

ALGEMENE VOORWAARDEN M. PIPPEL IT B.V.

I ALGEMENE BEPALINGEN

1. Toepasselijkheid

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van de besloten vennootschap M. Pippel IT B.V. en op alle overeenkomsten van M. Pippel IT B.V. met de wederpartij. In deze algemene voorwaarden wordt M. Pippel IT B.V. in het vervolg aangeduid met: 'opdrachtnemer'. De wederpartij wordt in het vervolg aangeduid met: 'opdrachtgever'.

1.2 Deze algemene voorwaarden bestaan uit algemene bepalingen, zoals vastgelegd in dit hoofdstuk I en uit bijzondere bepalingen vastgelegd in de hoofdstukken II en III, te weten:

II Voorwaarden voor consultancy en projecten

III Voorwaarden voor ICT-dienstverlening, welke voorwaarden op hun beurt weer onderverdeeld zijn in de volgende paragrafen:

- A. Computerservice;
- B. Dienstverlening;
- C. Ontwikkeling van programmatuur;
- D. Gebruik en onderhoud van programmatuur;
- E. Hosting.

1.3 In geval van strijdigheid van een bepaling uit deze algemene bepalingen met enige bijzondere bepaling, zal de bijzondere bepaling prevaleren. In geval van strijdigheid van een bepaling uit deze algemene voorwaarden met enige bepaling van een specifiek tussen partijen gesloten overeenkomst prevaleert steeds de meer specifiek in de desbetreffende overeenkomst opgenomen bepaling.

1.4 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, voor zover schriftelijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer overeengekomen.

1.5 De algemene voorwaarden van opdrachtgever worden uitgesloten, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk aanvaard door opdrachtnemer.

2. Uitvoering van de overeenkomst

2.1 Opdrachtnemer zal zich inspannen om de opdracht zo zorgvuldig mogelijk en onafhankelijk uit te voeren, een en ander voor zover mogelijk en met inachtneming van hetgeen in de navolgende leden van dit artikel is bepaald. Op opdrachtnemer rust een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

2.2 Onder opdracht wordt verstaan, de door opdrachtnemer op basis van de overeenkomst ten behoeve van opdrachtgever te verrichten werkzaamheden, respectievelijk te verlenen diensten, respectievelijk te leveren goederen.

2.3 Opdrachtgever zal opdrachtnemer, al dan niet op verzoek van opdrachtnemer, in verband met de uitvoering van de opdracht alle noodzakelijke gegevens en bescheiden ter beschikking stellen.

2.4 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, de volledigheid en betrouwbaarheid van alle aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden. Dit geldt tevens indien deze gegevens en bescheiden van derden afkomstig zijn. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid met betrekking tot de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van deze gegevens.

2.5 Opdrachtgever is gehouden om opdrachtnemer onverwijld te informeren met betrekking tot feiten en omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de overeenkomst.

2.6 Overeengekomen termijnen voor het verrichten van diensten, alsmede voor levering van zaken en goederen of de installatie daarvan zijn nimmer fataal. Indien opdrachtnemer niet binnen de afgesproken termijn de desbetreffende diensten verricht, producten (af)levert of installeert, is zij niet reeds door dat feit in verzuim. Er is sprake van verzuim als opdrachtgever opdrachtnemer per aangetekende brief in gebreke heeft gesteld met inachtneming van een redelijke termijn, welke in geen geval korter is dan 14 dagen.

3. Inschakeling derden

3.1 Indien bij de uitvoering van de werkzaamheden door opdrachtnemer inschakeling van derden noodzakelijk is, die niet vooraf expliciet in de overeenkomst opgenomen zijn, zal opdrachtnemer voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is hierover voorafgaand overleg voeren met opdrachtgever.

3.2 Opdrachtgever is zelf gehouden om de kosten van deze derden te vergoeden. Voor zover mogelijk zal opdrachtnemer ervoor zorgen dat de facturen van deze derden rechtstreeks aan opdrachtgever worden verzonden.

3.3 Opdrachtnemer is op geen enkele wijze aansprakelijk voor enige tekortkoming van deze derden.

4. Tarieven

4.1 Opdrachtnemer zal opdrachtgever een tarief in rekening brengen, gebaseerd op uurloon of een vast bedrag voor de te verrichten diensten of te leveren zaken. Dit zal schriftelijk worden vastgelegd. Opdrachtnemer is evenwel gerechtigd om, na schriftelijke aankondiging aan opdrachtgever, haar tarieven aan te passen. Naast het overeengekomen tarief komen ook de kosten, die opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht maakt, voor vergoeding in aanmerking.

4.2 Tenzij anders is overeengekomen, zijn de geldende tarieven van opdrachtnemer altijd exclusief omzetbelasting (BTW).

4.3 Opdrachtnemer is altijd gerechtigd om de termijn waarbinnen en de lengte van de periode waarover zij haar werkzaamheden in rekening brengt, aan te passen. Voorts is opdrachtnemer gerechtigd om een voorschot aan opdrachtgever in rekening te brengen. Dit voorschot dient als depot ter nadere verrekening met hetgeen uiteindelijk door opdrachtgever aan opdrachtnemer verschuldigd is. Indien de omvang van de werkzaamheden van opdrachtnemer daartoe aanleiding geeft, is opdrachtnemer gerechtigd aan opdrachtgever een aanvullend voorschot in rekening te brengen.

4.4 Uren of dagen waarop geen werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd als gevolg van oorzaken welke gelegen zijn in de organisatie van opdrachtgever of anderszins toe te rekenen zijn aan opdrachtgever, worden aan de opdrachtgever in rekening gebracht als waren het gewerkte uren.

4.5 Het tarief is gebaseerd op een werkdag van 8:00 uur tot 18:00 uur voor werkzaamheden verricht binnen Nederland. Het tarief voor werk dat in opdracht van opdrachtgever buiten de hiervoor genoemde uren valt en/of dat buiten Nederland wordt verricht wordt belast met een vooraf schriftelijk overeengekomen toeslag.

4.6 Indien opdrachtnemer door het niet tijdig of het niet aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke gegevens of materialen of door een gewijzigde hetzij onjuiste opdracht genoodzaakt is meer of andere werkzaamheden te verrichten, zullen deze werkzaamheden apart in rekening worden gebracht, op basis van nader overeengekomen tarieven c.q. op basis van de gebruikelijke door opdrachtnemer gehanteerde tarieven.

5. Betaling

5.1 Betaling door opdrachtgever dient plaats te vinden binnen 14 dagen na factuurdatum.

5.2 Iedere mogelijkheid voor opdrachtgever om aan opdrachtnemer verschuldigde factuurbedragen te verrekenen met vorderingen die zij meent op opdrachtnemer te hebben, wordt door partijen uitgesloten. Zo ook wordt het recht van opdrachtgever om de betaling van enig bedrag dat zij aan opdrachtnemer verschuldigd is op te schorten, uitgesloten.

5.3 Bij niet tijdige betaling is opdrachtgever aan opdrachtnemer een contractuele rente van 1% per maand of gedeelte van een maand verschuldigd over alle achterstallige bedragen, met een minimum van EUR 250 (zegge: tweehonderdvijftig euro).

5.4 Indien opdrachtgever ondanks herhaalde aanmaningen in gebreke blijft met enige betaling en opdrachtnemer om die reden de vordering ter incasso uit handen moet geven, is opdrachtgever buitengerechtelijke incassokosten gelijk aan 15% van de achterstallige bedragen verschuldigd.

5.5 Indien opdrachtgever nadat zij in verzuim gekomen is enige betaling aan opdrachtnemer verricht, wordt deze eerst in mindering gebracht op eventueel verschuldigde buitengerechtelijke incassokosten, voorts op de aan opdrachtgever verschuldigde contractuele rente en ten slotte op de verschuldigde hoofdsom.

5.6 Indien opdrachtgever langer dan een (1) maand in verzuim is met de betaling van openstaande facturen, is opdrachtnemer gerechtigd alle werkzaamheden die zij of aan haar gelieerde werkmaatschappijen ten behoeve van opdrachtgever verrichten, op te schorten.

6. Reclames

6.1 Reclames met betrekking tot de door opdrachtnemer verrichte werkzaamheden en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk aan opdrachtnemer kenbaar te worden gemaakt binnen 30 dagen na de verrichte werkzaamheden, na de verzenddatum van de factuur, stukken of informatie waarover opdrachtgever reclameert, dan wel binnen 30 dagen na de ontdekking van het gebrek indien opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken.

6.2 Reclames als bedoeld in het eerste lid schorten de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.

6.3 In geval van een terecht uitgebrachte reclame (zults naar het oordeel van opdrachtnemer) heeft opdrachtnemer de keuze tussen aanpassing van de in rekening gebrachte facturen, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht tegen een restitutie naar evenredigheid van de reeds betaalde facturen.

7. Eigendomsvoorbehoud

7.1 Opdrachtnemer behoudt zich de eigendom voor van alle zaken die zij in het kader van een overeenkomst met opdrachtgever aan laatstgenoemde levert, totdat opdrachtgever aan al haar financiële verplichtingen ten opzichte van opdrachtnemer uit de desbetreffende overeenkomst en uit eerdere en latere overeenkomsten met opdrachtnemer volledig heeft voldaan. Evenzo blijft opdrachtnemer rechthebbende met betrekking tot alle immateriële goederen die zij in het kader van enige overeenkomst aan opdrachtgever dient over te dragen, zolang opdrachtgever niet aan al haar verplichtingen uit de desbetreffende overeenkomst en eerdere en latere overeenkomsten met opdrachtnemer heeft voldaan.

7.2 Opdrachtgever is gehouden om, indien zij op enig moment jegens opdrachtnemer tekort schiet in de nakoming van enige verplichting uit enige overeenkomst met opdrachtgever, alle zaken en immateriële goederen waarop een eigendomsvoorbehoud van opdrachtnemer rust, aan opdrachtnemer ter beschikking te stellen. Opdrachtgever machtigt opdrachtnemer reeds nu voor alsdan om de bedrijfsruimten en –terreinen van opdrachtgever te betreden, teneinde zaken en immateriële goederen waarop een eigendomsvoorbehoud van opdrachtnemer rust weg te (doen) voeren.

8. Rechten van intellectueel eigendom en andere eigendomsrechten

8.1 Tenzij anders is overeengekomen, komen alle uit de opdracht voortkomende rechten van intellectuele eigendom – het octrooirecht, het merkenrecht, het tekening- of modelrecht, het auteursrecht en het portretrecht daaronder begrepen – toe aan opdrachtnemer. Indien een dergelijk recht slechts verkregen kan worden door een depot of registratie, dan is daartoe uitsluitend opdrachtnemer bevoegd.

8.2 Tenzij anders is overeengekomen, behoort niet tot de opdracht het uitvoeren van onderzoek naar het bestaan van het octrooirecht, het merkenrecht, het tekening- of modelrecht, het auteursrecht en het portretrecht van derden. Ditzelfde geldt voor een eventueel onderzoek naar de mogelijkheid van dergelijke beschermingsvormen voor de opdrachtgever.

8.3 Op verzoek van opdrachtnemer verleent opdrachtgever aan opdrachtnemer een pandrecht op alle zaken die in het kader van de nakoming van de overeenkomst met opdrachtnemer door haar in de macht van opdrachtgever worden/zijn gebracht, zults tot meerdere zekerheid van al hetgeen opdrachtgever in welke hoedanigheid en uit welke hoofde ook aan opdrachtnemer verschuldigd mocht zijn, niet opeisbare schulden daaronder mede begrepen.

8.4 Het is opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.

8.5 Het is opdrachtnemer toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de programmatuur. Het is opdrachtgever niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat opdrachtgever geen reservekopie van programmatuur kan maken, zal opdrachtnemer opdrachtgever desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.

8.6 Tenzij opdrachtnemer een reservekopie van de programmatuur aan opdrachtgever ter beschikking stelt, mag opdrachtgever één reservekopie van de programmatuur maken, welke uitsluitend gebruikt mag worden ter bescherming tegen onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Installatie van de reservekopie geschiedt slechts na onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Een reservekopie dient te zijn voorzien van dezelfde labels en aanduidingen van auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar.

8.7 Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan opdrachtnemer van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerpmateriaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Opdrachtgever zal opdrachtnemer vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

9. Aansprakelijkheid/Vrijwaring

9.1 De totale aansprakelijkheid van opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan een jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor een jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan EUR 1.000.000,— (één miljoen euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

a. redelijke kosten die opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van opdrachtnemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van opdrachtgever wordt ontbonden.

b. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;

c. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

9.2 De aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor schade door dood of lichamelijk letsel bedraagt totaal nimmer meer dan EUR 2.500.000,— (twee miljoen vijfhonderdduizend Euro).

9.3 Aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van opdrachtgever, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door opdrachtgever aan opdrachtnemer voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door opdrachtgever aan opdrachtnemer voorgeschreven derden en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 9.1 en 9.2, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.

9.4 De in artikel 9.1, 9.2 en 9.3 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van opdrachtnemer.

9.5 De aansprakelijkheid van opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien opdrachtgever opdrachtnemer onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.

9.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij opdrachtnemer meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen opdrachtnemer vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.

9.7 Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden verband houdende met (de uitvoering van) enige overeenkomst die partijen met elkaar hebben gesloten.

10. Opzegging en beëindiging

10.1 Opdrachtnemer is gerechtigd om de overeenkomst met opdrachtgever met onmiddellijke ingang op te zeggen indien opdrachtgever in staat van faillissement verkeert, aan opdrachtgever surseance van betaling is verleend, dan wel indien opdrachtgever zijn onderneming heeft gestaakt. Opdrachtnemer zal wegens deze opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

10.2 Ten gevolge van de opzegging wordt de vordering van opdrachtnemer op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Opdrachtgever is voorts aansprakelijk voor de door opdrachtnemer geleden schade, onder meer bestaande uit gederfde omzet over de resterende looptijd van de overeenkomst.

10.3 Indien opdrachtgever de overeenkomst tussentijds wenst te beëindigen terwijl dit niet is overeengekomen of opdrachtgever verlangt dat opdrachtnemer haar dienstverlening opschort, vanwege factoren die geen verband houden met de aard van de prestatie van opdrachtnemer, is opdrachtgever aan opdrachtnemer een vergoeding verschuldigd welke onder meer kan bestaan uit een vergoeding voor de gederfde omzet van opdrachtnemer over de resterende looptijd van de overeenkomst. Opdrachtnemer behoudt zich voorts het recht voor om in dit geval vergoeding van de werkelijk door haar geleden schade te vorderen.

10.4 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en 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.

10.5 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 door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

10.6 Indien opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 10.4 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij opdrachtgever bewijst dat opdrachtnemer ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die opdrachtnemer vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

11. Overmacht

11.1 Onverminderd artikel 6:75 BW zal als overmacht gelden elke omstandigheid die de nakoming van de verbintenis verhindert en die redelijkerwijs niet aan opdrachtnemer kan worden toegerekend. Omstandigheden die overmacht kunnen veroorzaken zijn o.a. belangenverstrengeling, arbeidsongeschiktheid of het overlijden van een onvervangbaar gebleken medewerker en een algemeen gebrek aan, voor het tot stand brengen van de overeengekomen prestatie, benodigde zaken of diensten.

11.2 Opdrachtnemer die verwacht dat zij zal tekortschieten in de nakoming door overmacht, meldt deze verwachting onverwijld schriftelijk aan opdrachtgever.

11.3 Indien opdrachtnemer door overmacht wordt verhinderd de overeenkomst na te komen, kan zij zonder enige verplichting tot schadevergoeding en onverminderd de haar verdere toekomstige rechten, de overeenkomst opschorten dan wel zonder rechterlijke tussenkomst ontbinden.

11.4 Indien opdrachtnemer bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract.

11.5 In geval van verhindering van opdrachtnemer als gevolg van ziekte, ongeval of anderszins heeft, als de opdracht dit toelaat, opdrachtnemer het recht binnen redelijke termijn voor vervanging zorg te dragen.

12. Geheimhouding

12.1 Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als de vertrouwelijkheid door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Deze verplichting geldt zowel gedurende de looptijd van de overeenkomst als na beëindiging daarvan.

12.2 De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt is.

12.3 Partijen zijn bij beëindiging van een opdracht ertoe gehouden alle uit hoofde van die opdracht verkregen informatie, waaronder begrepen schriftelijke stukken, databasebestanden en bedrijfsmiddelen, onverwijld te retourneren aan de oorspronkelijke eigenaar.

13. Overname van personeel

13.1 De opdrachtgever verplicht zich om gedurende de duur van de overeenkomst alsmede gedurende een periode van één jaar na het einde van de overeenkomst geen directe of indirecte arbeids- of dienstverleningsrelatie te onderhouden met medewerkers van opdrachtnemer noch met de door opdrachtnemer in het kader van de onderhavige overeenkomst ingeschakelde derden dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer en na betaling van een nader overeen te komen vergoeding.

14. Boetebepaling

14.1 Bij overtreding van artikel 14 en 15 is opdrachtgever aan opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd van EUR 5.000 (vijfduizend Euro) per dag dat de overtreding voortduurt.

15. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

15.1 Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is steeds Nederlands recht van toepassing.

15.2 Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

15.3 Geschillen welke tussen opdrachtgever en opdrachtgever mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen opdrachtnemer en opdrachtgever gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag, een en ander onverminderd het recht van partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. Opdrachtnemer kan er ook voor kiezen in plaats van arbitrage een geschil ter beslechting voor te leggen aan de bevoegde rechter te Arnhem.

15.4 Teneinde een minnelijke oplossing van een bestaand of mogelijk toekomstig geschil te beproeven, kan de meest gerede partij steeds een ICT-mediation conform het ICT-mediation reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. ICT-mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door een of meer mediators. Deze procedure leidt niet tot een voor partijen bindend oordeel. Deelname aan deze procedure geschiedt op basis van vrijwilligheid. Het bepaalde in dit artikelid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat wenst, de procedure van ICT-mediation passeert en al aanstonds de in artikel 15.3 genoemde geschillenregeling volgt.

16. Overige bepalingen

16.1 Het is opdrachtgever niet toegestaan enig recht uit een met opdrachtnemer gesloten overeenkomst aan derden over te dragen, anders dan bij overdracht van zijn gehele onderneming.

II VOORWAARDEN VOOR CONSULTANCY EN PROJECTEN

De in dit hoofdstuk II 'Voorwaarden voor consultancy en projecten' vermelde bepalingen zijn naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden (hoofdstuk I) van toepassing indien opdrachtnemer diensten verleent in de vorm van consultancy en/of projecten. In geval van strijdigheid met enige bepaling uit de algemene bepalingen, zal de bijzondere bepaling uit onderhavige voorwaarden prevaleren.

II.1. Uitvoering

II.1.1 Bij dienstverlening in fasen kan opdrachtnemer de aanvang van een volgende fase uitstellen, totdat opdrachtgever de werkzaamheden van de voorafgaande fase heeft goedgekeurd.

II.1.2 Opdrachtnemer informeert opdrachtgever zo spoedig mogelijk indien door een tussen partijen nader overeengekomen wijziging of aanvulling van de overeenkomst het tijdstip van voltooiing van de dienstverlening beïnvloedt. Als een vaste prijs is afgesproken informeert opdrachtnemer opdrachtgever, indien de nader overeengekomen wijziging of aanvulling tot gevolg heeft dat de overeengekomen prijs wordt overschreden.

II.2. Vervanging

II.2.1 De in de overeenkomst genoemde medewerker verricht de werkzaamheden voor opdrachtgever persoonlijk. Opdrachtnemer is niettemin gerechtigd een medewerker te vervangen, ook als tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat voor een juiste uitvoering een hoger gekwalificeerde medewerker is vereist. In het laatstgenoemde geval vindt overleg met opdrachtgever plaats.

II.3. Goed opdrachtgeverschap

II.3.1 Opdrachtgever zal zich ten aanzien van de medewerker gedragen op dezelfde zorgvuldige wijze als waartoe hij ten opzichte van zijn eigen werknemers verplicht is.

II.3.2 De opdrachtgever verleent steeds aan opdrachtnemer alle benodigde medewerking aan het uitvoeren van de overeenkomst. Zo verschaft opdrachtgever aan opdrachtnemer tijdig alle noodzakelijke gegevens en inlichtingen ter uitvoering van de werkzaamheden.

II.3.3 Door opdrachtgever aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde apparatuur, materialen of gegevens op informatiedragers dient te voldoen aan de voor de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.

II.3.4 Niet, niet tijdige of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking gestelde apparatuur, materiaal en/of gegevens, dan wel het door opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoen, kan tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst door opdrachtnemer leiden.

II.4. Samenstelling projectteam en medewerking opdrachtgever

II.4.1 Opdrachtnemer heeft het recht, na overleg met de opdrachtgever, de samenstelling van het projectteam te wijzigen, indien zij meent dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk of wenselijk is.

II.5. Belemmeringen bij de uitvoering van de opdracht

II.5.1 Op het moment dat blijkt dat omstandigheden een behoorlijke uitvoering belemmeren of dreigen te belemmeren dan wel gerede twijfel rijst aan het in redelijkheid te verwachten kwalitatieve resultaat binnen het overeengekomen honorarium en doorlooptijd, zijn partijen over en weer verplicht elkaar hiervan onverwijld schriftelijk in kennis te stellen.

II.5.2 Indien het geval van artikel 5.1 vindt overleg plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en worden zo nodig nadere passende afspraken gemaakt en schriftelijk vastgelegd.

II.6. Arbeidstijd en overwerk

II.6.1 De werktijden/werkdagen van de door opdrachtnemer in te zetten medewerkers worden in onderling overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever vastgesteld.

II.6.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is het tarief gebaseerd op werkbare uren per dag. De gewerkte uren ten behoeve van opdrachtgever worden in rekening gebracht.

II.6.3 Uren of dagen waarop de opdrachtnemer geen werkzaamheden kan uitvoeren door toedoen van opdrachtgever, worden aan de opdrachtgever in rekening gebracht als waren het gewerkte uren.

II.6.4 Kosten in verband met verricht over- en meerwerk door opdrachtnemer komen voor rekening van opdrachtgever. Van overwerk is sprake indien werkzaamheden worden verricht boven de gebruikelijke arbeidsduur per dag, week of maand.

II.7. Vakantie en verlof

II.7.1 Opdrachtnemer heeft recht op vakantie- en verlofuren. Opname van vakantie- en verlofuren vindt in onderling overleg tussen partijen plaats.

III. VOORWAARDEN VOOR ICT-DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk 'Voorwaarden voor ict-dienstverlening' vermelde bepalingen zijn naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden (hoofdstuk I) van toepassing. Op alle diensten en leveringen van M. Pippel IT B.V., welke betrekking hebben op ICT-diensten in het algemeen, daaronder onder andere begrepen de advisering op het gebied van ICT-diensten, de ontwikkeling van software, de levering van soft- en hardware en de implementatie daarvan zijn onderstaande voorwaarden van toepassing. Deze bepalingen laten de in de overeenkomst opgenomen bepalingen omtrent specifieke diensten onverlet. In geval van strijdigheid met enige bepaling uit de algemene bepalingen van M. Pippel IT B.V. (hoofdstuk I) zal de bijzondere bepaling uit onderhavige voorwaarden prevaleren.

A. COMPUTERSERVICE

De in deze paragraaf 'Computerservice' vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van deze voorwaarden, van toepassing indien opdrachtnemer diensten op het gebied van computerservice verleent, waaronder wordt verstaan de automatische verwerking van gegevens met behulp van door opdrachtnemer beheerde programmatuur en apparatuur.

A1. Duur overeenkomst

A1.1 Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of regelmatig verlenen van computerservice, wordt de overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij opdrachtgever of opdrachtnemer de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

A2. Uitvoering van de werkzaamheden

A2.1 Opdrachtnemer verricht de computerservice slechts in opdracht van opdrachtgever. Indien opdrachtnemer krachtens een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie computerservice verricht met betrekking tot gegevens van opdrachtgever of zijn personeel, zullen alle daaraan verbonden kosten aan opdrachtgever in rekening worden gebracht. Opdrachtnemer zal de computerservice met zorg verrichten overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.

A2.2 Alle door opdrachtnemer te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door opdrachtnemer te stellen voorwaarden door opdrachtgever worden geprepareerd en aangeleverd. Opdrachtgever zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar opdrachtnemer de computerservice uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van opdrachtgever, ook indien deze door opdrachtnemer worden uitgevoerd of verzorgd.

A2.3 Opdrachtgever staat er voor in dat alle door hem aan opdrachtnemer ter uitvoering van de computerservice ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan opdrachtnemer verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van opdrachtnemer.

A2.4 Alle door opdrachtnemer bij de computerservice gebruikte apparatuur, programmatuur en andere zaken blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van opdrachtnemer, ook indien opdrachtgever een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan de van opdrachtgever ontvangen producten en gegevens en de gegenereerde resultaten van de verwerking onder zich houden totdat opdrachtgever alle aan opdrachtnemer verschuldigde bedragen betaald heeft.

A2.5 Opdrachtnemer kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de computerservice aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben, zal opdrachtnemer opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van opdrachtgever. In dat geval kan opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen

in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of opdrachtnemer de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

A2.6 Opdrachtnemer spant zich er naar beste kunnen voor in dat de door hem bij de uitvoering van de computerservice gebruikte programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in de door hem in het kader van zijn dienstverlening beheerde Nederlandse wet- en regelgeving. Op verzoek zal opdrachtnemer tegen zijn gebruikelijke tarieven opdrachtgever adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor opdrachtgever.

A3. Beveiliging, privacy en bewaartermijnen

A3.1 Opdrachtnemer voldoet aan de verplichtingen die uit hoofde van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens als bewerker op hem rusten. Opdrachtnemer zal zorgdragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om (persoons)gegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.

A3.2 Opdrachtgever staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de verwerking van persoonsgegevens, daaronder begrepen de voorschriften die bij of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens zijn gegeven, stipt in acht worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht en alle vereiste toestemmingen tot verwerking van persoonsgegevens zijn verkregen. Opdrachtgever zal opdrachtnemer alle terzake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken.

A3.3 Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden die jegens opdrachtnemer mochten worden ingesteld wegens een niet aan opdrachtnemer toe te rekenen schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.

A3.4 Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden, waaronder overheidsinstellingen, die jegens opdrachtnemer mochten worden ingesteld wegens schending van wetgeving inzake de wettelijke bewaartermijnen.

A4. Garantie

A4.1 Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de computerservice. Opdrachtgever zal na ontvangst deze resultaten zelf controleren. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de computerservice foutloos of zonder onderbrekingen wordt verleend. Indien gebreken in de resultaten van de computerservice een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor opdrachtnemer uit hoofde van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal opdrachtnemer de computerservice herhalen teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits opdrachtgever de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de resultaten van de computerservice, schriftelijk en gedetailleerd aan opdrachtnemer kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de computerservice aan opdrachtnemer toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan opdrachtnemer en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van opdrachtgever, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige informatie, zal opdrachtnemer de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening brengen. Indien herstel van aan opdrachtnemer toerekenbare gebreken technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal opdrachtnemer de voor de betreffende computerservice door opdrachtgever verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens opdrachtgever aansprakelijk te zijn. Aan opdrachtgever komen geen andere rechten wegens gebreken in de computerservice toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven.

B. DIENSTVERLENING

De in deze paragraaf 'Dienstverlening' vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze voorwaarden, van toepassing indien opdrachtnemer diensten verleent, zoals advisering, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, hosting, het ontwerpen, ontwikkelen, implementeren of beheren van programmatuur, websites of informatiesystemen en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke diensten, zoals computerservice, de ontwikkeling van programmatuur en onderhoud, onverlet.

B1. Uitvoering

B1.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.

B1.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is opdrachtnemer gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

B1.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is opdrachtnemer gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van opdrachtgever op te volgen. Opdrachtnemer is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel B2.

B1.4 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is opdrachtnemer steeds gerechtigd na overleg met opdrachtgever deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

B1.5 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door opdrachtnemer verleende diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

B2. Wijziging en meerwerk

B2.1 Indien opdrachtnemer op verzoek of met voorafgaande instemming van opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van opdrachtnemer. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. Opdrachtnemer is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

B2.2 Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel B2.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van opdrachtgever en opdrachtnemer, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor opdrachtgever nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.

B2.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal opdrachtnemer opdrachtgever desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

C. ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR EN WEBSITES

De in deze paragraaf 'Ontwikkeling van programmatuur en websites' vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit de paragraaf 'Dienstverlening', van toepassing indien opdrachtnemer in opdracht van opdrachtgever programmatuur ontwikkelt en deze eventueel installeert. Op deze programmatuur is ook de paragraaf 'Gebruik en onderhoud van programmatuur' van toepassing, behalve voor zover daarvan in deze paragraaf wordt afgeweken. Daar waar in deze paragraaf over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

C1. Ontwikkeling van programmatuur

C1.1 Indien niet reeds bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur aan opdrachtnemer ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Opdrachtnemer zal de ontwikkeling van de programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan opdrachtgever instaat. Indien partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die zich er door kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen partijen tot stand komen.

C1.2 Opdrachtnemer is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

C1.3 Opdrachtgever verkrijgt slechts het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn eigen bedrijf of organisatie. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, in welk geval opdrachtgever gerechtigd zal zijn in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen. Indien opdrachtnemer in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan opdrachtgever ter beschikking te stellen, kan opdrachtnemer daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

C2. Aflevering, installatie en acceptatie

C2.1 Opdrachtnemer zal de te ontwikkelen programmatuur aan opdrachtgever zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door opdrachtnemer uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal opdrachtgever zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is opdrachtnemer niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

C2.2 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door opdrachtnemer uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Opdrachtnemer kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat opdrachtgever met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-) resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan opdrachtnemer worden gerapporteerd.

C2.3 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

a. indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door opdrachtnemer uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel

b. indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel

c. indien opdrachtnemer vóór het einde van de testperiode een tussen partijen overeengekomen testrapport ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten in de zin van deze algemene voorwaarden zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens deze algemene voorwaarden aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de programmatuur, indien opdrachtgever daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

C2.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal opdrachtgever opdrachtnemer hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

C2.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van deze algemene voorwaarden bevat, zal opdrachtgever opdrachtnemer uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij opdrachtnemer gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem-vermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

C2.6 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van opdrachtnemer om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van deze algemene voorwaarden, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.

C2.7 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

C2.8 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in deze algemene voorwaarden heeft tot gevolg dat opdrachtnemer ten volle gekwet is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door opdrachtnemer is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van opdrachtgever op grond van deze algemene voorwaarden betreffende kleine gebreken en betreffende garantie.

C2.9 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de programmatuur, verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door opdrachtnemer uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

D. GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

De in deze paragraaf 'Gebruik en onderhoud van programmatuur' vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op alle door opdrachtnemer ter beschikking gestelde programmatuur. De in deze paragraaf bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door opdrachtnemer te verstrekken nieuwe versies. Daar waar in deze paragraaf over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

D1. Gebruiksrecht

D1.1 Opdrachtnemer verleent aan opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbepalingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van opdrachtgever uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.

D1.2 De programmatuur mag door opdrachtgever uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets anders is overeengekomen, gelden de verwerkingseenheid van opdrachtgever waarop de programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.

D1.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van opdrachtgever gebruikt. Opdrachtgever zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten. Opdrachtgever zal de programmatuur niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('time-sharing'). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan opdrachtgever ter beschikking gesteld, ook niet indien opdrachtgever bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Opdrachtgever erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van opdrachtnemer bevat.

D1.4 Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de programmatuur zal opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan opdrachtnemer retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat opdrachtgever bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal opdrachtgever van zodanige vernietiging opdrachtnemer onverwijld schriftelijk melding maken.

D2. Aflevering, installatie en acceptatie

D2.1 Opdrachtnemer zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan opdrachtgever afleveren en, indien een door opdrachtnemer uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij opdrachtgever installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal opdrachtgever zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is opdrachtnemer niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

D2.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het daaromtrent bepaalde in deze algemene voorwaarden van overeenkomstige toepassing. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt opdrachtgever de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van opdrachtnemer ingevolge de garantie van deze algemene voorwaarden.

D2.3 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de terbeschikkingstelling van programmatuur en het recht tot gebruik van de programmatuur verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door opdrachtnemer uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

D3. Garantie

D3.1 Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de programmatuur in de zin van deze algemene voorwaarden binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij opdrachtnemer zijn gemeld. Opdrachtnemer garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval opdrachtnemer volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Opdrachtnemer kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van opdrachtgever of van andere niet aan opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van opdrachtnemer wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

D3.2 Herstel van fouten zal geschieden op een door opdrachtnemer te bepalen locatie. Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

D3.3 Opdrachtnemer heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel D3.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

D4. Onderhoud

D4.1 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal opdrachtgever overeenkomstig de gebruikelijke procedures van opdrachtnemer geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan opdrachtnemer melden. Na ontvangst van de melding zal opdrachtnemer zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van deze algemene voorwaarden te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door opdrachtnemer te bepalen wijze en termijn aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal opdrachtgever zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is opdrachtnemer niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

D4.2 Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat alle fouten of andere gebreken worden verbeterd.

D4.3 Opdrachtnemer kan de kosten van herstel volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan opdrachtnemer is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.

D4.4 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal opdrachtnemer bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan opdrachtgever ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is opdrachtnemer niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot een oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan opdrachtnemer van opdrachtgever verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met opdrachtnemer aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.

D4.5 Indien opdrachtgever niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met opdrachtnemer is aangegaan, kan opdrachtnemer niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

D4.6 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur voor aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.

D5. Programmatuur van toeleverancier

D5.1 Indien en voor zover opdrachtnemer programmatuur van derden aan opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, mits dat door opdrachtnemer schriftelijk aan opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor opdrachtgever ter inzage bij opdrachtnemer en opdrachtnemer zal deze voorwaarden aan opdrachtgever op zijn verzoek kosteloos toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen opdrachtgever en opdrachtnemer om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

E. HOSTING

De in deze paragraaf 'Hosting' vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op alle door opdrachtnemer geleverde diensten, onder welke naam dan ook verleend worden op het gebied van 'hosting' en aanverwante diensten.

E1. Hostingdiensten

E1.1 Opdrachtnemer zal met de klant overeengekomen hostingdiensten verrichten.

E1.2 Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schrijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal opdrachtgever de overeengekomen schrijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. Er is enkel sprake van terbeschikkingstelling op een speciaal voor opdrachtgever gereserveerde server, als dat uitdrukkelijk overeengekomen is. Het gebruik van schrijfruimte is onderworpen aan de tussen partijen overeengekomen maxima. Er vindt geen overdracht van in enige periode niet gebruikte schrijfruimte plaats naar een volgende periode. Bij overschrijding van de afgesproken maxima mag opdrachtnemer een extra vergoeding in rekening brengen bij opdrachtgever.

E1.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer gemoeid met het gebruik van de hostingdienst.

E1.4 Backup-, uitwijk- en recoverydiensten zijn alleen van toepassing indien deze uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen zijn.

E1.5 Opdrachtnemer kan de hostingdienst buiten gebruik stellen voor noodzakelijk onderhoud.

E1.6 Indien opdrachtnemer voor opdrachtgever diensten verricht op het gebied van domeinnamen, dan is opdrachtgever gehouden de regels en werkwijze van daarbij betrokken derde-organisaties in acht te nemen. Opdrachtnemer staat niet in voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het beoogde resultaat. Bijkomende kosten zijn te allen tijde voor rekening van opdrachtgever.

E2. Rechten/aanspraken van derden, aansprakelijkheidsbeperkingsbevoegdheid, vrijwaring

E2.1 Opdrachtgever is verplicht niet in strijd met de rechten van derden te handelen, zoals intellectuele eigendomsrechten van derden, privacy van derden en geen strafbare feiten te plegen, alsook geen wettelijke verplichtingen te overtreden.

E2.2 Opdrachtnemer is steeds gerechtigd die maatregelen te nemen die nodig zijn ter voorkoming of beperking van aansprakelijkheid jegens derden, bijvoorbeeld in de gevallen dat opdrachtgever in strijd met zijn in artikel E2.1 bedoelde verplichting (dreigt) te handelen. Opdrachtgever is verplicht alle aanwijzingen van opdrachtnemer in dat verband onverwijld op te volgen. Doet opdrachtgever dat niet, dan is opdrachtnemer gerechtigd zelf de nodige actie te nemen, voor zover dat binnen de mogelijkheden ligt. Opdrachtnemer is bevoegd opdrachtgever de toegang tot het systeem te ontzeggen indien opdrachtgever in strijd met zijn in artikel E2.1 bedoelde verplichting (dreigt) te handelen. Zulks onverlet eventuele andere aan opdrachtnemer ten dienste staande rechten, waaronder het recht de overeenkomst met opdrachtgever met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder daarvoor jegens opdrachtgever aansprakelijk te zijn.

E2.3 Opdrachtnemer is in geval van een geschil voortvloeiend uit dit artikel op geen enkele wijze inhoudelijk betrokken bij een aanspraak van derden of het daartegen door opdrachtgever te voeren verweer. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor dergelijke aanspraken en informeert opdrachtnemer desverlangd schriftelijk en deugdelijk onderbouwd.