

ALGEMENE VOORWAARDEN

Algemene voorwaarden

Bonsai Software B.V.

Van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en diensten van Bonsai Software B.V.

Versie	19 augustus 2026
KVK	95668268
Vestiging	Westblaak 33, 3012 KD Rotterdam
Publicatie	bonsaisoftware.nl/voorwaarden

Algemene voorwaarden

Bonsai Software B.V.

KVK 95668268 · Westblaak 33, 3012 KD Rotterdam · Versie 19 augustus 2026

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en diensten van Bonsai Software B.V.

Inhoud

- | | |
|---|--|
| 1. Toepasselijkheid Bonsai Software B.V. Voorwaarden | 28. Rechten betrokkenen, DPIA en auditrechten |
| 2. Aanbiedingen | 29. Subverwerkers |
| 3. Prijs en Betaling | 30. Uitvoering SaaS-dienst |
| 4. Duur van de overeenkomst | 31. Garantie |
| 5. Vertrouwelijkheid | 32. Aanvang van de dienstverlening; vergoeding |
| 6. Privacy en gegevensverwerking | 33. Aanvullende bepalingen |
| 7. Beveiliging | 34. Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen |
| 8. Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting | 35. Aflevering en installatie |
| 9. Risico-overgang | 36. Acceptatie |
| 10. Intellectuele eigendom | 37. Beschikbaarstelling |
| 11. Uitvoering diensten | 38. Gebruiksrechtvergoeding |
| 12. Informatie- en overige medewerkingsverplichtingen | 39. Wijzigingen in de programmatuur |
| 13. Project- en stuurgroepen | 40. Garantie |
| 14. Termijnen | 41. Specificaties en ontwikkeling van programmatuur en/of websites |
| 15. Ontbinding en opzegging van de overeenkomst | 42. Agile ontwikkeling van programmatuur/websites |
| 16. Aansprakelijkheid van leverancier | 43. Aflevering, installatie en acceptatie |
| 17. Overmacht | 44. Gebruiksrecht |
| 18. Service Level Agreement | 45. Vergoeding |
| 19. Back-up | 46. Garantie |
| 20. Wijziging en meerwerk | 47. Onderhoudsdiensten |
| 21. Overdracht van rechten en verplichtingen | 48. Nieuwe versies van programmatuur |
| 22. Toepasselijk recht en geschillen | 49. Supportdiensten |
| 23. Algemeen | 50. Vergoeding |
| 24. Beveiliging | 51. Uitvoering advies- en consultancydiensten |
| 25. Inbreuken in verband met persoonsgegevens | 52. Rapportage |
| 26. Geheimhouding | 53. Vergoeding |
| 27. Verplichtingen bij beëindiging | |

De volgende bepalingen zijn Algemene bepalingen binnen deze algemene voorwaarden.

Artikel 1 · Toepasselijkheid Bonsai Software B.V. Voorwaarden

- 1.1** Deze Bonsai Software B.V. Voorwaarden (hierna: algemene voorwaarden) zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij de leverancier goederen en/of diensten van welke aard en onder welke naam dan ook aan de klant levert.
- 1.2** Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig wanneer deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.3** De toepassing van inkoop- of andere voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk afgewezen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 1.4** Indien de leverancier producten of diensten van derden aan de klant beschikbaar stelt of daartoe toegang verleent, gelden de (licentie- of verkoop)voorwaarden van deze derden tussen leverancier en klant, mits de leverancier de toepasselijkheid hiervan aan de klant heeft medegedeeld en de klant redelijkerwijs de mogelijkheid heeft gehad om hiervan kennis te nemen. In afwijking van het voorgaande kan de klant geen beroep doen op het niet nakomen van deze verplichting door de leverancier als de klant valt onder artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 1.5** Indien de bedoelde voorwaarden van derden om welke reden dan ook niet van toepassing blijken te zijn of ongeldig worden verklaard, blijven deze algemene voorwaarden onverkort van kracht.
- 1.6** Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. In dat geval zullen leverancier en klant in overleg treden om een vervangende bepaling overeen te komen die zo veel mogelijk aansluit bij de strekking van de nietige of vernietigde bepaling.
- 1.7** Onverminderd artikel 1.4 geldt dat in geval van tegenstrijdigheid tussen afspraken, de bepalingen van deze algemene voorwaarden voorrang hebben, tenzij schriftelijk en expliciet anders is overeengekomen met verwijzing naar deze voorwaarden. Bij tegenstrijdigheden tussen bepalingen in verschillende hoofdstukken, prevaleren de bepalingen uit een eerder hoofdstuk, tenzij expliciet anders is bepaald.

Artikel 2 · Aanbiedingen

- 2.1** Alle aanbiedingen en andere uitingen van de leverancier zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is vermeld door de leverancier. De klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan de leverancier verstrekte gegevens waarop de leverancier zijn aanbieding heeft gebaseerd, met uitzondering van duidelijke typefouten.
- 2.2** Alle aanbiedingen zijn 14 dagen geldig, waarna de desbetreffende aanbieding vervalt, tenzij schriftelijk anders is vermeld door de leverancier.

Artikel 3 · Prijs en Betaling

- 3.1** Alle prijzen zijn exclusief btw en andere door de overheid opgelegde heffingen die specifiek betrekking hebben op de producten of diensten. De prijzen van de leverancier worden uitsluitend in euro's vermeld, en de klant is gehouden de betalingen in euro's te voldoen.
- 3.2** De klant kan geen rechten ontlenen aan een door de leverancier verstrekte voorcalculatie of begroting, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Een door de klant kenbaar gemaakt budget geldt slechts als vaste prijs indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
- 3.3** Indien de klant bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige nakoming van de overeenkomst.

- 3.4** De gegevens uit de administratie van de leverancier worden geacht volledig bewijs te leveren van de door de leverancier verrichte prestaties en de door de klant verschuldigde bedragen, behoudens tegenbewijs door de klant.
- 3.5** Indien de klant een periodieke betalingsverplichting heeft, is de leverancier gerechtigd de prijzen en tarieven schriftelijk aan te passen in overeenstemming met de in de overeenkomst vastgelegde index of maatstaf, op de daarin bepaalde termijn. Indien de overeenkomst geen uitdrukkelijke bepaling bevat inzake prijs- of tariefaanpassing, kan de leverancier schriftelijk en met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden de prijzen en tarieven wijzigen. Indien de klant niet akkoord gaat met deze aanpassing, heeft de klant het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen binnen dertig dagen na kennisgeving, met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen of tarieven van kracht zouden worden.
- 3.6** De data waarop de leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties factureert, worden vastgelegd in de overeenkomst. Als dat niet zo is, dan geldt een termijn van 30 dagen. De klant is verplicht de verschuldigde bedragen te voldoen volgens de in de overeenkomst overeengekomen betalingscondities of zoals vermeld op de factuur. Opschorting van betaling of verrekening door de klant is niet toegestaan.
- 3.7** Bij niet-tijdige betaling door de klant is de klant, zonder dat een nadere ingebrekestelling nodig is, wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag. Indien de klant na aanmaning in gebreke blijft, is de leverancier gerechtigd de vordering uit handen te geven, waarbij de klant naast het verschuldigde bedrag ook gehouden is tot vergoeding van alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder de kosten van externe deskundigen. Dit laat de overige wettelijke en contractuele rechten van de leverancier onverlet.

Artikel 4 · Duur van de overeenkomst

- 4.1** Indien en voor zover de overeenkomst tussen partijen een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.
- 4.2** De duur van een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt telkens stilzwijgend verlengd voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode, met een maximum van 1 jaar, tenzij klant of leverancier de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

Artikel 5 · Vertrouwelijkheid

- 5.1** Klant en leverancier 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 indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, of op basis van een wettelijk gegeven bevel van een overheidsinstantie, of voor de goede uitvoering van de overeenkomst. 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.
- 5.2** Klant erkent dat de door of via leverancier ter beschikking gestelde programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en bedrijfsgeheimen van leverancier, zijn toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.

Artikel 6 · Privacy en gegevensverwerking

- 6.1** Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst naar het oordeel van leverancier relevant is, zal klant leverancier desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
- 6.2** Klant vrijwaart leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn of worden verwerkt waarvoor klant op grond van de wet verantwoordelijk is, tenzij klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan leverancier toerekenbaar zijn.
- 6.3** De verantwoordelijkheid voor de gegevens, die met gebruikmaking van een dienst van leverancier door klant worden verwerkt, ligt bij klant. Klant staat er tegenover leverancier voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Klant vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 6.4** Indien leverancier 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 klant, zijn medewerkers of gebruikers, kunnen alle daaraan verbonden kosten aan klant in rekening worden gebracht.
- 6.5** Indien leverancier als verwerker, zoals bedoeld in de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens, prestaties verricht voor klant, is tevens hoofdstuk 2 'Standaardclausules voor verwerkingen' van toepassing.

Artikel 7 · Beveiliging

- 7.1** Indien de leverancier op grond van de overeenkomst verplicht is om te voorzien in een bepaalde vorm van informatiebeveiliging, zal deze beveiliging voldoen aan de schriftelijk tussen partijen overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. De leverancier garandeert echter niet dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden volledig effectief zal zijn. Indien in de overeenkomst geen expliciete beveiligingsmaatregelen zijn vastgelegd, zal de beveiliging voldoen aan een redelijk niveau, waarbij rekening wordt gehouden met de stand van de techniek, de kosten van uitvoering, de aard, omvang en context van de te beveiligen informatie zoals bij de leverancier bekend, het beoogde gebruik van de producten en diensten, alsmede de waarschijnlijkheid en ernst van voorzienbare risico's.
- 7.2** De door de leverancier aan de klant verstrekte toegangscodes, identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen dienen als vertrouwelijk te worden behandeld door de klant en mogen enkel worden gedeeld met geautoriseerd personeel binnen de organisatie van de klant. De leverancier heeft het recht om toegekende toegangscodes, identificatiecodes en certificaten te wijzigen. De klant is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties, inclusief het verstrekken en tijdig intrekken van toegangscodes en identificatiecodes.
- 7.3** Indien de beveiliging of het testen daarvan betrekking heeft op programmatuur, apparatuur of infrastructuur die niet door de leverancier zelf aan de klant is geleverd, garandeert de klant dat alle noodzakelijke licenties of toestemmingen zijn verkregen om de bedoelde dienstverlening uit te voeren. De leverancier is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit de uitvoering van deze dienstverlening. De klant vrijwaart de leverancier tegen alle vorderingen, uit welke hoofde dan ook, die verband houden met de uitvoering van deze dienstverlening.
- 7.4** De leverancier heeft het recht om de beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd aan te passen indien dit noodzakelijk is door veranderende omstandigheden.

- 7.5** De klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en deze beveiliging in stand houden.
- 7.6** De leverancier kan aanwijzingen geven aan de klant met betrekking tot beveiliging, met het doel om incidenten of de gevolgen van incidenten die de beveiliging kunnen schaden, te voorkomen of te minimaliseren. Indien de klant dergelijke aanwijzingen van de leverancier of van een relevante overheidsinstantie niet of niet tijdig opvolgt, is de leverancier niet aansprakelijk en vrijwaart de klant de leverancier van alle schade die hierdoor mocht ontstaan.
- 7.7** De leverancier is te allen tijde gerechtigd om technische en organisatorische maatregelen te treffen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, beschikbaar gestelde programmatuur of andere werken waartoe de klant (direct of indirect) toegang heeft, mede in verband met een overeengekomen beperking van de inhoud of de duur van het gebruiksrecht van deze objecten. De klant zal dergelijke technische voorzieningen niet (laten) verwijderen of omzeilen.

Artikel 8 · Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting

- 8.1** Alle aan klant geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat alle bedragen die klant aan leverancier op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan leverancier zijn voldaan. Een klant die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van leverancier mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.
- 8.2** De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming, indien dat recht ter zake voor leverancier gunstigere bepalingen bevat.
- 8.3** Rechten worden in voorkomend geval aan klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat klant alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 8.4** Leverancier kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat klant alle aan leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.

Artikel 9 · Risico-overgang

- 9.1** 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 worden vervaardigd voor, geleverd aan of gebruikt door klant, gaat over op klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van klant of een hulppersoon van klant zijn gebracht.

Artikel 10 · Intellectuele eigendom

- 10.1** Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan de klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, databanken, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal, of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten en offertes, evenals het voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij de leverancier, diens licentiegevers of toeleveranciers. De klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die in deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst, of dwingend in de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Het

gebruiksrecht van de klant is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

- 10.2** Indien de leverancier bereid is een recht van intellectuele eigendom over te dragen, kan een dergelijke verplichting slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom met betrekking tot specifiek voor de klant ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, knowhow of andere werken of materialen zal overgaan op de klant, blijft het recht van de leverancier om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, protocollen, standaarden en dergelijke zonder beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, onverminderd van kracht. De leverancier heeft eveneens het recht de algemene beginselen, ideeën en programmeertalen die zijn gebruikt bij de vervaardiging van of ten grondslag liggen aan enig werk, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf, hetzij voor derden. De overdracht van een intellectueel eigendomsrecht tast daarnaast het recht van de leverancier niet aan om voor zichzelf of voor derden soortgelijke of afgeleide ontwikkelingen te doen, die ontleend zijn aan de voor de klant verrichtte werkzaamheden.
- 10.3** De klant zal geen aanduidingen over het vertrouwelijke karakter, auteursrechten, merken, handelsnamen of andere intellectuele eigendomsrechten van de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (laten) verwijderen of wijzigen.
- 10.4** De leverancier vrijwaart de klant tegen aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat door de leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van die derden, op voorwaarde dat de klant de leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de verdere afhandeling van de zaak volledig overlaat aan de leverancier. De klant zal daartoe de benodigde volmachten, informatie en medewerking aan de leverancier verlenen om zich tegen deze aanspraken te verdedigen. De verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt met (i) door de klant aan de leverancier ter beschikking gestelde werken of materialen voor gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud, of (ii) wijzigingen die de klant zonder schriftelijke toestemming van de leverancier in de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere werken of materialen heeft aangebracht of laten aanbrengen. Indien onherroepelijk in rechte wordt vastgesteld dat de door de leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een intellectueel eigendomsrecht van een derde, of indien naar het oordeel van de leverancier een reële kans bestaat dat een dergelijke inbreuk zal plaatsvinden, zal de leverancier, indien mogelijk, ervoor zorgen dat de klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen, kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande verplichting van de leverancier tot vrijwaring wegens inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van een derde is uitgesloten.
- 10.5** De klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen het ter beschikking stellen van apparatuur, programmatuur, materiaal voor websites, databestanden en/of andere materialen, ontwerpen en/of andere werken aan de leverancier voor gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie, inclusief het beschikken over de juiste licenties. De klant vrijwaart de leverancier tegen elke aanspraak van derden die gebaseerd is op de stelling dat het beschikbaar stellen, gebruiken, onderhouden, bewerken, installeren of integreren inbreuk maakt op enig recht van die derden.
- 10.6** De leverancier is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk met de klant overeengekomen.

- 10.7** De leverancier heeft het recht om het beeldmerk, logo of de naam van de klant te gebruiken in zijn externe communicatie.
- 10.8** Indien klant niet akkoord is met artikel 10.2, zal er sprake zijn van een splitsting van 'Back- and Foreground IP', oftewel een splitsing in de programmatuur samen ontwikkeld met de klant en de al eerder ontwikkelde programmatuur die in het desbetreffende project gebruikt kan of zal worden. Klant zal nooit aanspraak kunnen maken op background IP. Voor elke project, indien nodig, zal er een lijst worden opgesteld.

Artikel 11 · Uitvoering diensten

- 11.1** Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.
- 11.2** Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.
- 11.3** Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
- 11.4** Leverancier is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van klant op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, worden de desbetreffende werkzaamheden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van leverancier.

Artikel 12 · Informatie- en overige medewerkingsverplichtingen

- 12.1** Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Klant zal steeds tijdig alle redelijke medewerking verlenen.
- 12.2** Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan leverancier verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door klant verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor de leverancier kenbare onjuistheden bevatten, zal de leverancier hierover navraag doen bij klant.
- 12.3** In verband met de continuïteit zal klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van leverancier als zodanig fungeren. Contactpersonen van klant zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door klant gewenste doelstellingen.
- 12.4** Klant draagt het risico van de selectie van de door leverancier te leveren zaken, goederen en/of diensten. Klant neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen aan de prestatie juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor leverancier niet bindend, behoudens indien door leverancier uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 12.5** Indien klant 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 leverancier op locatie van klant werkzaamheden verrichten, draagt klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.

- 12.6** De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van leverancier, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis-, informatie- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door leverancier ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 12.7** Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door leverancier geleverde producten en/of verrichte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door, gebruikers.
- 12.8** Klant zal zelf zorgdragen voor de benodigde apparatuur, infrastructuur en ondersteunende programmatuur en 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 up-to-date houden en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Artikel 13 · Project- en stuurgroepen

- 13.1** Wanneer beide partijen met een of meerdere door hen ingezette medewerkers deelnemen in een project- of stuurgroep, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.
- 13.2** Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan beide partijen deelnemen, binden leverancier slechts indien de besluitvorming geschiedt conform hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien leverancier de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Leverancier is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of goede uitvoering van de overeenkomst.
- 13.3** Klant staat ervoor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gerechtigd zijn voor klant bindende besluiten te nemen.

Artikel 14 · Termijnen

- 14.1** Leverancier spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data gelden steeds als streefdata, binden de leverancier niet en hebben steeds een indicatief karakter.
- 14.2** Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen leverancier en klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 14.3** In alle gevallen – ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen – komt leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij klant leverancier een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming, en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient

een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

- 14.4** Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is leverancier gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 14.5** Leverancier 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 klant 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 klant nimmer een grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 15 · Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

- 15.1** 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 klant en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door klant of een door klant in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 15.2** Indien klant 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 klant bewijst dat leverancier ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 15.3** 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. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Leverancier zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 15.4** Klant is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht die voor bepaalde tijd is aangegaan, dan wel een overeenkomst die door volbrenging eindigt, tussentijds op te zeggen.
- 15.5** Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij – al dan niet voorlopig – surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Leverancier kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van klant direct of indirect wijzigt. Leverancier is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikel Nooit tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval klant onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke, alsmede het

recht van klant tot toegang en/of gebruik van de diensten van leverancier, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van leverancier vereist is.

Artikel 16 · Aansprakelijkheid van leverancier

- 16.1** De totale aansprakelijkheid van de leverancier voor toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst of op welke andere rechtsgrond dan ook, waaronder uitdrukkelijk begrepen elke tekortkoming in de nakoming van een met de klant overeengekomen garantie- of vrijwaringsverplichting, is beperkt tot vergoeding van schade zoals in dit artikel beschreven.
- 16.2** De vergoeding van directe schade is beperkt tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief btw). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst betreft met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs vastgesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief btw) die voor één jaar zijn overeengekomen. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van de leverancier voor directe schade, ongeacht de rechtsgrond, echter meer bedragen dan €500.000 (vijfhonderdduizend euro).
- 16.3** Schade door overlijden, lichamelijk letsel of materiële schade aan zaken is beperkt tot €500.000 (vijfhonderdduizend).
- 16.4** Aansprakelijkheid voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van de klant, schade verband houdende met het gebruik van door de klant aan de leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door de klant aan de leverancier voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is de aansprakelijkheid van de leverancier uitgesloten voor schade door verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 16.5** De in artikelen 16.2 tot en met 16.4 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van de leverancier laten de overige in deze algemene voorwaarden beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van de leverancier volledig in stand.
- 16.6** De in artikelen 16.2 tot en met 16.5 genoemde uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van de leverancier.
- 16.7** Tenzij nakoming door de leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van de leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst pas indien de klant de leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en de leverancier ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat de leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 16.8** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk aan de leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen de leverancier vervalt door het enkele verloop van twaalf maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij de klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot schadevergoeding heeft ingesteld.
- 16.9** De klant vrijwaart de leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door de klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door de leverancier geleverde apparatuur,

programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover de klant aantoont dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

- 16.10** Het bepaalde in dit artikel, evenals alle andere in deze algemene voorwaarden genoemde beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid, geldt mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan de leverancier en diens toeleveranciers zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedienen.

Artikel 17 · Overmacht

- 17.1** 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. Onder overmacht aan de zijde van leverancier wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van leverancier, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan leverancier is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) (cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme en (viii) algemene vervoersproblemen.
- 17.2** Indien een overmachtsituatie langer dan zestig 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 18 · Service Level Agreement

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

Artikel 19 · Back-up

- 19.1** Indien de dienstverlening aan klant op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van klant omvat, zal leverancier met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van klant. Bij gebreke van afspraken over de bewaartermijn bewaart leverancier de back-up gedurende de bij leverancier gebruikelijke termijn. Leverancier zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.
- 19.2** Klant zelf blijft verantwoordelijk voor nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarplichten.

Artikel 20 · Wijziging en meerwerk

- 20.1** Indien leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen

werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier. Leverancier is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

- 20.2** Klant realiseert zich dat wijzigingen en meerwerk (kunnen) leiden tot het verschuiven van (leverings)termijnen en (oplever)data. Door leverancier aangegeven nieuwe (leverings)termijnen en (oplever)data vervangen de eerdere.
- 20.3** Voor zover voor de overeenkomst een vaste prijs is overeengekomen, zal leverancier klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

Artikel 21 · Overdracht van rechten en verplichtingen

- 21.1** Klant zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van een overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.
- 21.2** Leverancier is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

Artikel 22 · Toepasselijk recht en geschillen

- 22.1** De overeenkomsten tussen leverancier en klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 22.2** Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (www.sgoa.eu), onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. De plaats van arbitrage is Amsterdam, of een andere plaats zoals vermeld in het Arbitragereglement.
- 22.3** Indien een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, binnen de bevoegdheid van de Nederlandse kantonrechter valt, is elk der partijen, in afwijking van het bepaalde in artikel 22.2, gerechtigd de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde rechtbank in Rotterdam, Nederland. Deze bevoegdheid komt alleen toe indien ter zake van dat geschil nog geen arbitrale procedure aanhangig is gemaakt conform artikel 22.2. Indien de zaak ter behandeling bij de rechtbank aanhangig is gemaakt, is de kantonrechter van die rechtbank bevoegd om de zaak te behandelen en daarover te beslissen.
- 22.4** Elk der partijen is gerechtigd een procedure van ICT-mediation te beginnen conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering. De wederpartij is verplicht actief deel te nemen aan de mediation, wat in ieder geval het bijwonen van ten minste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen omvat. Het staat elk der partijen vrij om de mediationprocedure na deze eerste bespreking te beëindigen. Dit artikellid verzet zich niet tegen het treffen van conservatoire maatregelen of het starten van een kort geding.

De volgende bepalingen zijn, naast de voorgaande algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke(n) als (sub)verwerker (data processor) zoals bedoeld in de wetgeving op het gebied van bescherming van

persoonsgegevens. Deze clausules vormen tezamen met afspraken over verwerkingen in de overeenkomst een verwerkersovereenkomst zoals bedoeld in artikel 28, lid 3 van de Algemene verordening gegevensbescherming (Avg).

Artikel 23 · Algemeen

- 23.1** Leverancier verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de schriftelijke instructies van klant.
- 23.2** Klant, of diens opdrachtgever, is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Avg, en heeft de zeggenschap over de verwerking van persoonsgegevens, inclusief het doel en de middelen voor de verwerking.
- 23.3** Leverancier is verwerker in de zin van de Avg en heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens.
- 23.4** Leverancier geeft uitvoering aan de Avg en de verwerkersovereenkomst. Klant beoordeelt of leverancier passende maatregelen neemt.
- 23.5** Klant staat ervoor in dat hij conform de Avg handelt en zijn systemen adequaat beveiligt.
- 23.6** Klant kan geen boetes opgelegd door de toezichthouder op leverancier verhalen.

Artikel 24 · Beveiliging

- 24.1** Leverancier treft beveiligingsmaatregelen zoals beschreven in de overeenkomst, rekening houdend met diverse risico's.
- 24.2** Tenzij anders vermeld, zijn de producten en diensten van leverancier niet ontworpen voor bijzondere categorieën persoonsgegevens.
- 24.3** Leverancier streeft naar passende beveiligingsmaatregelen.
- 24.4** De maatregelen bieden een passend beveiligingsniveau voor de verwerking risico's.
- 24.5** Leverancier kan wijzigingen aanbrengen in de beveiligingsmaatregelen.
- 24.6** Klant kan verzoeken om extra beveiligingsmaatregelen, maar leverancier is niet verplicht hieraan te voldoen.

Artikel 25 · Inbreuken in verband met persoonsgegevens

- 25.1** Leverancier garandeert niet dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Bij een inbreuk zal leverancier klant zonder onredelijke vertraging informeren.
- 25.2** Het is aan klant om te beoordelen of de inbreuk moet worden gemeld aan de toezichthouder.
- 25.3** Leverancier zal waar nodig medewerking verlenen en nadere informatie verstrekken.
- 25.4** Kosten die leverancier maakt in het kader van een inbreuk kunnen in rekening worden gebracht bij klant.

Artikel 26 · Geheimhouding

- 26.1** Leverancier waarborgt dat personen die persoonsgegevens verwerken een geheimhoudingsplicht hebben.
- 26.2** Leverancier mag persoonsgegevens verstrekken als dit wettelijk vereist is.

Artikel 27 · Verplichtingen bij beëindiging

- 27.1** Bij beëindiging van de verwerkersovereenkomst zal leverancier de persoonsgegevens verwijderen of terugbezorgen.

- 27.2** Leverancier kan eventuele kosten voor verwijdering of terugbezorging in rekening brengen.
- 27.3** Leverancier zal persoonsgegevens blijven verwerken indien wettelijke verplichtingen dat vereisen.

Artikel 28 · Rechten betrokkenen, DPIA en auditrechten

- 28.1** Leverancier verleent medewerking aan verzoeken van klant met betrekking tot de rechten van betrokkenen.
- 28.2** Leverancier zal medewerking verlenen aan een DPIA indien klant hierom verzoekt.
- 28.3** Leverancier verstrekt informatie om naleving van de overeenkomst aan te tonen. Indien klant twijfelt aan naleving, kan een onafhankelijke externe deskundige maximaal éénmaal per jaar een audit uitvoeren.
- 28.4** Partijen treden in overleg over de uitkomsten van de audit en voeren waar nodig verbetermaatregelen door.
- 28.5** Leveranciers hebben het recht om kosten in rekening te brengen voor de audit.

Artikel 29 · Subverwerkers

- 29.1** Leverancier vermeldt in de overeenkomst welke subverwerkers hij inschakelt.
- 29.2** Klant geeft toestemming voor het inschakelen van andere subverwerkers.
- 29.3** Leverancier informeert klant over wijzigingen in subverwerkers en de klant heeft het recht hiertegen bezwaar te maken. Deze bepalingen zijn van toepassing indien leverancier diensten verricht op het gebied van Software-as-a-Service (SaaS), wat inhoudt dat leverancier functionaliteit op afstand beschikbaar stelt aan klanten via internet.

Artikel 30 · Uitvoering SaaS-dienst

- 30.1** De klant mag de SaaS-dienst uitsluitend voor eigen gebruik inzetten.
- 30.2** De leverancier kan de inhoud en omvang van de SaaS-dienst wijzigen en zal de klant zo mogelijk tijdig inlichten. Kosten die door deze wijziging ontstaan, komen voor rekening van de klant.
- 30.3** Leverancier kan de SaaS-dienst voortzetten met gebruik van nieuwe of gewijzigde versies van de onderliggende programmatuur.
- 30.4** Leverancier mag de SaaS-dienst tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud of andere service.
- 30.5** Leverancier is niet verplicht klant een fysieke drager of download van de onderliggende programmatuur te verstrekken.
- 30.6** Klant is zelf verantwoordelijk voor het configureren en inrichten van de SaaS-dienst

Artikel 31 · Garantie

- 31.1** Leverancier staat er niet voor in dat de SaaS-dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten als bedoeld in artikel 36.3 in de onderliggende programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het onderliggende programmatuur betreft die door leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende fouten door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de fouten uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende programmatuur in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat fouten in de SaaS-dienst die niet door de leverancier zelf is ontwikkeld,

zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de SaaS-dienst aan te brengen. Indien (een onderdeel van) de SaaS-dienst in opdracht van klant is ontwikkeld, kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan klant in rekening brengen. Leverancier is nooit gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval leverancier bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is leverancier gerechtigd hiervoor een aparte vergoeding in rekening te brengen.

- 31.2** Klant zal op basis van de door leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, fouten en andere onvolkomenheden in de SaaS-dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door klant te nemen maatregelen, tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens anders dan het terugplaatsen van de – waar mogelijk – laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende gegevens.
- 31.3** Leverancier staat er niet voor in dat de SaaS-dienst tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

Artikel 32 · Aanvang van de dienstverlening; vergoeding

- 32.1** De door leverancier te verlenen SaaS-dienst (en eventueel bijbehorende ondersteuning) vangt aan binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Indien niet anders overeengekomen, vangt de SaaS-dienst aan door terbeschikkingstelling door leverancier van de middelen om toegang te verkrijgen tot de SaaS-dienst door leverancier. Klant 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.
- 32.2** Klant is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door leverancier verleende SaaS-dienst telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

Artikel 33 · Aanvullende bepalingen

- 33.1** De volgende artikelen zijn van overeenkomstige toepassing op de SaaS-dienst: 34.3, 34.5, 34.8, 36.1 (met uitzondering van de verwijzing naar artikel 40), 36.11, 48.4, 49.1, 49.2, 62.2, 62.4 en 63. In deze artikelen dienen de woorden 'programmatuur' gelezen te worden als 'SaaS-dienst' en 'aflevering' als 'aanvang van de dienstverlening'. De volgende bepalingen in zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier programmatuur, apps, bijbehorende data(banken) en/of gebruikersdocumentatie (in deze algemene voorwaarden gezamenlijk te noemen 'programmatuur') anders dan op basis van een SaaS-dienst voor gebruik aan klant ter beschikking stelt.

Artikel 34 · Gebruiksrecht en gebruiksbepalingen

- 34.1** De leverancier stelt aan klant op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen programmatuur gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 34.2** De verplichting tot terbeschikkingstelling door leverancier en het gebruiksrecht van klant strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het

gebruiksrecht van de klant 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 klant ter beschikking gesteld, ook niet indien de klant bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.

- 34.3** Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.
- 34.4** Indien partijen overeenkomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is de klant gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
- 34.5** Leverancier kan verlangen dat klant de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat klant bij leverancier, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen.
- 34.6** Klant mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. De klant zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.
- 34.7** Het is klant nimmer toegestaan de programmatuur, de bijbehorende codes voor gebruik 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 dan ook aan een derde beschikbaar te stellen. Evenmin zal de klant 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 klant gebruikt.
- 34.8** Klant zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van leverancier uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van leverancier toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. Leverancier zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 34.9** Partijen houden het ervoor dat de tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.
- 34.10** Leverancier 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 leverancier gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan leverancier verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

Artikel 35 · Aflevering en installatie

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

- 35.2** Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal leverancier de programmatuur bij cliënt installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal klant zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

Artikel 36 · Acceptatie

- 36.1** Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt cliënt 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 leverancier zoals bedoeld in artikel 40. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door de klant.
- 36.2** Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen
- 36.3** tot en met 36.10 van toepassing. 36.3 Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door leverancier 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 de klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant wordt gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Leverancier heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere onvolkomenheden in of aan de programmatuur anders dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.
- 36.4** Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is klant niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
- 36.5** Indien een acceptatietest is overeengekomen, is klant verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door leverancier 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.
- 36.6** Indien bij het testen in opdracht van de klant gebruik wordt gemaakt van gegevens, dan zal de klant ervoor zorgen dat het gebruik van deze gegevens voor dit doeleinde is toegestaan.
- 36.7** De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd: a. indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel b. indien leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel
- 36.9** aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel c. indien de klant gebruikmaakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming. 36.8 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal klant uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan leverancier rapporteren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde

fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te brengen. 36.9 Klant mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk 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 leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 40 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.

36.10 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.

36.11 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat leverancier gekwet is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie.

36.12 Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van klant op grond van artikel 36.9 betreffende kleine fouten en artikel 40 betreffende de garantie.

Artikel 37 · Beschikbaarstelling

37.1 Leverancier zal de programmatuur binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aan klant ter beschikking stellen.

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

Artikel 38 · Gebruiksrechtvergoeding

38.1 De voor het recht tot gebruik door klant te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip: a. indien partijen niet zijn overeengekomen dat leverancier zorg draagt voor installatie van de programmatuur: – bij aflevering van de programmatuur; – of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn; b. indien partijen zijn overeengekomen dat leverancier zorg draagt voor installatie van de programmatuur: – bij voltooiing van die installatie; – of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

Artikel 39 · Wijzigingen in de programmatuur

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

Artikel 40 · Garantie

- 40.1** Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 36.3 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Leverancier garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten zullen worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
- 40.2** Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik door klant of van andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien klant zonder schriftelijke toestemming van leverancier wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.
- 40.3** Herstel van fouten geschiedt op een door leverancier te bepalen locatie en wijze. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 40.4** Leverancier is nooit gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 40.5** Leverancier heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 40.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

De volgende bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier programmatuur zoals omschreven in de vorige sectie en/of websites ten behoeve van klant ontwerpt en/of ontwikkelt en eventueel de programmatuur en/of websites installeert.

Artikel 41 · Specificaties en ontwikkeling van programmatuur en/of websites

- 41.1** Ontwikkeling vindt steeds plaats op basis van een overeenkomst van opdracht. Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur en/of website aan leverancier zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur en/of website ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
- 41.2** Leverancier zal de programmatuur en/of website 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 klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan leverancier verlangen dat klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
- 41.3** Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal leverancier de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.
- 41.4** Desgevraagd zal klant leverancier in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van klant te verrichten.
- 41.5** In de prestatieverplichtingen van leverancier voor de ontwikkeling van een website is niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content management systeem'.

- 41.6** Indien partijen overeenkomen dat leverancier naast de ontwikkeling tevens opleiding, onderhoud en/of ondersteuning verleent en/of door leverancier tevens een domeinnaam wordt aangevraagd, kan leverancier verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier in rekening gebracht.
- 41.7** Indien leverancier diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dient klant de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in acht te nemen. Desgevraagd zal leverancier een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken. Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door klant beoogde resultaten. Klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven de bij leverancier gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Leverancier staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend.

Artikel 42 · Agile ontwikkeling van programmatuur/websites

- 42.1** Als partijen een iteratieve ontwikkelmethode gebruiken (bijvoorbeeld scrum), aanvaarden partijen: (i) dat de werkzaamheden bij aanvang niet worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties; en (ii) 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.
- 42.2** Partijen zullen voor aanvang van de uitvoering van de overeenkomst een of meer teams samenstellen, die bestaan uit afgevaardigden van zowel klant als leverancier. Het team draagt er zorg voor dat de communicatielijnen kort en direct blijven en dat regelmatig wordt overlegd. Partijen voorzien in de inzet van door ieder van hen overeengekomen capaciteit (FTE's) aan teamleden in de rollen en met de kennis en ervaring en beslissingsbevoegdheid die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst. Partijen aanvaarden dat voor het slagen van het project de overeengekomen capaciteit minimaal nodig is. Partijen spannen zich ervoor in om eenmaal ingezette sleutelpersonen zo veel als redelijkerwijs mogelijk beschikbaar te houden tot het einde van het project, tenzij zich omstandigheden voordoen die buiten de macht van de betrokken partij liggen. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking tot de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'time-box') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Klant aanvaardt het risico dat de programmatuur en/of website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties beantwoordt. Klant draagt zorg voor een permanente, actieve en door de organisatie van klant gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Klant 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 klant conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is leverancier gerechtigd – doch niet verplicht – de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.
- 42.3** Indien partijen een of meerdere testmomenten overeenkomen zal uitsluitend getest worden op basis van objectieve, meetbare en vooraf overeengekomen criteria (zoals het conformeren aan ontwikkelstandaarden). Fouten of andere onvolkomenheden worden slechts hersteld indien het verantwoordelijke team daartoe besluit en worden binnen een volgende iteratie uitgevoerd. Indien hiervoor een extra iteratie nodig blijkt, dan zijn de kosten daarvoor voor de klant. Leverancier is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot het uitvoeren van

herstelactiviteiten ten aanzien van fouten of andere onvolkomenheden, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 43 · Aflevering, installatie en acceptatie

- 43.1** Het bepaalde in artikel 35 inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.
- 43.2** Tenzij leverancier op grond van de overeenkomst de programmatuur en/of website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van klant zal 'hosten', zal leverancier de programmatuur en/of website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan klant afleveren dan wel online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen.
- 43.3** Het bepaalde in artikel 36 van deze algemene voorwaarden inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.
- 43.4** Indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in artikel 42, dan is het bepaalde in artikel 36.1, 36.2 artikel 36.4 tot en met 36.9, 36.12 en artikel 40.1 en 40.5 niet van toepassing. Klant aanvaardt de programmatuur en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is').

Artikel 44 · Gebruiksrecht

- 44.1** Leverancier stelt de in opdracht van klant ontwikkelde programmatuur en/of website en de eventueel daarbij ontwikkelde gebruikersdocumentatie voor gebruik aan klant ter beschikking.
- 44.2** Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval klant gerechtigd zal zijn wijzigingen in de programmatuur aan te brengen.
- 44.3** Leverancier is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur en/of website benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
- 44.4** Het bepaalde in artikel 34 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.
- 44.5** Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten van door leverancier specifiek voor klant ontwikkelde programmatuur volledig en uitsluitend door klant worden gedragen, gelden – zulks in afwijking van het bepaalde in artikel 44.4 – voor klant geen beperkingen in het recht tot gebruik van de ter beschikking gestelde en door klant betaalde programmatuur en/of website.

Artikel 45 · Vergoeding

- 45.1** 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.
- 45.2** Inbegrepen in de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden is tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de programmatuur en/of website gedurende de looptijd van de overeenkomst.
- 45.3** In de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur en/of website is niet begrepen een vergoeding voor de door klant benodigde hulpprogrammatuur en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur en/of website. Evenmin is in de vergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers ervan.

Artikel 46 · Garantie

- 46.1** Het bepaalde in artikel 40 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.
- 46.2** Leverancier staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde programmatuur en/of website goed werken in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur en/of websites. Leverancier staat er evenmin voor in dat de programmatuur en/of website goed werken in samenhang met alle soorten apparatuur.

De volgende bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten verricht op het gebied van onderhoud van programmatuur en ondersteuning (support) bij het gebruik van die programmatuur.

Artikel 47 · Onderhoudsdiensten

- 47.1** Indien overeengekomen verricht leverancier onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur in de zin van artikel 36.3 en – zulks uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen – het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 48.
- 47.2** Klant zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal leverancier zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van leverancier op de door leverancier te bepalen wijze en termijn aan klant ter beschikking worden gesteld. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Klant 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. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval leverancier bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is leverancier gerechtigd hiervoor een separate vergoeding in rekening te brengen.
- 47.3** Het bepaalde in de artikelen 40.3 en 40.4 is van overeenkomstige toepassing.
- 47.4** Indien leverancier het onderhoud online verricht, zal klant tijdig zorg dragen voor een deugdelijke en adequaat beveiligde infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- 47.5** Klant zal alle door leverancier 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.
- 47.6** Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door leverancier zelf aan klant is geleverd, zal klant, indien leverancier 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. Klant staat ervoor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Klant verleent leverancier 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.

Artikel 48 · Nieuwe versies van programmatuur

- 48.1** 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 leverancier.
- 48.2** Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is leverancier 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.
- 48.3** Leverancier kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit klant een nadere schriftelijke overeenkomst met leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. Leverancier 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. Leverancier is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 48.4** Leverancier kan van klant verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, webbrowser, programmatuur e.d.) aanpast als dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

Artikel 49 · Supportdiensten

- 49.1** Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur omvat, zal leverancier online, telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. Klant zal meldingen in het kader van support zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijven, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de wijze van melden, kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Leverancier zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Leverancier staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van leverancier.
- 49.2** Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal leverancier één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is klant gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van ernstige storingen, fouten en andere ernstige onvolkomenheden in het functioneren van de programmatuur. Leverancier staat er niet voor in dat deze tijdig zullen worden verholpen.
- 49.3** Het onderhoud en de andere overeengekomen diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 50 · Vergoeding

- 50.1** 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 dit hoofdstuk telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.

- 50.2** Bedragen ter zake het onderhoud van de programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk zijn verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd ongeacht of klant de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

De volgende bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten verleent op het gebied van advisering en consultancy, welke zelfstandig en buiten toezicht en leiding van de klant worden uitgevoerd.

Artikel 51 · Uitvoering advies- en consultancydiensten

- 51.1** Leverancier zal de advies- en consultancydiensten volledig zelfstandig uitvoeren, naar eigen professionele inzicht en zonder enige vorm van toezicht of leiding van de zijde van de klant.
- 51.2** Leverancier is niet gehouden aan een vaste doorlooptijd voor de uitvoering van de opdracht, aangezien de voortgang van consultancy- en adviesopdrachten afhankelijk is van uiteenlopende factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de door klant verstrekte gegevens en informatie, alsmede de medewerking van klant en relevante derden.
- 51.3** De dienstverlening door leverancier zal uitsluitend plaatsvinden op de gebruikelijke werkdagen en -tijden zoals deze door leverancier worden gehanteerd, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen.
- 51.4** Het gebruik van de door leverancier verstrekte adviezen en/of consultancyrapporten geschiedt geheel op risico van klant. De bewijslast dat de geleverde advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen, dan wel niet voldoen aan wat van een redelijk handelend en vakbekwaam leverancier mag worden verwacht, rust volledig op de klant, onverminderd het recht van leverancier om tegenbewijs te leveren met alle toegestane middelen.
- 51.5** Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier is het klant niet toegestaan om jegens derden enige mededeling te doen over de werkwijze, methoden en technieken van leverancier en/of de inhoud van de door leverancier verstrekte adviezen of rapportages. Klant zal de adviezen of rapportages niet aan derden verstrekken of op enige andere wijze openbaar maken.

Artikel 52 · Rapportage

- 52.1** Leverancier zal klant periodiek informeren over de voortgang van de werkzaamheden op de tussen partijen schriftelijk overeengekomen wijze. Klant is verplicht om leverancier voorafgaand schriftelijk op de hoogte te stellen van omstandigheden die voor leverancier van belang zijn of kunnen zijn bij de uitvoering van de werkzaamheden, waaronder maar niet beperkt tot: de wijze van rapportage, specifieke aandachtspunten, prioriteiten van klant, beschikbaarheid van middelen en personeel van klant, en eventuele bijzondere of voor leverancier onbekende feiten of omstandigheden.
- 52.2** Klant draagt zorg voor de interne verspreiding en kennisneming binnen de organisatie van klant van de door leverancier verstrekte informatie. Op basis van die informatie zal klant deze beoordelen en leverancier van de bevindingen op de hoogte stellen.

Artikel 53 · Vergoeding

- 53.1** Tenzij een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema anders bepaalt, zijn alle vergoedingen voor de door leverancier verleende diensten in de zin van dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

Bonsai Software 

Bonsai Software B.V.

Westblaak 33, 3012 KD Rotterdam

yeslin@bonsaisoftware.nl | +31 6 43402478

KvK: 95668268 | bonsaisoftware.nl