht gaan Partijen niet eerder tot ontbinding over dan na het verstrijken van een termijn van 15 Werkdagen gerekend vanaf de datum waarop de omstandigheid die de overmacht oplevert ontstond.

28.3 Opdrachtgever kan zonder voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling met onmiddellijke ingang buiten rechte de Overeenkomst schriftelijk ontbinden, indien Wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt, Wederpartij zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, de onderneming van Wederpartij wordt ontbonden, Wederpartij zijn onderneming staakt, sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij, op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Wederpartij beslag wordt gelegd of Wederpartij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen. Deze bevoegdheid geldt ook indien zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten aanzien van Wederpartij uitsluitingsgronden voordoen als bedoeld in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet 2012.

28.4 Opdrachtgever kan de Overeenkomst ook op de in artikel 28.3 aangegeven wijze ontbinden indien hij op goede gronden aanneemt dat de rechter op een daartoe strekkende vordering op grond van afdeling 4.3.1 van de Aanbestedingswet 2012 de overeenkomst zal vernietigen. Wederpartij heeft alsdan aanspraak op vergoeding van in redelijkheid voor de uitvoering van de Overeenkomst gemaakte kosten en in verband daarmee in redelijkheid voor de toekomst reeds aangegane verplichtingen. Indien Opdrachtgever echter aantoont dat de onrechtmatigheid (mede) aan Wederpartij toerekenbaar is, komt Wederpartij geen vergoeding toe.

28.5 Indien Opdrachtgever met Wederpartij twee of meer samenhangende Overeenkomsten heeft gesloten, mag Opdrachtgever in de gevallen bedoeld in artikel 28.1 en 28.3 ook de andere Overeenkomst(en) op de aangegeven wijze ontbinden. Van samenhang als hiervoor bedoeld, moet blijken uit de (bijbehorende) Overeenkomsten.

28.6 Onverminderd hetgeen in de Overeenkomst is bepaald dan wel overigens in de voorwaarden, kan Opdrachtgever een Overeenkomst schriftelijk opzeggen eventueel ook met onmiddellijke ingang. Tussen Opdrachtgever en Wederpartij vindt in dat geval afrekening plaats op basis van het bepaalde in artikel 28.7 t/m 28.9. Deze wijze van afwikkeling zal er nooit toe leiden dat Opdrachtgever in verband met deze opzegging meer aan Wederpartij verschuldigd is dan de Vergoeding of het nog niet betaalde deel daarvan. Opdrachtgever is niet verplicht Wederpartij op enig andere wijze schadeloos te stellen voor de gevolgen van de opzegging van de Opdracht dan op de wijze die in de leden 28.7, 28.8 en 28.9 van dit artikel is bepaald.

28.7 Bij tussentijdse beëindiging van Opdrachten met een eenmalig karakter dan wel een vaste looptijd waarbij de verschuldigdheid van de Vergoeding afhankelijk is van de volbrenging of van het verstrijken van die tijd, heeft Wederpartij bij opzegging door Opdrachtgever op basis van het bepaalde in artikel 28.6 recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van de Vergoeding. Bij de bepaling hiervan wordt onder meer rekening gehouden met de reeds door Wederpartij verrichte werkzaamheden, het voordeel dat de Opdrachtgever daarvan heeft, en de grond waarop de Opdracht is geëindigd. Wederpartij heeft slechts recht op de (volledige) Vergoeding, indien het einde van de Opdracht aan Opdrachtgever is toe te rekenen en de betaling van de volledige Vergoeding, gelet op alle omstandigheden van het geval, redelijk is. Op het bedrag van de Vergoeding worden de besparingen die voor Wederpartij uit de voortijdige beëindiging voortvloeien, in mindering gebracht.

28.8 Bij tussentijdse beëindiging van overige Overeenkomsten op basis van het bepaalde in artikel 28.6 vindt tussen Opdrachtgever en Wederpartij afrekening plaats op basis van (a) het gedeelte van de Vergoeding dat betrekking heeft op het gedeelte van de Prestatie dat Wederpartij ter uitvoering van de Overeenkomst ten tijde van de beëindiging door opzegging reeds heeft verricht, (b) overige verplichtingen die Wederpartij ter uitvoering van de Overeenkomst reeds is aangegaan voor zover die niet kunnen worden beperkt en (c) winstderving voor zover die winstderving geen onderdeel vormt van de onder a) en b) genoemde kosten.

28.9 Indien een Overeenkomst zowel bestaat uit een Opdracht als uit andere Prestaties is het bepaalde in de artikel 28.7 en 28.8 op de desbetreffende gedeeltes van de Overeenkomst van toepassing.

Artikel 29. Behoud recht om nakoming te vorderen

Het nalaten door één van de partijen om binnen een in de Overeenkomst genoemde termijn nakoming van enige bepaling daaruit te verlangen, tast het recht om daarvan alsnog nakoming te verlangen niet aan, tenzij de desbetreffende partij schriftelijk uitdrukkelijk met de niet-nakoming heeft ingestemd.

Artikel 30. Exitclausule

30.1 Indien de Overeenkomst om welke reden ook (tussentijds) eindigt, doet Wederpartij op eerste verzoek van Opdrachtgever datgene wat redelijkerwijs nodig is om er voor te zorgen dat een nieuwe wederpartij (transitie), of Opdrachtgever zelf (re-transitie), zonder belemmeringen het uitvoeren van de Overeenkomst kan overnemen en/of een soortgelijke Prestatie ten behoeve

van Opdrachtgever kan verrichten. Zo nodig neemt Wederpartij op verzoek van Opdrachtgever deel aan overleg met een opvolgende wederpartij.

30.2 Anders dan in geval van ontbinding van de Overeenkomst krachtens het bepaalde in artikel 28 leden 1 of 3, verricht Wederpartij de in artikel 30.1 bedoelde diensten tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities of, bij gebreke daarvan, tegen de in het algemeen door Wederpartij gehanteerde tarieven en nader overeen te komen condities. De kosten van de in artikel 30.1 bedoelde diensten zijn voor rekening van Wederpartij indien sprake is van een toerekenbaar tekortschieten door Wederpartij, waaronder begrepen de situatie bedoeld in de laatste volzin van artikel 28.4.

30.3 Na afloop van de Overeenkomst retourneert of vernietigt Wederpartij, dit naar keuze van Opdrachtgever, onverwijld alle haar door Opdrachtgever ter hand gestelde documenten, boeken, bescheiden en andere zaken (waaronder begrepen gegevensdragers). Wederpartij informeert Opdrachtgever indien wettelijke voorschriften het onverwijld vernietigen naar haar mening verhinderen.

30.4 Na afloop van de Overeenkomst retourneert of wist Wederpartij, dit naar keuze van Opdrachtgever, onverwijld alle haar door Opdrachtgever verstrekte, en op basis daarvan in opdracht van Opdrachtgever, gegenereerde gegevens, inclusief persoonsgegevens. Wederpartij zorgt ervoor dat, vanaf het door Opdrachtgever bepaalde moment en, indien toepasselijk, niet eerder dan na retournering, deze gegevens van haar systemen en systemen van haar onderaannemers worden gewist (inclusief verwijderen van kopieën). Wederpartij informeert Opdrachtgever indien wettelijke voorschriften het onverwijld wissen naar haar mening verhinderen.

30.5 Gedurende de transitie of re-transitie garandeert Wederpartij de in lid 4 bedoelde gegevens beschikbaar te houden voor een onbelemmerde inzage door Opdrachtgever tot het moment dat deze gegevens zijn geretourneerd aan Opdrachtgever, dan wel na afstemming met Opdrachtgever zijn gewist.

Artikel 31. Omkoping en belangenverstrengeling

31.1 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.

31.2 Indien blijkt dat Personeel van Opdrachtgever een al dan niet betaalde nevenfunctie bij Wederpartij 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 Wederpartij 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.

Artikel 32. Voortdurende verplichtingen

Beëindiging van de Overeenkomst ontslaat partijen niet van verplichtingen daaruit die naar hun aard doorlopen. Tot deze verplichtingen behoren in ieder geval: vrijwaring voor schending van intellectuele eigendomsrechten, garanties, aansprakelijkheid, geheimhouding, geschillen en

toepasselijk recht.

Artikel 33. Vervolgopdracht

Wederpartij kan aan de Overeenkomst geen recht ontlenen tot het verkrijgen van een vervolgopdracht.

Artikel 34. Nietige en vernietigde bepalingen

Indien één of meer bepalingen van de Overeenkomst nietig blijken te zijn of door de rechter vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van de Overeenkomst zoveel mogelijk onverkort van kracht. Partijen voeren over de nietige en vernietigde bepalingen overleg teneinde zo mogelijk een vervangende regeling te treffen. Doel en strekking van de Overeenkomst worden daarbij niet aangetast.

Artikel 35. Geschillen en toepasselijk recht

35.1 Ieder geschil tussen partijen ter zake van de Overeenkomst wordt bij uitsluiting voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Overijssel.

35.2 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing met uitdrukkelijke uitsluiting van regels van internationaal privaatrecht waaronder het Weens Koopverdrag.

BIJZONDERE BEPALINGEN KOOP

Deze bepalingen zijn steeds samen met de Algemene bepalingen van toepassing bij de koop van ICT-Producten (verder aan te duiden als Producten) zoals computers, laptops en servers.

Artikel 36. Installatie

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

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

Artikel 37. Garanties

In aanvulling op artikel 12 garandeert Leverancier dat:

a. het Product bij Aflevering is samengesteld uit nieuwe onderdelen;

b. het Product hem ten tijde van de Aflevering in volledige eigendom toebehoort, daarop geen eigendomsvoorbehoud, beperkt recht of beslag van een derde rust en vrij is van andere lasten en beperkingen.

Artikel 38. Bijzondere informatieverplichting

Leverancier 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.

Artikel 39. Modificaties van Producten

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

BIJZONDERE BEPALINGEN GEBRUIKSRECHTEN

De bepalingen van dit bijzondere deel zijn steeds samen met de Algemene bepalingen van toepassing indien Opdrachtgever Gebruiksrechten verwerft.

Artikel 40. Aanvullende begripsbepalingen

In dit bijzondere deel wordt, in aanvulling op artikel 1, onder de navolgende begrippen indien met een beginhoofdletter gebruikt, verstaan:

40.1 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.

40.2 Installatiekopie: een gegevensdrager met daarop de Standaardprogrammatuur waarvoor het Gebruiksrecht wordt verleend.

40.3 Rechthebbende: degene bij wie het intellectueel eigendomsrecht op de Standaard-programmatuur berust.

Artikel 41. Aard en inhoud van het Gebruiksrecht

41.1 Leverancier verleent aan Opdrachtgever met inachtneming van de Voorwaarden, een onherroepelijk Gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur alsmede op Nieuwe versies indien Opdrachtgever is gerechtigd tot de ontvangst daarvan. Het Gebruiksrecht omvat geen overdracht door Leverancier aan Opdrachtgever van octrooi-, auteurs- of merkenrechten op de betreffende Standaardprogrammatuur.

41.2 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 of anderszins te gebruiken waaronder begrepen het gebruik daarvan door derden ten behoeve van Opdrachtgever.

41.3 Opdrachtgever mag kopieën van de Standaardprogrammatuur vervaardigen en in gebruik nemen zo vaak hij dat voor zijn bedrijfsvoering nodig oordeelt. Als hij daartoe overgaat en om die reden een additionele betaling aan Leverancier verschuldigd is, deelt hij dat Leverancier met spoed mee. Opdrachtgever verwijdert geen aanduidingen van eigendoms- en auteurs-rechten bij het verveelvoudigen van Standaardprogrammatuur.

41.4 Tot het moment van Acceptatie van de Standaardprogrammatuur verkrijgt Opdrachtgever van Leverancier een niet-exclusief recht tot het gebruik daarvan voor installatie- en

testdoeleinden.

41.5 Indien Leverancier Gebreken in de Standaardprogrammatuur alleen herstelt door middel van het uitbrengen van Patches of Verbeterde versies, heeft Opdrachtgever gedurende de garantietermijn van artikel 12.3, ook al is hij met Leverancier geen Onderhoud overeengekomen, recht op de kosteloze ontvangst en het gebruik daarvan.

Artikel 42. Garanties

In aanvulling op artikel 12 garandeert Leverancier 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. Leverancier verstrekt Opdrachtgever op verzoek een kopie van die machtiging.

Artikel 43. Verstrekken van een Installatiekopie

43.1 Leverancier verstrekt Opdrachtgever zo mogelijk een Installatiekopie, of stelt deze in de gelegenheid die zelf te maken. De prijs daarvan is in de Vergoeding begrepen.

43.2 Indien Opdrachtgever recht heeft op de ontvangst van Nieuwe versies, geldt het bepaalde in artikel 43.1 ook ten aanzien daarvan.

43.3 Indien de Installatiekopie in het ongerede is geraakt of zodanig beschadigd dat het Overeengekomen niet meer mogelijk is, verstrekt Leverancier 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. Leverancier kan daarbij, voor zover van toepassing, alleen aanspraak maken op vergoeding van de kostprijs van de materialen van de Installatiekopie.

Artikel 44. Omzetting in andere Gebruiksrechten

44.1 Indien Leverancier 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.

44.2 Indien partijen bij het overleg bedoeld in artikel 44.1 geen overeenstemming bereiken, mag Opdrachtgever zijn Gebruiksrecht onverkort blijven uitoefenen.

Artikel 45. Escrow

45.1 Opdrachtgever heeft er te allen tijde aanspraak op dat Leverancier in Escrow voorziet, ook indien dat aanvankelijk niet is overeengekomen.

45.2 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.

45.3 Indien Escrow onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt legt Leverancier aan Opdrachtgever bewijs over waaruit blijkt dat de Escrow voldoet aan hetgeen dienaangaande in de Overeenkomst is bepaald of zorgt Leverancier met spoed voor het treffen van een dergelijke voorziening.

45.4 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 45.2. Daaraan verbonden redelijke kosten, zijn voor rekening van Opdrachtgever.

BIJZONDERE BEPALINGEN OPDRACHTEN

De bepalingen van dit bijzondere deel zijn steeds samen met de Algemene bepalingen van toepassing indien Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever diensten verricht zoals adviesdiensten, ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur, leiding geven aan IT projecten, het verzorgen van het beheer en de exploitatie van een IT infrastructuur, netwerk- en werkplekdiensten of Detachering.

OPDRACHTEN ALGEMEEN

Artikel 46. Aanvullende begripsbepalingen

In dit bijzondere deel wordt, in aanvulling op artikel 1, onder de navolgende begrippen, indien met een beginhoofdletter gebruikt, verstaan:

46.1 Detachering: het door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter beschikking stellen van Personeel om onder leiding en toezicht van Opdrachtgever, werkzaamheden te verrichten.

46.2 Maatwerkprogrammatuur: specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde Programmatuur dan wel aanpassingen in Standaardprogrammatuur specifiek ten behoeve van Opdrachtgever.

Artikel 47. Plaats en tijden werkzaamheden

De werkzaamheden worden verricht op de in de Overeenkomst bepaalde tijd en plaats. Opdrachtgever kan de plaats waar de werkzaamheden worden verricht wijzigen, mits hij dat uiterlijk 3 Werkdagen voor ingang van de wijziging aan Opdrachtnemer kenbaar maakt. Indien de wijziging aantoonbaar leidt tot significant hogere kosten voor Opdrachtnemer, vergoedt Opdrachtgever die kosten. In het tegenovergestelde geval heeft Opdrachtgever recht op een daarmee overeenstemmende verlaging van de Vergoeding.

Artikel 48. Inzet specifiek Personeel

Indien Opdrachtgever de Overeenkomst is aangegaan met het oog op de uitvoering daarvan door een of meer specifieke personen, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat die personen ook inderdaad met de uitvoering belast worden en blijven.

Artikel 49. Voortgangsrapportage en werkoverleg

49.1 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 tot dan toe aan de Opdracht bestede aantal uren en andere voor de uitvoering daarvan relevante aspecten.

49.2 Partijen overleggen zo vaak als een van hen dat nodig oordeelt over de voortgang van de werkzaamheden.

Artikel 50. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Onverkort het bepaalde in artikel 27 heeft Opdrachtnemer zich op een naar verkeersnormen passende en, rekening houdend met de aard en omvang van de Opdracht, gebruikelijke wijze verzekerd en houdt hij zich zodanig verzekerd tegen beroepsaansprakelijkheid. Een bewijs hiervan is opeisbaar door Opdrachtgever.

OPDRACHTEN SPECIFIEK

ADVIESDIENSTEN

Artikel 51. Dagelijkse leiding en toezicht

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

Artikel 52. Projectleiders

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

Artikel 53. Projectfasering

In geval 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.

ONTWIKKELING MAATWERKPROGRAMMATUUR

Artikel 54. Leiding en toezicht, benoeming projectleiders en projectfasering

Bij ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur zijn artikel 51 tot en met artikel 53 van overeenkomstige toepassing.

Artikel 55. Oplevering Maatwerkprogrammatuur

De Opdracht tot ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur omvat de Oplevering daarvan. Oplevering vindt plaats in Bron- en Objectcode.

Artikel 56. Acceptatieprocedure Maatwerkprogrammatuur

56.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 11 vindt Acceptatie van Maatwerkprogrammatuur conform hetgeen in artikel 56 gesteld.

56.2 Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever tijdig op de hoogte van de Oplevering van de Maatwerk-

programmatuur.

56.3 Indien Opdrachtgever een acceptatietest (laat) verricht(en), stelt hij zo spoedig mogelijk een testverslag op en zendt hij dat ondertekend aan Opdrachtnemer. In het testverslag worden geconstateerde Gebreken vastgelegd alsook of Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur goed- of afkeurt.

56.4 Indien Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur goedkeurt, geldt de datum van ondertekening van het testverslag als datum van Acceptatie.

56.5 Indien Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur niet bij eerste uitvoering van de acceptatietest goedkeurt zal hij 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.

56.6 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 onder meer door daarvoor noodzakelijke informatie op diens eerste verzoek aan Opdrachtgever te verstrekken. 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 Maatwerk-programmatuur geheel onverlet.

56.7 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.

56.8 Het bepaalde in artikel 56 laat het bepaalde in artikel 28 onverlet, dat wil zeggen dat Opdrachtgever niet gehouden is de procedure van artikel 56 te doorlopen indien Wederpartij op andere gronden in verzuim is.

Artikel 57. Onderhoud Maatwerkprogrammatuur

57.1 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.

57.2 Indien Opdrachtgever met Opdrachtnemer tevens Onderhoud is overeengekomen, geldt hetgeen dienaangaande in die Overeenkomst is bepaald.

DETACHERING

Artikel 58. Detacheringsovereenkomst

Indien er sprake is van Detachering dan zal er tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een separate detacheringsovereenkomst worden gesloten. Hierbij zal de modelovereenkomst van Opdrachtgever worden gehanteerd.

BIJZONDERE BEPALINGEN ONDERHOUD

De bepalingen van dit bijzondere deel zijn steeds samen met de Algemene bepalingen van toepassing indien Opdrachtgever met Opdrachtnemer Onderhoud overeenkomt.

ONDERHOUD ALGEMEEN

Artikel 59. Aanvullende begripsbepalingen

In dit bijzondere deel wordt, in aanvulling op artikel 1 onder de navolgende begrippen, indien met een beginhoofdletter gebruikt, verstaan:

59.1 Beschikbaarheid: de periode dat de Prestatie vrij van Gebreken is.

59.2 Correctief Onderhoud: het opsporen en herstellen door Opdrachtnemer van Storingen, die Opdrachtgever hem heeft gemeld of die Opdrachtnemer anderszins bekend zijn geworden.

59.3 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.

59.4 Innovatief Onderhoud: het beschikbaar stellen door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever van Nieuwe versies c.q. nieuw ontwikkelde onderdelen van Producten en/of nieuwe Documentatie.

59.5 Preventief Onderhoud: het treffen van maatregelen door Opdrachtnemer ter voorkoming van Storingen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening.

59.6 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.

59.7 Service levels: ten aanzien van Onderhoud en andere overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst opgenomen eisen.

59.8 Service-uren: uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode.

59.9 Storing: een technisch probleem dat zich voordoet bij het gebruik maken van de Prestatie.

Artikel 60. 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 Bijzondere bepalingen daarop van toepassing.

Artikel 61. Ingangstijdstip Onderhoud

Opdrachtnemer verstrekt Onderhoud vanaf het in de Overeenkomst bepaalde tijdstip.

Artikel 62. Plaats en tijden uitvoering Onderhoud

62.1 Opdrachtnemer voert Onderhoud uit op of vanaf zijn locatie. Alleen indien redelijkerwijs noodzakelijk voert Opdrachtnemer Onderhoud uit op locatie van Opdrachtgever.

62.2 Onderhoud dat kan leiden tot verstoring van het arbeidsproces bij Opdrachtgever, wordt in beginsel buiten de bij Opdrachtgever gebruikelijke werkuren uitgevoerd.

62.3 Indien verstoring van het arbeidsproces als bedoeld in artikel 62.2, 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.

Artikel 63. Voortgangsrapportage en werkoverleg

63.1 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.

63.2 Partijen overleggen zo vaak als een van hen dat nodig oordeelt over de voortgang van de werkzaamheden.

63.3 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.

Artikel 64. Correctief Onderhoud en tijdelijke oplossingen

64.1 Onderhoud omvat tenminste Correctief Onderhoud.

64.2 De garantie van artikel 12.7 dat Opdrachtnemer de Prestatie gedurende tenminste drie jaar na Acceptatie overeenkomstig deze bepalingen kan onderhouden, geldt voor Correctief Onderhoud onverkort ook als Opdrachtgever niet wenst over te gaan tot het afnemen van Nieuwe versies of laatste modellen van een Product.

64.3 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.

Artikel 65. Preventief Onderhoud

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

Artikel 66. Aan-, afmelding en prioritering van Storingen

66.1 Opdrachtgever meldt Storingen aan en af op de in de Overeenkomst voorgeschreven wijze.

66.2 Opdrachtgever stelt bij het melden van een Storing, overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst tot Onderhoud, het daaraan toe te kennen prioriteitsniveau vast.

66.3 De reactie van Opdrachtnemer op een melding als bedoeld in artikel 66.1, 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 64.3 is daarbij van toepassing.

Artikel 67. Nakoming Service levels

67.1 Opdrachtnemer spant zich tot het uiterste in om Service levels te realiseren. De gevolgen van het niet halen daarvan worden in de Overeenkomst geregeld. Het bepaalde in artikel 14.3 is hierbij van toepassing. Ontbinding van de Overeenkomst is in ieder geval mogelijk bij herhaalde overschrijding van Service levels.

67.2 In afwijking van het bepaalde in artikel 67.1 gelden Functieherstelttijden en Reactietijden als Fatale termijnen. Bij het niet realiseren van de overeengekomen Beschikbaarheid, is Opdrachtnemer direct zonder ingebrekestelling in verzuim.

67.3 Service levels doen geen afbreuk aan hetgeen in de Overeenkomst is bepaald.

Artikel 68. 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.

Artikel 69. 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.

Artikel 70. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Onverkort het bepaalde in artikel 27 heeft Opdrachtnemer zich op een naar verkeersnormen passende en, rekening houdend met de aard en omvang van het Onderhoud, gebruikelijk wijze verzekerd en houdt hij zich zodanig verzekerd tegen beroepsaansprakelijkheid. Een bewijs hiervan is opeisbaar door Opdrachtgever.

ONDERHOUD SPECIFIEK

PRODUCTEN

Artikel 71. Modificaties Producten

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

Artikel 72. Vervanging onderdelen

72.1 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.

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

PROGRAMMATUUR

Artikel 73. Omvang Onderhoud

In aanvulling op het bepaalde in artikel 64.1 bestaat Onderhoud van Programmatuur behalve uit Correctief tevens uit Preventief Onderhoud en ondersteuning. Indien Opdrachtgever dat wenst omvat Onderhoud van Programmatuur ook Innovatief Onderhoud.

Artikel 74. Ondersteuning

74.1 In aanvulling op het bepaalde in artikel 13 verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever op diens verzoek ondersteuning in de vorm van advies over het gebruik en functioneren van Programmatuur.

74.2 Opdrachtgever kan Opdrachtnemer om ondersteuning vragen op de in de Overeenkomst tot Onderhoud vermelde tijden.

74.3 Indien Opdrachtgever om ondersteuning als bedoeld in artikel 74.2 vraagt, brengt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk en, indien van toepassing, binnen de Reactietijd contact tot stand tussen een programma-specialist en Opdrachtgever.

Artikel 75. Verbeterde en Nieuwe versies

75.1 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.

75.2 Tussentijdse wijzigingen in Programmatuur als gevolg van Correctief Onderhoud, maken zoveel mogelijk onderdeel uit van Verbeterde en Nieuwe versies.

75.3 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.

75.4 Indien is overeengekomen dat Opdrachtnemer de Programmatuur installeert, geldt deze verplichting tevens voor Nieuwe versies die Opdrachtgever in gebruik wil nemen.

75.5 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.