

Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden

Datum
Auteur

Versie juni 2017
A.B. Software & Consultancy B.V.

Groningen
Eemsgolaan 17
9727 DW Groningen

BTW: NL814928286B01

Deventer
Keulenstraat 8-i
7418 ET Deventer

KVK: 04064014

s-Hertogenbosch
Utopialaan 40A
5232 CE 's-Hertogenbosch

IBAN: NL71 INGB 0793 9917 57

088 456 1234
reactie@absc.nl
www.wijzijnab.nl

BIC: ABNANL2A

Inhoud

Paragraaf 1. Algemene bepalingen.....	6
Artikel 1. Definities.....	6
Artikel 2. Toepasselijkheid Voorwaarden	6
Artikel 3. Nietigheid of vernietiging van de Voorwaarden	6
Artikel 4. Aanbiedingen	7
Artikel 5. Totstandkoming en inhoud overeenkomst	7
Artikel 6. Prijs en betaling.....	8
Artikel 7. Duur van de overeenkomst.....	9
Artikel 8. Geheimhouding en overname personeel	9
Artikel 9. Privacy en gegevensverwerking	10
Artikel 10. Beveiliging.....	10
Artikel 11. Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting	10
Artikel 12. Risico-overgang.....	11
Artikel 13. Intellectuele Eigendom	11
Artikel 14. Medewerkingsverplichtingen.....	12
Artikel 15. Informatieverplichtingen	13
Artikel 16. Project- en stuurgroepen	13
Artikel 17. Termijnen.....	13
Artikel 18. Ontbinding en opzegging van de Overeenkomst.....	14
Artikel 19. Aansprakelijkheid van Partijen	15
Artikel 20. Overmacht	16
Artikel 21. Wijziging en meerwerk	17
Artikel 22. Overdracht van rechten en verplichtingen.....	17
Artikel 23. Toepasselijk recht en geschillen	17
Paragraaf 2. Dienstverlening	18
Artikel 24. Uitvoering.....	18
Artikel 25. Service Level Agreement	18
Artikel 26. Back-ups, zorgvuldige omgang met gegevens en middelen	18
Paragraaf 3. Software-as-a-Service (SaaS)	20
Artikel 27. Uitvoering SaaS-dienst.....	20
Artikel 28. Garantie.....	20
Artikel 29. SaaS-dienst van toeleveranciers.....	21
Paragraaf 4. Programmatuur	22

Artikel 30. Testbedrijf	22
Artikel 31. Conversie.....	22
Artikel 32. Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen	23
Artikel 33. Aflevering en installatie	24
Artikel 34. Acceptatie	24
Artikel 35. Beschikbaarstelling	25
Artikel 36. Gebruiksrechtvergoeding	26
Artikel 37. Wijzigingen in de programmatuur.....	26
Artikel 38. Garantie.....	26
Artikel 39. Programmatuur van toeleveranciers.....	26
Paragraaf 5. Ontwikkeling van maatwerk-programmatuur	27
Artikel 40. Specificaties	27
Artikel 41. Aflevering, installatie en acceptatie	28
Artikel 42. Gebruiksrecht.....	28
Artikel 43. Vergoeding.....	28
Artikel 44. Garantie.....	28
Paragraaf 6. Onderhoud en support.....	30
Artikel 45. Onderhoudsdiensten.....	30
Artikel 46. Nieuwe versies van programmatuur	31
Artikel 47. Supportdiensten	31
Artikel 48. Vergoeding onderhoud en support	32
Paragraaf 7. Advies en consultancy	33
Artikel 49. Uitvoering advies en consultancydiensten	33
Artikel 50. Rapportage	33
Artikel 51. Vergoeding.....	33
Paragraaf 8. Opleiding en trainingen.....	34
Artikel 52. Aanmelding en annulering	34
Artikel 53. Uitvoering opleiding	34
Artikel 54. Prijs en betaling	34
Paragraaf 9. Hosting.....	36
Artikel 55. Hostingdiensten.....	36
Artikel 56. Notice en take down	36
Artikel 57. Hosting via toeleveranciers.....	37
Paragraaf 10. Detachering.....	38
Artikel 58. Detachering.....	38
Artikel 59. Duur van de detacheringsovereenkomst.....	38
Artikel 60. Arbeidsduur, werktijden en arbeidsomstandigheden	38

Artikel 61. Overwerkvergoeding en reistijd.....	39
Artikel 62. Inlenersaansprakelijkheid en overige aansprakelijkheid.....	39

Deze algemene voorwaarden bestaan uit tien (10) paragrafen, bestaande een algemeen deel en een aantal specifieke delen, afhankelijk van de aan A.B. Software & Consultancy B.V. verstrekte opdracht en door A.B. Software & Consultancy B.V. geleverde diensten.

Het bepaalde in paragraaf 1 is te allen tijde van toepassing en afhankelijk van de opdracht c.q. de dienst is daarnaast het bepaalde in één of meer andere paragrafen van toepassing, zoals steeds per paragraaf zal zijn aangegeven.

Paragraaf 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- AB: de besloten vennootschap A.B. Software & Consultancy B.V., statutair gevestigd te Groningen en kantoorhoudende te (9727 DW) Groningen aan de Eemsgolaan 17, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 04064014;
- Bijlage: een bijlage bij de Overeenkomst;
- BW: Burgerlijk Wetboek;
- Nadere Overeenkomst: een nadere overeenkomst of opdracht die, ingeval de Overeenkomst een raam- of mantelovereenkomst is, onder de Overeenkomst kan worden aangeaan of verstrekt.
- Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon met wie AB een Overeenkomst heeft gesloten of daarover in onderhandeling is, dan wel door wie bij AB een aanvraag is gedaan c.q. aan wie AB een aanbieding of offerte heeft gedaan, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n) en/of rechtverkrijgende(n);
- Overeenkomst: de overeenstemming tussen AB en Opdrachtgever tot het aangaan van een rechtsverhouding zoals bedoeld in artikel 5 van deze Voorwaarden, waarbij AB zich verplicht bepaalde diensten en/of producten aan Opdrachtgever te leveren en Opdrachtgever zich daartegenover verplicht tot het verrichten van een betaling en/of een prestatie;
- Partijen: AB en Opdrachtgever;
- Saas: Software as a Service, waaronder wordt verstaan het door AB 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan Opdrachtgever via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan Opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt;
- Voorwaarden: de onderhavige Voorwaarden van AB;

Artikel 2. Toepasselijkheid Voorwaarden

1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, werkzaamheden en Overeenkomsten tussen AB en Opdrachtgever.
2. Afwijkingen van en aanvullingen op deze Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen en door beide Partijen zijn ondertekend.
3. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt hierbij door AB uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. AB behoudt zich het recht voor de Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen treden in werking dertig (30) dagen na bekendmaking aan Opdrachtgever of op de website van AB.

Artikel 3. Nietigheid of vernietiging van de Voorwaarden

1. Nietigheid of vernietiging van één van de bepalingen van deze Voorwaarden of van enige bepaling in de Overeenkomst, laat de werking van de overige bepalingen van deze Voorwaarden of de Overeenkomst onverlet.

2. Ingeval van nietigheid of van vernietiging zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel zullen Partijen voor die bepaling(en) een regeling in de plaats stellen die de strekking van de nietige c.q. vernietigbare bepaling zo goed mogelijk benaderd.

Artikel 4. Aanbiedingen

1. Alle aanbiedingen en offertes van AB zijn geheel vrijblijvend, tenzij door AB uitdrukkelijk schriftelijk anders is aangegeven.

2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan AB verstrekte gegevens waarop AB haar aanbieding heeft gebaseerd.

3. Aanbiedingen en offertes van AB zijn geldig tot dertig (30) dagen na dagtekening tenzij uitdrukkelijk schriftelijk een andere termijn is overeengekomen dan wel in de aanbieding of offerte een afwijkende aanvaardingstermijn is genoemd. Na verloop van de aanvaardingstermijn kan door Opdrachtgever geen beroep meer worden gedaan op de aanbieding dan wel offerte.

Artikel 5. Totstandkoming en inhoud overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand door schriftelijke of mondelinge aanvaarding door Opdrachtgever van een door AB aan Opdrachtgever gedane aanbieding of offerte. Door de mondelinge of schriftelijke aanvaarding door Opdrachtgever aanvaardt Opdrachtgever tevens deze Voorwaarden.

2. Een door AB gezonden gespecificeerde factuur staat gelijk aan een door haar ondertekende opdrachtbevestiging.

3. Voor zover van toepassing, geldt de volgende rangregeling tussen de Overeenkomst, deze Voorwaarden en eventuele Bijlagen, zulks behoudens uitdrukkelijk, met een verwijzing naar deze rangregeling, schriftelijk anders tussen partijen is overeengekomen:

(i) Overeenkomst;

(ii) Nadere Overeenkomst;

(iii) bewerkersovereenkomst, indien van toepassing.

(iv) Voorwaarden;

(v) testbedrijfsdocument als bedoeld in artikel 27;

(vi) scopingdocument als grondslag voor ontwikkeling en/of implementatie van programmatuur;

(vii) service level agreement;

(viii) dossier afspraken en procedures

(ix) geconsolideerde offerte van AB;

(x) overige bijlagen.

4. AB heeft, onverminderd het bepaalde in lid 1 van dit artikel, het recht om binnen tien (10) kalenderdagen na de dag waarop een Overeenkomst tot stand is gekomen, deze zonder opgaaf van redenen schriftelijk te beëindigen door opzegging dan wel te ontbinden, en zonder dat zij gehouden is tot de vergoeding van welke kosten of schade dan ook aan Opdrachtgever. Bepalend voor de datum van zodanige mededeling is de dagtekening van de brief waarbij die mededeling wordt gedaan.

Artikel 6. Prijs en betaling

1. Alle in aanbiedingen, offertes en/of Overeenkomsten genoemde prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Kosten in verband met transport, installatie, montage of anderszins zullen, zo deze niet uitdrukkelijk schriftelijk deel uitmaken van de aanbieding, offerte en/of Overeenkomst, afzonderlijk aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
3. Alle door AB kenbaar gemaakte prijzen zijn steeds in euro's en Opdrachtgever dient alle betalingen in euro's te voldoen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
4. Aan een door AB afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door Opdrachtgever geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij Partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door Opdrachtgever aan AB kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als een tussen Partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door AB te verrichten prestaties indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
5. Indien Opdrachtgever volgens de tussen Partijen gesloten Overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover AB hoofdelijk verbonden tot nakoming van de Overeenkomst.
6. Met betrekking tot de door AB verrichte prestaties en de daarvoor door Opdrachtgever verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van AB volledig bewijs op, onverminderd het recht van Opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.
7. Indien Partijen zijn overeengekomen dat vergoeding op basis van nacalculatie zal geschieden, zal Opdrachtgever verschuldigd zijn:
 - a. een bedrag vastgesteld aan de hand van het aantal bestede uren tegen het overeengekomen, of bij gebreke daarvan, het geldende uurtarief van AB, waarin begrepen zijn de kosten van het gebruik van bij AB beschikbare hulpmiddelen en (verbruiks)materialen;
 - b. de kosten voor computergebruik voor de uitvoering van onderzoeken, systeemstudies, systeemanalyses en voor het ontwerpen en testen van programma's op basis van de voor de gebruikte computerconfiguraties geldende tarieven, voor zover deze kosten niet begrepen zijn in de onder sub a van dit art bedoelde uurtarieven;
 - c. de kosten van benodigde assistentie van derden;
 - d. de door AB in rekening gebrachte voorrijkosten;
 - e. de overige in verband met de uitvoering van de Overeenkomst gemaakte kosten.

Behoudens voor zover zulks in strijd is met enige dwingendrechtelijke wetsbepaling is AB gerechtigd tot het doorberekenen van loon- en/of prijsstijgingen in de in sub a en b van dit art bedoelde tarieven.

8. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever, geldt dat AB gerechtigd is periodiek de geldende prijzen en tarieven aan te passen zonder dat zij Opdrachtgever daar vooraf over in kennis hoeft te stellen dan wel Opdrachtgever vooraf toestemming dient te geven voor zo een aanpassing.

9. Partijen zullen in de Overeenkomst de datum of data waarop AB de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Opdrachtgever in rekening brengt, vastleggen, bij gebreke waarvan steeds een betalingstermijn geldt van veertien (14) dagen, tenzij deze Voorwaarden anders bepalen. Verschuldigde bedragen worden door Opdrachtgever betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities.

10. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.

11. Indien naar het oordeel van AB de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe aanleiding geeft, kan zij nadere zekerheid dan wel een voorschotbetaling verlangen, bij gebreke waarvan zij gerechtigd is de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten.

12. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is Opdrachtgever, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Indien Opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan AB de vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe partijen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van AB onverlet.

Artikel 7. Duur van de overeenkomst

1. Indien en voor zover de Overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de Overeenkomst is aangegaan voor de tussen Partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één (1) jaar geldt.

2. De looptijd van de Overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van één (1) jaar verlengd, tenzij één der Partijen de Overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

Artikel 8. Geheimhouding en overname personeel

1. Opdrachtgever en AB dragen er zorg voor dat alle van de andere Partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet voor AB indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke of arbitrale uitspraak dan wel een wettelijk voorschrift daartoe of voor een goede uitvoering van de overeenkomst door AB.

2. De Partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der Partijen als zodanig zijn aangeduid.

3. Opdrachtgever erkent dat de van AB afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van AB, diens leveranciers of de producent van de programmatuur bevat.

4. Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals gedurende drie (3) jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van AB medewerkers van AB die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden, waaronder de voorwaarde dat Opdrachtgever een redelijke vergoeding aan AB betaalt. Een redelijke vergoeding wordt in ieder geval het bruto-jaarsalaris van de medewerker bij AB beschouwd. Indien Opdrachtgever dit verbod overtreedt, verbeurt hij aan AB een direct opeisbare boete van vijftigduizend euro (€ 50.000) per overtreding, te vermeerderen met een bedrag van

vijfduizend (€ 5.000) voor iedere dag – ongeacht of hierop gebruikelijk wordt gewerkt of niet – dat de overtreding voortduurt. Deze boete zal aan AB verschuldigd zijn door het enkele feit der overtreding en laat het recht van AB om nakoming van het verbod te verlangen onverlet en laat voorts onverlet het recht van AB om naast de boete volledige schadevergoeding te vorderen.

Artikel 9. Privacy en gegevensverwerking

1. Indien dit voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is zal Opdrachtgever AB desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop Opdrachtgever uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
2. Opdrachtgever vrijwaart AB van aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor Opdrachtgever op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan AB toerekenbaar zijn.
3. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een diens van AB voor Opdrachtgever worden verwerkt, ligt volledig bij Opdrachtgever. Opdrachtgever staat er jegens AB voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig is, en geen inbreuk maakt op rechten van derden.

Artikel 10. Beveiliging

1. Indien AB op grond van de Overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Leverancier staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is, Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk zijn.
2. De door of vanwege AB aan Opdrachtgever verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door Opdrachtgever als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. AB is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.
3. Opdrachtgever zal zijn systemen en (ICT-)infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde geactualiseerde antivirus-programmatuur in werking hebben.

Artikel 11. Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting

1. Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van AB totdat alle bedragen die Opdrachtgever aan AB op grond van de Overeenkomst verschuldigd is, volledig aan AB zijn voldaan.
2. Rechten worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever alle uit de Overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.
3. AB kan de in het kader van de Overeenkomst van Opdrachtgever ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Opdrachtgever alle aan AB verschuldigde bedragen heeft voldaan, indien en voor zover dit niet in strijd is met dwingendrechtelijke bepalingen.

Artikel 12. Risico-overgang

Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst vervaardigd, geleverd of gebruikt worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever zijn gebracht.

Artikel 13. Intellectuele Eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde of aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij AB, diens licentiegevers en/of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt de gebruiksrechten die bij de Overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar. Deze bepaling heeft goederenrechtelijke werking.
2. Opdrachtgever zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
3. Ook indien de Overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het AB steeds toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur waaraan aan Opdrachtgever (direct of indirect) toegang wordt verschaft, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Opdrachtgever zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
4. Intellectuele eigendomsrechten van AB worden, tenzij expliciet anderszins schriftelijk tussen Partijen overeengekomen, nimmer aan Opdrachtgever overgedragen.
5. Indien Partijen schriftelijk en expliciet overeenkomen dat een intellectueel eigendomsrecht ten aanzien van specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal worden gedragen aan Opdrachtgever, tast dit het recht of de mogelijkheid van AB niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast een dergelijke overdracht het recht van AB aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Opdrachtgever zijn of worden gedaan.
6. AB vrijwaart Opdrachtgever van elke aanspraak van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door AB zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een intellectueel eigendomsrecht van die derde, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever AB onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan AB. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan AB verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan AB ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van AB in de programmatuur, website,

databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door AB zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend intellectueel eigendomsrecht of indien naar het oordeel van AB een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal AB, indien mogelijk, zorg dragen dat Opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andereprogrammatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van AB wegens inbreuk op een intellectueel eigendomsrecht van een derde is uitgesloten.

7. Opdrachtgever staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan AB van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Opdrachtgever vrijwaart AB van elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.

8. AB is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met Opdrachtgever is overeengekomen.

Artikel 14. Medewerkingsverplichtingen

1. Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Opdrachtgever zal steeds tijdig alle in redelijkheid door AB gevraagde medewerking verlenen, bij gebreke waarvan AB gerechtigd is haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst op te schorten.

2. Opdrachtgever draagt het risico van de selectie van de door AB te leveren zaken, goederen en/of diensten. Opdrachtgever neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen waaraan de prestatie van AB dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor AB niet bindend, behoudens indien door AB uitdrukkelijk anders is vermeld.

3. Indien Opdrachtgever bij de uitvoering van de Overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van AB op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt Opdrachtgever tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. AB is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Opdrachtgever bewijst dat dezeschade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van AB.

4. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Opdrachtgever vrijwaart AB van aanspraken van derden, waaronder medewerkers van AB, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in zijn organisatie. Opdrachtgever zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door AB ingezette medewerkers kenbaar maken.

5. Indien Opdrachtgever in verband met de diensten en producten van AB programmatuur, apparatuur of andere middelen aan AB ter beschikking stelt, staat Opdrachtgever in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke AB nodig mocht hebben.

6. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door AB geleverde producten en/of verstrekte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Opdrachtgever is, onverminderd hetgeen is overeengekomen ter zake van opleiding en trainingen, tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.

7. Opdrachtgever zal zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Artikel 15. Informatieverplichtingen

1. Om een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst door AB mogelijk te maken, zal Opdrachtgever AB steeds tijdig alle in redelijkheid door AB te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen.

2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan AB verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door Opdrachtgever verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor AB kenbare onjuistheden bevatten, zal AB hierover navraag doen bij Opdrachtgever.

3. In verband met de continuïteit zal Opdrachtgever een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van AB als zodanig fungeren. Contactpersonen van Opdrachtgever zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekkennis en inzicht in de door Opdrachtgever gewenste doelstellingen. Ook zal AB een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de Overeenkomst als zodanig fungeren.

4. AB is enkel gehouden Opdrachtgever periodiek inlichtingen te verstrekken omtrent de uitvoering van de werkzaamheden door middel van de door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon.

Artikel 16. Project- en stuurgroepen

1. Wanneer beide Partijen met een of meerdere door hen ingezette medewerkers deel nemen in een project- of stuurgroep, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.

2. Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan beide Partijen deelnemen, binden AB slechts indien de besluitvorming geschiedt conform hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien AB de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. AB is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren indien dat naar haar oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of goede uitvoering van de Overeenkomst.

3. Opdrachtgever staat er voor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gerechtigd zijn voor Opdrachtgever bindende besluiten te nemen.

Artikel 17. Termijnen

1. Door AB genoemde of tussen Partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden AB niet en hebben steeds een indicatief karakter, tenzij tussen Partijen uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen dat een (oplever)datum een fatale termijn betreft als bedoeld in artikel 6:83 sub a BW. AB spant zich er redelijkerwijs voor in de door haar genoemde of

tussen Partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen.

2. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen AB en Opdrachtgever in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.

3. Overschrijding van een levertermijn geeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, ontbinding van de Overeenkomst of op niet-nakoming door Opdrachtgever van enige voor hem verplichting voortvloeiende uit de Overeenkomst.

4. (Lever)termijnen of (oplever)data worden in ieder geval verlengd met de tijdsduur dat de uitvoering van de Overeenkomst is opgeschort door overmacht, ongeacht of de overmacht opleverende omstandigheden zijn ingetreden voor of nadat de uitvoering voltooid had moeten zijn, alsmede met de tijdsduur dat Opdrachtgever in gebreke is met de uitvoering van enige voor hem voortvloeiende verplichting uit hoofde van de Overeenkomst, of in verzuim is.

5. In alle gevallen – derhalve ook indien Partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen – komt AB wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Opdrachtgever haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij Opdrachtgever AB een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat AB in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

6. Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is AB gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

7. AB is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als Partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de Overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de Overeenkomst zijn overeengekomen, of indien Opdrachtgever zijn verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Opdrachtgever nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst.

Artikel 18. Ontbinding en opzegging van de Overeenkomst

1. Aan elk der Partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts toe indien de andere Partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door Opdrachtgever of een door Opdrachtgever in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.

2. Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Opdrachtgever bewijst dat AB ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die AB vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de Overeenkomst reeds

naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar

3. Indien een Overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der Partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een termijn van drie (3) maanden, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk een andere opzeggingstermijn tussen Partijen is overeengekomen. AB zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

4. De werking van artikel 7:408 BW, eerste en tweede lid van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.

5. Elk der Partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij – al dan niet voorlopig – surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere Partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere Partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. AB kan de Overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Opdrachtgever direct of indirect wijzigt. AB is wegens de beëindiging als bedoeld in dit art nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval Opdrachtgever onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van Opdrachtgever tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van Opdrachtgever tot toegang en/of gebruik van de diensten van AB, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van AB vereist is.

Artikel 19. Aansprakelijkheid van Partijen

1. AB heeft een beroepsaansprakelijkheids-verzekering afgesloten. Op verzoek zendt AB aan Opdrachtgever een kopie van het polisblad.

2. Onverminderd het bepaalde in de navolgende leden van dit artikel is iedere aansprakelijkheid van AB in ieder geval beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder de in lid 1 van dit artikel genoemde aansprakelijkheidsverzekering feitelijk wordt uitbetaald, vermeerderd met het eigen risico dat AB onder die verzekering draagt.

3. Indien en voor zover geen uitkering krachtens de in lid 1 van dit artikel genoemde verzekering plaatsvindt, om welke reden dan ook, is de totale aansprakelijkheid van AB wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal de helft van het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één (1) jaar, wordt de voor die Overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één (1) jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van AB voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan vijfhonderd duizend Euro (€ 500.000) bedragen.

4. De totale aansprakelijkheid van Partijen voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro (€ 1.250.000).

5. De aansprakelijkheid van AB voor indirecte schade, waaronder mede begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door

bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan AB voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan AB voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van AB verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

6. De in de voorgaande leden van dit artikel beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van AB laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van AB welke in deze Voorwaarden alsmede de Overeenkomst zijn beschreven, geheel onverlet.

7. De in de voorgaande leden van dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van AB komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van AB.

8. Tenzij nakoming door AB blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van AB wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst slechts indien Opdrachtgever AB onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en AB ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat AB in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

9. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding aan de zijde van Opdrachtgever is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij AB meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen AB vervalt door het enkele verloop van één (1) jaar na het ontstaan van de vordering, tenzij Opdrachtgever vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

10. Opdrachtgever vrijwaart AB van alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door AB geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

11. Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze Voorwaarden alsmede de Overeenkomst gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan AB zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.

Artikel 20. Overmacht

1. Geen van Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.

2. Onder overmacht aan de zijde van AB wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van AB, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan AB zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan AB is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog en (viii) algemene vervoersproblemen.

3. Indien een overmachtsituatie langer dan zestig (60) dagen duurt, heeft elk der Partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd

is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 21. Wijziging en meerwerk

1. Indien AB op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de in de Overeenkomst vastgestelde werkzaamheden/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van AB. AB is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
2. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal AB Opdrachtgever desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

Artikel 22. Overdracht van rechten en verplichtingen

1. Opdrachtgever zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van de Overeenkomst heeft nimmer zonder toestemming van AB aan een derde verkopen, overdragen of verpanden. Deze bepaling heeft goederenrechtelijke werking.
2. AB is gerechtigd haar aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden dan wel een derde in te schakelen bij de uitvoering van haar werkzaamheden.

Artikel 23. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en AB, alsmede op alle nadere Overeenkomsten die daaruit voortvloeien, daarvan het gevolg zijn of daarmee verband houden, is Nederlands recht van toepassing, met uitzondering van de bepalingen van het Weens Koopverdrag en met uitzondering van regels van Nederlands recht die niet-Nederlands recht van toepassing verklaren.
2. Ter zake van alle geschillen verband houdende met de Overeenkomst, dan wel nadere Overeenkomsten die daaruit voortvloeien, daarvan het gevolg zijn of daarmee verband houden, zal in eerste aanleg uitsluitend bevoegd zijn de Rechtbank Noord-Nederland, locatie Groningen, zulks onverminderd het recht van Partijen op hoger beroep en cassatie.

Paragraaf 2. Dienstverlening

De in deze Paragraaf 'Dienstverlening' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen, van toepassing indien AB diensten van welke aard dan ook (en al dan niet in een van de andere Paragrafen van deze Voorwaarden nader uitgewerkt) aan Opdrachtgever verleent.

Artikel 24. Uitvoering

1. AB zal zich naar beste kunnen inspannen haar diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van AB worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst AB uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid in de Overeenkomst is omschreven.
2. AB is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes of certificaten wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van een opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van AB.
3. Indien de Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is AB steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
4. AB is niet gehouden bij de uitvoering van de Overeenkomst aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de Overeenkomst wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van AB.

Artikel 25. Service Level Agreement

1. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) kunnen slechts schriftelijk uitdrukkelijk worden overeengekomen. Opdrachtgever zal AB steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
2. Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door AB aangekondigde buitengebruik-stelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van AB zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door Opdrachtgever te leveren tegenbewijs zal de door AB gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

Artikel 26. Back-ups, zorgvuldige omgang met gegevens en middelen

1. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders tussen Partijen is overeengekomen is het (doen) maken van back-ups, een goed systeembeheer en schaduwdraaien de uitsluitende verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.
2. Indien de dienstverlening aan Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van Opdrachtgever omvat, zal AB met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij haar in bezit zijnde gegevens van Opdrachtgever. AB zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij AB gebruikelijke termijn. AB zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.

3. Opdrachtgever zelf blijft verantwoordelijk tot nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.
4. In zijn algemeenheid zal Opdrachtgever zorg dragen voor een passende beveiliging van zijn ICT - middelen en hier als een goed huisvader mee omgaan. Dit betekent ook dat Opdrachtgever zorgvuldig zal omgaan met de inzet van door AB geleverde programmatuur, bijvoorbeeld door deze eerst schaduw te draaien alvorens deze voor productiedoeleinden in te zetten.

Paragraaf 3. Software-as-a-Service (SaaS)

De in deze Paragraaf 'Software as a Service (SaaS)' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen en de bepalingen uit de Paragraaf 'Dienstverlening', van toepassing indien AB diensten verricht onder de naam of op het gebied van SaaS.

Artikel 27. Uitvoering SaaS-dienst

1. AB verricht de SaaS-dienst slechts in opdracht van Opdrachtgever. Het staat Opdrachtgever niet vrij derden gebruik te laten maken van de door AB verleende diensten op het gebied van SaaS.
2. Indien AB op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
3. AB kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg heeft, zal AB Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Opdrachtgever. In dat geval kan Opdrachtgever de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of AB de kosten van deze wijziging voor haar rekening neemt.
4. AB kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. AB is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
5. AB kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. AB zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden.
6. AB is nimmer gehouden Opdrachtgever een fysieke drager te verstrekken met daarop de in het kader van de SaaS-dienst aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen en te houden programmatuur.
7. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de Overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.

Artikel 28. Garantie

1. AB staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. AB zal zich er voor inspannen fouten als bedoeld in artikel 34 lid 3 in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door AB zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door Opdrachtgever gedetailleerd omschreven schriftelijk bij AB zijn gemeld. AB kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. AB staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door AB is ontwikkeld, zullen worden verholpen. AB is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld, kan AB volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan Opdrachtgever in rekening brengen.

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

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

Artikel 29. SaaS-dienst van toeleveranciers

1. Indien en voor zover AB de SaaS-dienst op haar beurt van (een) derde(n) afneemt en vervolgens aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die SaaS-dienst, de (licentie)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen AB en Opdrachtgever van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze Voorwaarden. Aan Opdrachtgever komt geen beroep toe op een nalaten van AB om te voldoen aan enige informatieverplichting omtrent de toepasselijkheid van voorwaarden van toeleveranciers, indien Opdrachtgever een Partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.

2. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en AB om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Voorwaarden onverkort.

Paragraaf 4. Programmatuur

De in deze Paragraaf 'Programmatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen en de bepalingen uit de paragraaf 'Dienstverlening', van toepassing indien AB programmatuur anders dan op basis van een SaaS-dienst voor gebruik aan Opdrachtgever ter beschikking stelt.

Artikel 30. Testbedrijf

1. Ingeval de Overeenkomst voorziet in het opzetten, inrichten en uitvoeren van een zogenoemde 'proeftuin'-fase (testbedrijf) waarin Opdrachtgever voor zichzelf kan vaststellen of de door AB geboden oplossing voor hem geschikt is alvorens verdere uitvoering wordt gegeven de Overeenkomst, zal Opdrachtgever testcriteria formuleren waartegen de door AB geboden oplossing door Opdrachtgever kan worden getoetst. Opdrachtgever legt deze criteria vast in een testbedrijfsdocumenten legt dit document ter goedkeuring voor aan AB.

2. AB zal Opdrachtgever op diens verzoek zo goed mogelijk assisteren bij het opzetten, inrichten en uitvoeren van een proeftuin overeenkomstig het door AB goedgekeurde testbedrijfsdocument als bedoeld in het vorige lid, voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is, en tegen de overeengekomen tarieven, of bij gebreke daarvan, tegen de geldende tarieven van AB.

3. Opdrachtgever zal binnen een redelijke termijn, maar niet later dan acht (8) weken na de start van het inrichten van het testbedrijf overeenkomstig het door AB goedgekeurde testbedrijfsdocument als bedoeld in het eerste lid, onderzoek hebben of de oplossing van AB voldoet aan de in het testbedrijfsdocument vastgestelde eisen, en de resultaten van zijn bevindingen vastleggen in een testbedrijfsrapportage. Een afschrift van deze testbedrijfsrapportage wordt verstrekt aan AB.

4. Indien Opdrachtgever op basis van de in de testbedrijfsrapportage vastgelegde resultaten van het testbedrijf concludeert dat de door AB geboden oplossing redelijkerwijs niet aansluit bij de in het testbedrijfsdocument vastgestelde criteria, is Opdrachtgever gerechtigd, in aanvulling op het bepaalde in artikel 18, de Overeenkomst te beëindigen door opzegging, zonder dat Opdrachtgever aanspraak kan maken op vergoeding van kosten van welke aard of omvang dan ook, en zonder enig recht op schadevergoeding te hebben. De tot dan toe door AB gemaakte kosten zullen door Opdrachtgever worden vergoed. Tevens is Opdrachtgever gehouden alle tot dan toe door AB aan hem verstrekte bescheiden, programmatuur, documentatie en andere goederen onverwijld aan AB terug te geven.

5. Indien Opdrachtgever op basis van de in de testbedrijfsrapportage vastgestelde resultaten van het testbedrijf concludeert dat de door AB geboden oplossing aansluit bij de in het testbedrijfsdocument vastgestelde criteria, of indien er na afloop van de in lid 3 van dit artikel vastgestelde termijn, Opdrachtgever geen conclusies als bedoeld in lid 4 van dit artikel in een testbedrijfsrapportage heeft gedeeld met AB, wordt de oplossing van AB geacht geschikt te zijn voor Opdrachtgever, en zal er verdere uitvoering worden gegeven aan de levering van goederen en/of diensten zoals vastgelegd in de Overeenkomst.

Artikel 31. Conversie

1. Indien en voor zover de Overeenkomst daarin voorziet, zal AB op verzoek van Opdrachtgever data en/of informatie converteren en/of Opdrachtgever bij conversie assisteren zodat deze geschikt is voor gebruik met de door AB ter beschikking te stellen programmatuur, tegen de overeengekomen tarieven, of bij gebreke daarvan, tegen de bij AB geldende tarieven.

2. Na het uitvoeren van conversie door AB, dient Opdrachtgever de uitkomsten daarvan schriftelijk aan AB te valideren. Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de resultaten van de conversie als bedoeld in het vorige lid, AB staat nimmer in voor de juistheid en volledigheid van de resultaten van conversie.

Artikel 32. Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

1. AB stelt aan Opdrachtgever op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen computerprogramma's en, indien overeengekomen, gebruikersdocumentatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor gebruik ter beschikking, hierna te noemen 'de programmatuur'. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet exclusief, niet overdraagbaar, niet verpandbaar en niet sublicentieerbaar. Deze bepaling heeft goederenrechtelijke werking.
2. De verplichting tot terbeschikkingstelling door AB en het gebruiksrecht van Opdrachtgever strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van Opdrachtgever strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie worden niet aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld, ook niet indien Opdrachtgever bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.
3. Opdrachtgever zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.
4. Indien Partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is Opdrachtgever gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
5. AB kan verlangen dat Opdrachtgever de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat Opdrachtgever bij AB, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen. AB is steeds gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen Partijen is overeengekomen. Opdrachtgever zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
6. Opdrachtgever mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Opdrachtgever zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.
7. Het is Opdrachtgever nimmer toegestaan de programmatuur en de dragers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal Opdrachtgever een derde – al dan niet op afstand (online) – toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt.
8. Opdrachtgever zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van AB uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Opdrachtgever zal op eerste verzoek van AB toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. AB zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die zij in het kadervan een onderzoek van of bij Opdrachtgever verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

9. Partijen houden het er voor dat de tussen Partijen gesloten Overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.

10. AB is niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande AB gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan AB verlangen dat Opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke Overeenkomst aangaat.

Artikel 33. Aflevering en installatie

1. AB zal, te zijner keuze, de programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door AB te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de programmatuur online aan Opdrachtgever voor aflevering beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van AB in papieren dan wel digitale vorm in een door AB bepaalde taal verstrekt.

2. Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal AB de programmatuur bij Opdrachtgever installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

Artikel 34. Acceptatie

1. Indien Partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Opdrachtgever de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van AB op grond van de garantieregeling van artikel 38. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door AB uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door Opdrachtgever.

2. Indien tussen Partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de leden 3 tot en met 10 van dit artikel van toepassing.

3. Daar waar in deze Voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door AB schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en deze reproduceerbaar is. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. AB heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de programmatuur dan met betrekking tot fouten in de zin van deze Voorwaarden.

4. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode tien (10) dagen na aflevering of, indien een door AB uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, tien (10) dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is Opdrachtgever niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Opdrachtgever zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren. Op verzoek van Opdrachtgever zal AB bij een acceptatietest tegen de bij AB gangbare tarieven ondersteunen.

5. Indien een acceptatietest is overeengekomen, is Opdrachtgever verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door AB schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte

functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.

6. De programmatuur zal tussen Partijen gelden als geaccepteerd:

i. indien Partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel

ii. indien AB vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in lid 7 van dit artikel ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens lid 8 van dit artikel aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel

iii. indien Opdrachtgever enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikname.

7. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal Opdrachtgever uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan AB rapporteren. AB zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij AB gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te brengen.

8. Opdrachtgever mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen Partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van AB om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 38 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.

9. Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.

10. Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat AB gekwet is voor de nakoming van haar verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door AB is overeengekomen, van haar verplichtingen betreffende de installatie. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van Opdrachtgever op grond van lid 8 van dit artikel betreffende kleine gebreken en artikel 38 betreffende de garantie.

Artikel 35. Beschikbaarstelling

1. AB zal de programmatuur binnen een redelijke termijn na het aangaan van de Overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking stellen.

2. Onverwijld nadat de Overeenkomst is geëindigd, zal Opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan AB retourneren. Indien is overeengekomen dat Opdrachtgever bij het einde van de Overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal Opdrachtgever van zodanige vernietiging AB onverwijld schriftelijk melding maken. AB is bij of na het einde van de overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door Opdrachtgever gewenste dataconversie.

Artikel 36. Gebruiksrechtvergoeding

De voor het recht tot gebruik door Opdrachtgever te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip voorafgaande aan de aflevering van de programmatuur.

Artikel 37. Wijzigingen in de programmatuur

Behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is Opdrachtgever niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van AB. AB is gerechtigd haar toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Opdrachtgever draagt het volle risico van alle door of in opdracht van Opdrachtgever door derden – al dan niet met toestemming van AB – aangebrachte wijzigingen.

Artikel 38. Garantie

1. AB zal zich naar beste vermogen inspannen fouten binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van twee (2) maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeen gekomen, binnen twee (2) maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij AB zijn gemeld. AB staat er niet voor in dat deprogrammatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. AB e garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten wordenverbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval AB volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
2. AB kan volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan AB toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van AB e wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.
3. Herstel van fouten geschiedt op een door AB te bepalen locatie en wijze. AB is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
4. AB is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
5. AB heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in lid 2 van dit artikel bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

Artikel 39. Programmatuur van toeleveranciers

1. Indien en voor zover AB programmatuur van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die programmatuur, de (licentie)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen AB en Opdrachtgever van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze Voorwaarden. Aan Opdrachtgever komt geen beroep toe op een nalaten van AB om te voldoen aan enige informatieverplichting omtrent de toepasselijkheid van voorwaarden van toeleveranciers, indien Opdrachtgever een Partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
2. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en AB om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Voorwaarden onverkort.

Paragraaf 5. Ontwikkeling van maatwerk-programmatuur

De in deze Paragraaf 'Ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen en de bepalingen uit de paragraaf 'Dienstverlening', van toepassing indien AB maatwerkprogrammatuur ontwikkelt en voor gebruik aan Opdrachtgever ter beschikking stelt.

Artikel 40. Specificaties

1. Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de Overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur aan AB zijn verstrekt, zullen Partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
2. AB zal de programmatuur met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en – in voorkomend geval – met inachtneming van de met Opdrachtgever schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan AB verlangen dat Opdrachtgever zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
3. Indien Partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van (onderdelen van) de programmatuur op iteratieve wijze geschiedt (bijvoorbeeld Scrum), aanvaarden Partijen dat de werkzaamheden bij aanvang niet zullen worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties en tevens dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de Overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'time-box') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Opdrachtgever aanvaardt dat de programmatuur niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties zal beantwoorden. Opdrachtgever zal zorg dragen voor een permanente, actieve en door de organisatie van Opdrachtgever gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Opdrachtgever garandeert dat de door hem ingezette medewerkers welke worden benoemd in sleutelposities, beschikken over de voor deze positie benodigde beslissingsbevoegdheden. Opdrachtgever waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de Overeenkomst te nemen voortgangsbepalingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen van de zijde van Opdrachtgever conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is AB gerechtigd – doch niet verplicht – de naar haar oordeel passende beslissingen te nemen.
4. Indien Partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in lid 3 van dit artikel, dan is het bepaalde in de leden 1 en 4 tot en met 8 van artikel 34 en artikel 38 lid 1 niet van toepassing. Opdrachtgever aanvaardt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste iteratie bevindt ('as is, where is'). AB is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot herstel van fouten, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
5. Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal AB de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door haar te bepalen termijn na het aangaan van de Overeenkomst aanvangen.

6. Desgevraagd zal Opdrachtgever AB in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van Opdrachtgever te verrichten.

7. In de prestatieverplichtingen van AB ter zake van ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur zijn niet begrepen het onderhoud van de programmatuur, en/of het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders daarvan. Indien in afwijking van het vorenstaande door AB tevens onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan AB verlangen dat Opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van AB in rekening gebracht.

Artikel 41. Aflevering, installatie en acceptatie

1. Het bepaalde in artikel 33 inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.
2. Het bepaalde in artikel 34 inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 42. Gebruiksrecht

1. AB stelt de in opdracht van Opdrachtgever ontwikkelde programmatuur en/of website de eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan Opdrachtgever ter beschikking.
2. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en/of de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, in welk geval Opdrachtgever gerechtigd zal zijn wijzigingen in de programmatuur aan te brengen.
3. AB is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
4. Het bepaalde in artikel 32 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.
5. Slechts indien uit de inhoud van de Overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten volledig en uitsluitend door Opdrachtgever worden gedragen, gelden – zulks in afwijking van het bepaalde in het vorige lid – voor Opdrachtgever geen beperkingen in het recht tot gebruik van de programmatuur.

Artikel 43. Vergoeding

1. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur en/of websites telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
2. In de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden is niet tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de programmatuur gedurende de looptijd van de Overeenkomst begrepen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
3. In de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur is niet begrepen een vergoeding voor de door Opdrachtgever benodigde hulpprogrammatuur en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur. Evenmin is in de vergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers ervan.

Artikel 44. Garantie

1. Het bepaalde in artikel 38 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.

2. AB staat er niet voor in dat de door haar ontwikkelde maatwerkprogrammatuur goed werkt in samenhang met andere onderdelen van programmatuur, apparatuur en/of de ict-infrastructuur van Opdrachtgever.

Paragraaf 6. Onderhoud en support

De in deze Paragraaf 'Onderhoud en support' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen en de bepalingen in de paragraaf 'Dienstverlening', van toepassing indien AB diensten verricht op het gebied van onderhoud van programmatuur en ondersteuning (support) bij gebruik van programmatuur.

Artikel 45. Onderhoudsdiensten

1. Indien overeengekomen verricht AB onderhoud met betrekking tot de in de Overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur en – zulks uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen – het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 46.

2. Onder 'fouten' in de zin van dit artikel wordt verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door AB schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, in geval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en deze reproduceerbaar is.

Onder 'fouten' wordt uitdrukkelijk niet verstaan het niet voldoen van de programmatuur als gevolg van gebruiksfouten van Opdrachtgever en/of als gevolg van wijzigingen in de programmatuur anders dan door of namens AB, het onoordeelkundig gebruik van de programmatuur, het niet voldoen van de programmatuur wegens van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in internet, datanetwerkverbindingen, spanningsvoorzieningen, of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen. Indien AB werkzaamheden verricht ten behoeve van Opdrachtgever in verband met de in de vorige zin genoemde omstandigheden is Opdrachtgever hiervoor de gebruikelijke tarieven van AB verschuldigd.

3. Opdrachtgever is gehouden AB onverwijld van fouten in kennis te stellen.

4. Opdrachtgever zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal AB zich overeenkomstig haar gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van AB op de door AB te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. AB is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Opdrachtgever zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

5. Het bepaalde in de leden 3 en 4 van artikel 38 is van overeenkomstige toepassing.

6. Indien AB het onderhoud online verricht, zal Opdrachtgever tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en netwerkfaciliteiten.

7. Opdrachtgever zal alle door AB verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.

8. Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door AB zelf aan Opdrachtgever is geleverd, zal Opdrachtgever, indien AB dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Opdrachtgever staat er voor in dat

hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling, en vrijwaart AB van alle aanspraken met betrekking tot inbreuk op intellectuele eigendomsrechten ter zake. Opdrachtgever verleent AB het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.

9. Het onderhoud door AB laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet. Opdrachtgever zal zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Artikel 46. Nieuwe versies van programmatuur

1. Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van AB. Indien en voor zover van toepassing volgen Opdrachtgever en AB het versiebeleid van toeleveranciers van AB.

2. Drie (3) maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is AB niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.

3. AB kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit Opdrachtgever een nadere schriftelijke Overeenkomst met AB aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. AB kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. AB is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

4. AB kan van Opdrachtgever verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

Artikel 47. Supportdiensten

1. Indien de dienstverlening van AB op grond van de Overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur omvat, zal AB telefonisch, online of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde programmatuur. AB kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. AB zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij haar gebruikelijke procedures. AB staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van AB.

2. Indien de dienstverlening van AB op grond van de Overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal AB één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de Overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is Opdrachtgever gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de programmatuur. AB staat er niet voor in dat alle storingen tijdig zullen worden verholpen.

3. Het onderhoud en de andere overeengekomen diensten als bedoeld in deze paragraaf worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de Overeenkomst is aangegaan, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 48. Vergoeding onderhoud en support

1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur en de andere in de Overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in deze paragraaf telkens vooraf per kalenderjaar verschuldigd.

2. Bedragen ter zake het onderhoud van de programmatuur en de andere in de Overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in deze paragraaf zijn verschuldigd vanaf aanvang van de Overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd ongeacht of Opdrachtgever de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

Paragraaf 7. Advies en consultancy

De in deze Paragraaf 'Advies en consultancy' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen en de bepalingen in de paragraaf 'Dienstverlening', van toepassing indien AB diensten verricht op het gebied van advisering en consultancy.

Artikel 49. Uitvoering advies en consultancydiensten

1. De doorlooptijd van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die Opdrachtgever verstrekt en de medewerking van Opdrachtgever en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal AB zich daarom niet tevoren verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.
2. De dienstverlening van AB wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van AB.
3. Het gebruik dat Opdrachtgever maakt van een door AB afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van Opdrachtgever. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam opdrachtnemer mag worden verwacht, berust geheel bij Opdrachtgever, onverminderd het recht van AB met alle middelen tegenbewijs te leveren.
4. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van AB is Opdrachtgever niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van AB en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van AB. Opdrachtgever zal de adviezen of rapportages van AB niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

Artikel 50. Rapportage

AB zal Opdrachtgever op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtgever zal AB schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor AB van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst, prioriteitenstelling van Opdrachtgever, beschikbaarheid van middelen en personeel van Opdrachtgever en bijzondere of voor AB mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Opdrachtgever zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door AB verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van Opdrachtgever en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en AB hiervan op de hoogte stellen.

Artikel 51. Vergoeding

Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door AB verleende diensten als bedoeld in deze paragraaf telkens per kalenderweek achteraf verschuldigd.

Paragraaf 8. Opleiding en trainingen

De in deze Paragraaf 'Opleidingen en trainingen' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen en de bepalingen in de paragraaf 'Dienstverlening', van toepassing indien AB diensten, onder welke naam en op welke wijze dan ook (bijvoorbeeld in elektronische vorm) verleend op het gebied van onderwijs, opleidingen, workshops, trainingen, seminars en dergelijke (hierna te noemen: de opleiding).

Artikel 52. Aanmelding en annulering

1. Een aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door AB.
2. Opdrachtgever draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer doet niets af aan de verplichtingen van Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst. Het is Opdrachtgever toegestaan een deelnemer voor een opleiding te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van AB.
3. Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van AB aanleiding geeft, is AB gerechtigd de opleiding te annuleren, te combineren met één of meerdere opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. AB behoudt zich het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen. AB is gerechtigd organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen.
4. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding door Opdrachtgever of deelnemers worden beheerst door de bij AB gebruikelijke regels. Een annulering dient altijd schriftelijk en voorafgaand aan de opleiding of het desbetreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of niet-verschijning doet niets af aan de betaalverplichtingen die Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst heeft.

Artikel 53. Uitvoering opleiding

1. Opdrachtgever aanvaardt dat AB de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.
2. Opdrachtgever zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de Overeenkomst en de door AB voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding.
3. Indien AB bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat AB er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien AB de opleiding uitvoert op locatie van Opdrachtgever, zal Opdrachtgever zorg dragen voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende apparatuur en programmatuur.
4. Het afnemen van een examen of een toets maakt niet deel uit van de Overeenkomst.
5. Voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, opleidings-materialen of -middelen is Opdrachtgever een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.

Artikel 54. Prijs en betaling

1. AB kan verlangen dat Opdrachtgever vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. AB kan deelnemers uitsluiten van deelname indien Opdrachtgever heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van AB.

2. Tenzij AB uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de opleiding is vrijgesteld van BTW in de zin van artikel 11 van de Wet op de Omzetbelasting 1968, is Opdrachtgever over de vergoeding tevens BTW verschuldigd. AB is na het aangaan van de Overeenkomst gerechtigd haar prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van BTW voor opleidingen.

Paragraaf 9. Hosting

De in deze Paragraaf 'Hosting' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen en de bepalingen in de paragraaf 'Dienstverlening', van toepassing indien AB diensten, onder welke naam dan ook, verleend op het gebied van 'hosting' en aanverwante diensten.

Artikel 55. Hostingdiensten

1. AB zal de met Opdrachtgever overeengekomen hostingdiensten verrichten.
2. Indien de Overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal Opdrachtgever de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De Overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor Opdrachtgever gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen Partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door Opdrachtgever niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal AB een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. AB is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
4. Uitsluitend indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, heeft de Overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van back-up-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.
5. AB kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. AB zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met Opdrachtgever.

Artikel 56. Notice en take down

1. Opdrachtgever zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
2. Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is AB steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal op eerste schriftelijk verzoek van AB data en/of informatie onverwijld van de systemen van AB verwijderen, bij gebreke waarvan AB gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. AB is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van lid 1 van dit artikel aan Opdrachtgever per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot haar systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door AB jegens Opdrachtgever. AB is in dat geval tevens

gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens Opdrachtgever aansprakelijk te zijn.

3. Van AB kan niet verlangd worden zich een oordeel te vormen over de gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van Opdrachtgever, of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en Opdrachtgever. Opdrachtgever zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en AB schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

Artikel 57. Hosting via toeleveranciers

Indien en voor zover AB hostingdiensten verricht welke hosting AB op haar beurt van (een) derde(n) afneemt en vervolgens aan Opdrachtgever levert, zullen, voor wat betreft die Hosting-dienst, de voorwaarden van desbetreffende derde(n) in de verhouding tussen AB en Opdrachtgever van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze Voorwaarden. Aan Opdrachtgever komt geen beroep toe op een nalaten van AB om te voldoen aan enige informatieverplichting omtrent de toepasselijkheid van voorwaarden van toeleveranciers, indien Opdrachtgever een Partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.

2. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en AB om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Voorwaarden onverkort.

Paragraaf 10. Detachering

De in deze Paragraaf 'Detachering' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen en de bepalingen van de Paragraaf 'Dienstverlening', van toepassing indien AB een of meer medewerkers aan Opdrachtgever ter beschikking stelt teneinde onder toezicht en leiding van Opdrachtgever werkzaam te zijn.

Artikel 58. Detachering

1. AB zal de in de Overeenkomst genoemde medewerker aan Opdrachtgever ter beschikking stellen om onder leiding en toezicht van Opdrachtgever werkzaamheden te verrichten. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van Opdrachtgever. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal de medewerker veertig (40) uur per week tijdens de voor AB gebruikelijke werkdagen aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.
2. Opdrachtgever kan de ter beschikking gestelde medewerker slechts inzetten voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden indien AB daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd.
3. Het is Opdrachtgever slechts toegestaan de ter beschikking gestelde medewerker aan een derde door te lenen om onder leiding en toezicht van die derde werkzaam te zijn indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
4. AB zal zich er voor inspannen dat de ter beschikking gestelde medewerker gedurende de duur van de Overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen, behoudens bij ziekte of uitdiensttreding van de medewerker. Ook indien de Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is AB steeds gerechtigd na overleg met Opdrachtgever deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde kwalificaties.
5. Opdrachtgever is gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde medewerker te verzoeken (i) indien de ter beschikking gestelde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en Opdrachtgever dit binnen drie (3) werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden gemotiveerd aan AB kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de ter beschikking gestelde medewerker. AB zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. AB staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van Opdrachtgever op verdere nakoming van de Overeenkomst evenals alle aanspraken van Opdrachtgever wegens niet-nakoming van de Overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever betreffende de verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

Artikel 59. Duur van de detacheringsovereenkomst

In afwijking van hetgeen bepaald is in artikel 7 van deze Voorwaarden geldt dat indien Partijen omtrent de duur van detachering niets zijn overeengekomen, de Overeenkomst een looptijd heeft voor onbepaalde duur, in welk geval voor elk der Partijen een opzegtermijn van één (1) kalendermaand geldt na de eventuele initiële looptijd. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

Artikel 60. Arbeidsduur, werktijden en arbeidsomstandigheden

1. De werktijden, rusttijden en arbeidsduur van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan de bij Opdrachtgever gebruikelijke tijden en duur, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders tussen Partijen is overeengekomen. Opdrachtgever staat er voor in dat de werk- en rusttijden en de arbeidsduur voldoen aan de ter zake relevante wet- en regelgeving.
2. Opdrachtgever zal AB informeren omtrent een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van zijn bedrijf of organisatie.

3. Opdrachtgever is jegens AB en de ter beschikking gestelde medewerker gehouden tot nakoming van de relevante wet- en regelgeving op het gebied van de veiligheid van de werkplek en de arbeidsomstandigheden.

4. Opdrachtgever vrijwaart AB tegen alle schade die AB en de medewerker lijdt als gevolg van een schending van de zorgplicht door Opdrachtgever

Artikel 61. Overwerkvergoeding en reistijd

1. Indien de ter beschikking gestelde medewerker in opdracht of op verzoek van Opdrachtgever per dag langer werkt dan het overeengekomen of gebruikelijke aantal werkuren dan wel werkzaam is buiten de bij AB gebruikelijke werkdagen, is Opdrachtgever voor deze uren het overeengekomen overwerktaarif of, bij gebreke van een overeengekomen overwerktaarif, het bij AB gebruikelijke overwerktaarif verschuldigd. Desgevraagd zal AB Opdrachtgever informeren over de geldende overwerktarieven.

2. Kosten en reistijd zullen aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht overeenkomstig de bij AB gebruikelijke regels en maatstaven. Desgevraagd zal AB Opdrachtgever informeren over de daarvoor gebruikelijke regels en maatstaven.

Artikel 62. Inlenersaansprakelijkheid en overige aansprakelijkheid

1. AB zal zorg dragen voor de tijdige en volledige afdracht van de voor de ter beschikking gestelde medewerker in verband met de Overeenkomst met Opdrachtgever te betalen loonbelasting, premies voor sociale verzekeringen en omzetbelasting. AB vrijwaart Opdrachtgever voor alle vorderingen van de belastingdienst dan wel van de instanties voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving die vanwege de Overeenkomst met Opdrachtgever verschuldigd zijn, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever AB onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan AB. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan AB verlenen om zich, indien nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze vorderingen te verweren.

2. AB is jegens Opdrachtgever niet aansprakelijk voor fouten van de gedetacheerde medewerker in het kader van de uitvoering van de detacheringsovereenkomst en/of de werkzaamheden die de medewerker heeft verricht.

3. AB is niet aansprakelijk voor schade doe de medewerker aan Opdrachtgever of aan derden veroorzaakt bij de uitoefening van de werkzaamheden.