

# ALGEMENE VOORWAARDEN VAN ADVISIE AUTOMATISERING BV

KvK nummer: 31033154



Deze Algemene Bepalingen zijn onderverdeeld in 10 hoofdstukken, te weten:

## 1 ALGEMENE BEPALINGEN

### 2 ALGEMENE BEPALINGEN LEVERING VAN HARDWARE

### 3 ALGEMENE BEPALINGEN SYSTEEMBEHEER

### 4 ALGEMENE BEPALINGEN DIENSTVERLENING

### 5 ALGEMENE BEPALINGEN ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

### 6 ALGEMENE BEPALINGEN

### ONDERHOUDSOVEREENKOMST

### 7 ALGEMENE BEPALINGEN HOSTING / SOFTWARE-AS-A-SERVICE (SAAS)

### 8 ALGEMENE BEPALINGEN GEBRUIKSRECHTEN (LICENTIE) VAN PROGRAMMATUUR

### 9 ALGEMENE BEPALINGEN OPLEIDINGEN

### 10 ALGEMENE BEPALINGEN SERVICE EN SUPPORT

Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit een algemeen hoofdstuk en specifieke hoofdstukken. Indien een specifiek hoofdstuk van toepassing is, prevaleert deze boven de Algemene bepalingen van hoofdstuk 1. Voor zover het algemene deel niet in strijd is met toepasselijke bepalingen uit specifieke hoofdstukken, is hoofdstuk 1 steeds tevens van toepassing. De definities van de met een hoofdletter geschreven termen zijn van toepassing op alle hoofdstukken..

## 1 ALGEMENE BEPALINGEN

De in dit hoofdstuk I vermelde algemene bepalingen zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever en op alle overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, ook indien een aanbieding en/of overeenkomst goederen, zaken en/of diensten betreft die niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven.

### 1.1. Definities

In deze Algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a) **Algemene voorwaarden:** deze, in hoofdstukken opgebouwde, voorwaarden.
- b) **Dienst:** een door Opdrachtnemer te leveren prestatie, waaronder kan worden verstaan ontwikkeling, installatie, configuratie en/of onderhoud van Programmatuur etc. In een Overeenkomst kan nader worden bepaald om welke (specifieke) Dienst(en) het gaat. In deze Algemene Voorwaarden zijn nadere bepalingen opgenomen voor specifieke Diensten.
- c) **Duurovereenkomsten:** overeenkomsten voor bepaalde tijd die, behoudens tijdige opzegging, stilzwijgend worden verlengd.
- d) **Goederen:** Hardware, materialen Programmatuur en andere goederen of zaken, alsmede werken die de uitkomst van dienstverlening zijn.
- e) **Hardware:** fysieke onderdelen en/of (rand)apparatuur.
- f) **Medewerker:** een natuurlijke persoon in dienst van Opdrachtnemer of een

natuurlijke persoon die namens Opdrachtnemer gemachtigd is werkzaamheden te verrichten ten behoeve van Opdrachtgever.

- g) **Opdrachtgever:** de partij aan wie Opdrachtnemer een aanbieding heeft gedaan of met wie Opdrachtnemer een verbintenis is aangegaan.
- h) **Opdrachtnemer:** Advisie Automatisering BV en alle bedrijfsnamen waaronder zij handelt conform de inschrijving KvK.
- i) **Partijen;** Opdrachtgever en Opdrachtnemer, ieder afzonderlijk te noemen 'partij'.
- j) **Programmatuur:** een verzameling programmacode bestaande uit een reeks instructies in een voor computers leesbare vorm waarmee computers bewerkingen en taken uitvoeren, alsmede de eventueel daarbij behorende documentatie; alles met inbegrip van eventuele door Opdrachtnemer verstrekte versies of vervolgvorsies.
- k) **Productieomgeving:** het informatiesysteem waarop gebruikers van Opdrachtgever hun dagelijkse werkzaamheden uitvoeren en waarop door Opdrachtnemer ontwikkelde en/of ondersteunde Programmatuur wordt gebruikt voor de dagelijkse bedrijfsvoering.
- l) **Prolongatiedatum:** de datum waarop een (duur) overeenkomst stilzwijgend wordt verlengd.
- m) **Testomgeving / Acceptatieomgeving:** een testomgeving is een informatiesysteem dat gebruikt kan worden om Programmatuur of nieuwe releases of updates van Programmatuur te testen. Een testomgeving kan op onderdelen afwijken van een productieomgeving. Een acceptatieomgeving is een informatiesysteem dat gebruikt wordt om Programmatuur te beoordelen op een correcte werking alvorens deze te accepteren en in productie te nemen. Een acceptatieomgeving dient vrijwel identiek te zijn aan de productieomgeving.
- n) **(Ver)Storing:** Een onderbreking in de continuïteit van een informatiesysteem.

### 1.2. Algemeen

1.2.1 Tenzij Opdrachtnemer eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever schriftelijk uitdrukkelijk heeft aanvaard wordt de toepassing hiervan door Opdrachtnemer uitdrukkelijk van de hand gewezen. Bepalingen of voorwaarden van Opdrachtgever in afwijking en/of aanvulling op deze Algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen en door de directie van Opdrachtnemer zijn ondertekend. Ondertekening door Opdrachtnemer van documenten van Opdrachtgever waarop algemene, inkoop en/of andere voorwaarden van Opdrachtgever van toepassing zijn verklaard, geldt niet als uitdrukkelijke schriftelijke aanvaarding hiervan.

1.2.2 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden met onmiddellijke ingang eenzijdig te wijzigen door middel van schriftelijke kennisgeving aan de Opdrachtgever, met dien verstande dat de wijziging alleen zal gelden voor aanbiedingen, rechtshandelingen en verbintenissen die na de ingangsdatum van wijziging tot stand komen.

1.2.3 Onverminderd het in 1.2.4 bepaalde, hebben partijen niet het recht overeenkomsten met elkaar zonder schriftelijke toestemming van de andere partij geheel of gedeeltelijk over te dragen.

1.2.4 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor overeenkomsten met Opdrachtgever, of daaruit voortvloeiende rechten en/of plichten, over te dragen aan dochterondernemingen en/of andere ondernemingen die onderdeel zijn van Advisie Automatisering B.V. en/of Advisie Holding B.V. of aan een andere door haar ingeschakelde derde. Ingeval Opdrachtnemer hiertoe overgaat zal zij zulks schriftelijk aan Opdrachtgever melden.

1.2.5 Afspraken en overeenkomsten met werknemers of ondergeschikten waarvoor Opdrachtnemer verantwoordelijk is, binden Opdrachtnemer uitsluitend indien deze door de directie van Opdrachtnemer schriftelijk bevestigd zijn.

1.2.6 Indien enige bepaling uit deze Algemene voorwaarden, geheel of gedeeltelijk, nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze Algemene voorwaarden onverminderd van kracht en zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

1.2.7 Partijen kunnen nadere bepalingen overeenkomen. Indien deze bepalingen strijdig zijn met een of meer bepalingen van deze Algemene voorwaarden, prevaleert de desbetreffende bepaling uit deze Algemene voorwaarden, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen dat partijen beoogen hiervan af te wijken.

1.2.8 Tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen zijn op alle overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, op grond waarvan Opdrachtnemer in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) aangemerkt moet worden als verwerker en Opdrachtgever als Verwerkingsverantwoordelijke, tevens de voorwaarden van de Verwerkersovereenkomst van Opdrachtnemer van toepassing. Op eerste verzoek wordt een digitale of schriftelijke kopie van deze voorwaarden toegezonden.

### 1.3. Aanbiedingen

1.3.1 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.

1.3.2 Opdrachtgever dient de offerte schriftelijk te

# ALGEMENE VOORWAARDEN VAN ADVISIE AUTOMATISERING BV

KvK nummer: 31033154



aanvaarden. Indien Opdrachtgever in afwijking hierop op een andere wijze dan schriftelijk met de offerte instemt, kan Opdrachtnemer dit aanvaarden. De overeenkomst wordt eerst geacht te zijn tot stand gekomen, wanneer Opdrachtnemer deze schriftelijk heeft bevestigd. Als datum van totstandkoming zal gelden de datum van de schriftelijke bevestiging door Opdrachtnemer. Eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of gemaakte wijzigingen zijn slechts geldig indien Opdrachtnemer deze schriftelijk heeft bevestigd.

1.3.3 Alle in de offerte van Opdrachtnemer genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten.

1.3.4 Opdrachtnemer heeft het recht indien de opdracht of uitvoering van werkzaamheden niet aan haar wordt verleend, alle kosten (waaronder begrepen arbeidsloon) die Opdrachtnemer heeft moeten maken om de aanbieding op te stellen aan Opdrachtgever in rekening te brengen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

## 1.4. Prijs en betaling

1.4.1 Tenzij anders vermeld zijn alle prijzen:

- gebaseerd op de offerteprijzen en -tarieven,
- gebaseerd op levering vanaf de locatie zoals te bepalen door Opdrachtnemer,
- exclusief BTW en eventuele andere heffingen die door de overheid worden opgelegd,
- vermeld in euro en Opdrachtgever dient alle betalingen in euro's te voldoen.

1.4.2 In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door Opdrachtgever te betalen periodiek vervallende bedragen, geldt dat Opdrachtnemer gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van minimaal drie maanden de geldende prijzen/tarieven aan te passen.

1.4.3 De tarieven van Opdrachtnemer zijn gekoppeld aan de indexcijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek waarbij de algemene prijsindex zal worden aangehouden. Ongeacht het bovenstaande is Opdrachtnemer in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever aan te passen voor prestaties die, volgens de desbetreffende planning c.q. volgens de overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat tenminste drie maanden na de datum van deze kennisgeving ligt.

1.4.4 Indien Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een door Opdrachtnemer kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 1.4.2 of 1.4.3, is Opdrachtgever gerechtigd binnen zeven werkdagen na de in die artikelen bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van Opdrachtnemer genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden dan wel de overeenkomst te annuleren.

1.4.5 Betaling door Opdrachtgever dient te geschieden conform de op de factuur vermelde betalingsvoorwaarden. Bij gebrek van zulke

voorwaarden dient betaling binnen dertig dagen na factuurdatum te geschieden op een door Opdrachtnemer aangegeven bankrekening. Betaling geschiedt zonder enige inhouding of compensatie en zonder dat Opdrachtgever zijn betalingsverplichting door beslag onder zichzelf of anderzijds mag blokkeren. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor onder rembours te leveren of vooruitbetaling te eisen.

1.4.6 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag met ingang van de vervaldag van de facturen van rechtswege een onmiddellijk opeisbare vertragsrente met de hoogte van de wettelijke rente voor handelsovereenkomsten per maand verschuldigd zijn, waarbij een gedeelte van de maand als hele maand wordt gerekend.

1.4.7 Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtigde en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag, vermeerderd met de vertragsrente met een minimum van € 500,00.

1.4.8 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor te allen tijde nadere zekerheid te verlangen bij ingebreke waarvan zij de uitvoering van de overeenkomst mag opschorten.

1.4.9 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, worden alle diensten en/of werkzaamheden conform geldend tarief in rekening gebracht.

1.4.10 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, heeft Opdrachtnemer het recht om periodiek en/of vooraf en/of op basis van nacalculatie te factureren.

## 1.5. Geheimhouding

1.5.1 Elk van partijen staat er voorin dat alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers.

## 1.6. Voorbehoud van eigendom en rechten

1.6.1 Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Opdrachtnemer, totdat alle bedragen die Opdrachtgever verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, alsmede de bedragen bedoeld in artikel 1.4.6 en 1.4.7, waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan Opdrachtnemer zijn

voldaan.

1.6.2 Rechten worden aan Opdrachtgever steeds verleend of, in het voorkomend geval, overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

1.6.3 Indien door de aanwending van Hardware, materialen, Programmatuur of diensten een nieuwe zaak wordt gevormd zal Opdrachtgever namens Opdrachtnemer slechts optreden als houder van deze zaak, totdat alle ter zake verschuldigde betalingen zijn voldaan.

## 1.7. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

1.7.1 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, cursusmaterialen, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer, diens leveranciers of diens licentiegevers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de Programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet exclusief, niet overdraagbaar en/of niet in sub-licentie uit te geven.

1.7.2 Opdrachtgever is er mee bekend dat ter beschikking gestelde Programmatuur, apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Opdrachtnemer of diens licentiegevers bevat of kan bevatten. Opdrachtgever verbindt zich, onverminderd het bepaalde in artikel 1.5.1, deze Programmatuur, apparatuur en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van Opdrachtgever die niet noodzakelijkerwijs de Programmatuur, apparatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.

1.7.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de Programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Programmatuur.

1.7.4 In het geval Opdrachtgever inbreuk maakt op de onder 1.7 bedoelde rechten is Opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete van 5.000 euro per inbreuk makende handeling, en 25.000 euro per inbreuk makende handeling indien de inbreuk opzettelijk heeft plaatsgevonden, verschuldigd aan Opdrachtnemer, onverminderd het recht van Opdrachtnemer op schadevergoeding of het doen treffen van andere rechtsmaatregelen teneinde de

# ALGEMENE VOORWAARDEN VAN ADVISIE AUTOMATISERING BV

KvK nummer: 31033154



inbreuk te doen beëindigen en/of de schade te verhalen. Indien de inbreuk zich blijft voordoen nadat Opdrachtgever hiervan door Opdrachtnemer in kennis is gesteld is Opdrachtgever tevens een boete verschuldigd van 5.000 euro voor elke dag dat de inbreuk zich voor blijft doen.

1.7.5 Het is Opdrachtnemer toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Programmatuur. Indien Opdrachtnemer door middel van technische bescherming de Programmatuur heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Opdrachtgever niet in staat is een reservekopie van de Programmatuur te maken, zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een reservekopie van de Programmatuur aan Opdrachtgever ter beschikking stellen.

1.7.6 Indien Opdrachtgever Programmatuur ontwikkelt of een derde voor hem Programmatuur ontwikkelt dan wel als Opdrachtgever het voornemen heeft dit te doen en hij in verband met de interoperabiliteit van de te ontwikkelen Programmatuur en de aan hem door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde Programmatuur informatie nodig heeft om deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk en gespecificeerd verzoeken om de benodigde informatie. Opdrachtnemer zal alsdan binnen redelijke termijn mededelen of Opdrachtgever de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en onder welke voorwaarden, waaronder mede begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden betreffende de door Opdrachtgever eventueel in te schakelen derden. Onder interoperabiliteit wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: het vermogen van Programmatuur om informatie met andere componenten van een computersysteem en/of Programmatuur uit te wisselen en door middel van deze informatie te communiceren.

1.7.7 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever vrijwaren tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Opdrachtnemer zelf ontwikkelde Programmatuur of materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Opdrachtnemer onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Opdrachtnemer verlenen om zich, zo nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Opdrachtgever in de Programmatuur, apparatuur of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Opdrachtnemer zelf ontwikkelde Programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel

van Opdrachtnemer een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, kan Opdrachtnemer voor haar rekening en oordeel: hetzij voor Opdrachtgever het recht verkrijgen het gebruik van de betreffende Programmatuur, apparatuur of materialen voort te zetten, hetzij het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terug te nemen, of zorgdragen dat de Opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Programmatuur, apparatuur of materialen, ongestoord kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van Opdrachtnemer wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringverplichtingen van Opdrachtnemer voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde apparatuur, Programmatuur en/of materialen in een niet door Opdrachtnemer gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door Opdrachtnemer geleverde of verstrekte zaken of Programmatuur of op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, Programmatuur en/of materialen is ontwikkeld of bestemd.

1.7.8 Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Opdrachtnemer van apparatuur, Programmatuur of materialen met het doel van gebruik of bewerking en Opdrachtgever zal Opdrachtnemer vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

## 1.8. Medewerking en informatievoorziening door Opdrachtgever

1.8.1 Opdrachtgever is gehouden alle medewerking te verlenen om een tijdige en juiste uitvoering van een tussen Partijen gesloten overeenkomst door Opdrachtnemer mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle informatie en gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt en dat de benodigde middelen en/of medewerkers van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld.

1.8.2 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, medewerkers van Opdrachtgever en/of middelen niet, niet tijdig of niet conform de afspraken ter beschikking van Opdrachtnemer staan of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen jegens Opdrachtnemer voldoet, heeft Opdrachtnemer in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer in rekening te brengen.

1.8.3 Ingeval medewerkers van Opdrachtnemer ter kantore van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, zal Opdrachtgever kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals -indien van toepassing- een (veilige)

werkrimte met telecommunicatiefaciliteiten etc. zorgdragen. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van Opdrachtnemer daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie.

1.8.4 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in haar organisatie van Hardware, Programmatuur en van de door Opdrachtnemer te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer, zoals het regelmatig maken van back-up kopieën van gegevens en databestanden.

1.8.5 Opdrachtgever dient zich, tenzij uitdrukkelijk overeengekomen, te onthouden van het verrichten van werkzaamheden of handelingen aan de onderhavige Hardware, materialen of Programmatuur, waarop de overeenkomst van toepassing is. Indien Opdrachtgever in strijd met deze bepaling handelt, en daardoor (ver)storingen en/of meerwerk veroorzaakt, is Opdrachtnemer gerechtigd de kosten voor herstelwerkzaamheden en/of meerwerk tegen het dan geldende door haar gehanteerde gebruikelijke tarief in rekening te brengen aan Opdrachtgever.

## 1.9. Telecommunicatie

1.9.1 Indien door Partijen gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder maar niet beperkt tot online data- en internetverbindingen, is iedere Partij verantwoordelijk voor de eigen keuze van internetprovider, correcte installatie, zorgvuldig gebruik, beheer en de tijdige beschikbaarheid van deze verbinding en/of telecommunicatiefaciliteiten. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor vermindering of verlies van gegevens of verwerkingsresultaten gedurende de verzending van gegevens met behulp van telecommunicatiefaciliteiten.

## 1.10. Leveringstermijnen

1.10.1 (Leverings-)termijnen zijn indicatief en niet bindend. Alle (leverings-)termijnen worden door Opdrachtnemer naar beste vermogen afgegeven op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan Opdrachtnemer bekend waren en worden door Opdrachtnemer zoveel mogelijk in acht genomen. De enkele overschrijding van een genoemde (leverings-)termijn brengt Opdrachtnemer niet in verzuim. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.

1.10.2 Overschrijding van (leverings-)termijnen geeft Opdrachtgever niet het recht de levering van Hardware, materialen, Programmatuur en/of diensten te weigeren, betalingen op te schorten en/of tot ontbinding van de overeenkomst of delen daarvan over te gaan. Indien er sprake is van een aan Opdrachtnemer toerekenbare excessieve overschrijding van termijnen kan dat, met inachtneming van het bepaalde in artikel 1.14.1 van

# ALGEMENE VOORWAARDEN VAN ADVISIE AUTOMATISERING BV

KvK nummer: 31033154



deze algemene bepalingen, een grond tot ontbinding van de overeenkomst opleveren.

## 1.11. Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer en vrijwaring

1.11.1 Behoudens voor zover wettelijke bepalingen een beperking van de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer uitsluiten, voor schade die het gevolg is van opzet of grove schuld, is Opdrachtnemer slechts aansprakelijk voor schade zoals omschreven in de artikelen 1.11.2 tot en met 1.11.12.

1.11.2 In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen is Opdrachtnemer –met inachtneming van het hierna in artikel 1.11.3 bepaalde- slechts aansprakelijk voor directe schade. Iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, alsmede vergoeding van de indirecte of gevolgschade of schade wegens gederfde winst.

1.11.3 Voor zover Opdrachtnemer geen aanspraak kan maken op de in de artikelen 1.11.1 tot en met 1.11.12 beschreven aansprakelijkheidsuitsluitingen of –beperkingen is de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst beperkt tot vergoeding van directe schade, tot maximaal de op grond van de overeenkomst gefactureerde en factureerbare bedragen (excl. BTW) en voor zover gedekt door de aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is, zal de schadevergoeding wegens toerekenbare tekortkoming in geen geval meer bedragen dan de prijs (excl. BTW) bedongen bij de betreffende overeenkomst voor de prestaties van Opdrachtnemer in de periode van zes maanden voorafgaande aan het verzuim van Opdrachtnemer. Voor zover Opdrachtnemer geen aanspraak kan maken op de in dit artikel 1.11.3 genoemde beperkingen, geldt dat de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer in ieder geval is beperkt tot een maximum van € 25.000,00 (EURO).

1.11.4 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan;

- de redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Opdrachtnemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Opdrachtgever de overeenkomst heeft ontbonden,
- strikt noodzakelijke kosten die Opdrachtgever na voorafgaand overleg, het gezamenlijk zoeken naar een oplossing en schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen doordat Opdrachtnemer op een schriftelijke bindende overeengekomen leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele

besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering,

- 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,
- 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.

1.11.5 In geval van een onrechtmatige daad van Opdrachtnemer, of van haar werknemers, of van ondergeschikten waarvoor Opdrachtnemer rechtens verantwoordelijk kan worden gehouden, is Opdrachtnemer slechts aansprakelijk voor vergoeding van schade door dood, lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken, voor zover veroorzaakt door opzet of grove schuld van Opdrachtnemer. In het geval van dood of lichamelijk letsel zal de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer in geen geval meer bedragen dan het bedrag dat wordt gedekt door de aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer, doch met een maximum van € 500.000,00 (EURO) per schade toebrengende gebeurtenis. In het geval van zaakschade is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer in ieder geval beperkt tot € 50.000,00 (EURO). In beide gevallen geldt een reeks van samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis.

1.11.6 Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecteschade, waaronder, doch niet uitsluitend, wordt begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade als gevolg van verlies en/of vermindering van (bedrijfs-)gegevens, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

1.11.7 Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor tekortkomingen in Hardware, materialen, Programmatuur en/of diensten van derden is uitgesloten.

1.11.8 Buiten de in de artikelen 1.11.3, 1.11.4 en 1.11.5 genoemde gevallen rust op Opdrachtnemer geen enkele aansprakelijkheid voor schade, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding wordt gebaseerd.

1.11.9 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Opdrachtnemer onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.

1.11.10 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan,

schriftelijk bij Opdrachtnemer meldt. Iedere vordering van Opdrachtgever tot vergoeding van schade door Opdrachtnemer vervalt door het enkele verloop van 12 maanden nadat de schade zich heeft geopenbaard.

1.11.11 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een onvolkomenheid in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Opdrachtnemer geleverde Hardware, Programmatuur en/of andere materialen, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die Hardware, Programmatuur of andere materialen.

1.11.12 Indien Opdrachtgever gebruik maakt van software en/of applicaties van Opdrachtnemer en deze software en/of applicaties gebruik maken van en/of een koppeling hebben met een website en/of applicatie(s) van een derde (zoals bijvoorbeeld het geval is bij Online SDK) en Opdrachtnemer op enig moment vanwege technische, juridische of vergelijkbare omstandigheden niet langer gebruik kan maken van, en/of een koppeling kan onderhouden met, de website en/of applicaties van deze derde, is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit de omstandigheid dat Opdrachtnemer niet langer in staat is (alle) functionaliteiten te leveren die deel uitmaken van de software en/of applicaties waar de Opdrachtgever gebruik van maakt.

## 1.12. Overmacht

1.12.1 Geen van de partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan een omstandigheid die niet is te wijten aan diens schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor diens rekening komt.

1.12.2 Onder overmacht wordt onder andere, doch niet uitsluitend, verstaan; (I) de situatie waarbij Opdrachtnemer op enig moment vanwege technische, juridische of vergelijkbare omstandigheden niet langer gebruik kan maken van, en/of een koppeling kan onderhouden met, een website en/of applicaties van een derde, terwijl dit gebruik en/of deze koppeling nodig is voor de (volledige) werking van de Programmatuur en/of applicaties van Opdrachtnemer waarvan Opdrachtgever gebruik maakt, (II) storingen van internet of andere telecommunicatiefaciliteiten, (III) tekortkomingen door derden van wie Opdrachtnemer bij het leveren van de Hardware, materialen, Programmatuur en/of diensten afhankelijk is, (IV) gebrekkigheid van zaken, zoals Hardware, materialen en/of programmatuur waarvan Opdrachtgever het gebruik aan Opdrachtnemer heeft voorgeschreven, (IV) het niet beschikbaar zijn van één of meer personeelsleden (door ziekte) en/of overheidsmaatregelen.

1.12.3 In geval van Overmacht wordt de nakoming van de desbetreffende, en de daarmee samenhangende, verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de zodanige Overmacht, zonder

# ALGEMENE VOORWAARDEN VAN ADVISIE AUTOMATISERING BV

KvK nummer: 31033154



dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de bewijsstukken, de wederpartij schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.

- 1.12.4 Ingeval de ene partij een beroep doet op overmacht en de overmachtsperiode langer dan drie maanden heeft geduurd, dan wel zodra vaststaat dat deze langer dan drie maanden zal duren, kan de andere partij de overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder rechtelijke tussenkomst middels aangetekend schrijven aan de ene partij geheel of gedeeltelijk beëindigen. Dit recht tot beëindiging vervalt indien, voordat hiervan gebruik is gemaakt, de verbintenis, waarvoor de nakoming door overmacht tijdelijk werd verhinderd, alsnog wordt nagekomen.

## 1.13. Non-concurrentie

- 1.13.1 Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen zich, zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de andere partij, onthouden van het in dienst nemen van medewerkers van de andere partij en/of medewerkers van de door de andere partij ingeschakelde derden en/of onthouden van anderszins zonder tussenkomst van de andere partij voor zich laten verrichten van werkzaamheden door medewerkers van de andere partij en/of door de andere partij ingeschakelde derden, voor zover deze medewerker(s) betrokken is (zijn) bij de uitvoering van een overeenkomst tussen partijen en/of in de twaalf maanden daaraan voorafgaand betrokken is (zijn) geweest bij de uitvoering van een overeenkomst tussen partijen.

- 1.13.2 Onverminderd het recht van de benadeelde partij op andere vormen van genoegdoening is Opdrachtgever bij overtreding van de in artikel 1.13.1 genoemde bepalingen, aan Opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van € 50.000,00 (EURO) als vergoeding voor, doch niet beperkt tot, schade die Opdrachtnemer leidt als gevolg van verloren gegane investeringen in trainingen/opleidingen van de medewerker.

## 1.14. Beëindiging

- 1.14.1 Behoudens reguliere opzegging van duurovereenkomsten en behoudens het bepaalde in artikelen 1.2.3 en 1.4.4 komt een partij de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, 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 ingevolge de overeenkomst.

- 1.14.2 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen in onderling overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke

opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een termijn van drie maanden in acht te worden genomen.

- 1.14.3 Opdrachtnemer kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien Opdrachtgever -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van Opdrachtgever faillissement wordt aangevraagd of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Opdrachtnemer zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 1.14.4 Opdrachtnemer is wegens beëindiging zoals bedoeld in artikel 1.14.1, 1.14.2 en 1.14.3 nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.

- 1.14.5 Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 1.14.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij Opdrachtnemer ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Opdrachtnemer vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van hiervoor bepaalde, onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

- 1.14.6 Opzegging van een overeenkomst door Opdrachtgever dient schriftelijk en per aangetekende post plaats te vinden. Opdrachtnemer kan opzeggingen die op een andere wijze door Opdrachtgever worden gedaan aanvaarden, echter geldt een dergelijke opzegging uitsluitend als aanvaard indien een daartoe bevoegde werknemer van Opdrachtnemer dit schriftelijk aan Opdrachtgever heeft bevestigd.

## 1.15. Toepasselijk recht en geschillen

- 1.15.1 Op overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, met inbegrip van deze Algemene voorwaarden, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

- 1.15.2 Alle geschillen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer voortvloeiend uit, of verband houdend met, een tussen Partijen gesloten Overeenkomst, en/of de niet nakoming, ongeldigheid en/of beëindiging daarvan, worden aan de bevoegde rechter in Utrecht voorgelegd.

## 2 ALGEMENE BEPALINGEN LEVERING VAN HARDWARE

*De in dit hoofdstuk "Levering van hardware" vermelde bepalingen zijn van toepassing indien Opdrachtnemer of één van haar werkmaatschappijen hardware levert aan Opdrachtgever..*

## 2.1. Levering en eigendom

- 2.1.1 Hardware is geleverd aan de Opdrachtgever indien deze is bezorgd aan het door de Opdrachtgever bij de opdracht opgegeven leveringsadres en deze bezorging is aanvaard door de Opdrachtgever.
- 2.1.2 Opdrachtgever dient bij levering de Hardware, voor zover redelijkerwijs mogelijk, te controleren op volledigheid en eventuele gebreken. Indien Opdrachtgever gebreken constateert dienen deze onmiddellijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen na levering, schriftelijk en gespecificeerd aan Opdrachtnemer te worden gemeld.
- 2.1.3 Het eigendom op de Hardware gaat over op Opdrachtgever op het moment van levering aan het door de Opdrachtgever bij de opdracht opgegeven leveringsadres, doch enkel als Opdrachtnemer de volledige betaling voor het geleverde heeft ontvangen.

## 2.2. Installatie

- 2.2.1 Indien dit schriftelijk is overeengekomen zal Opdrachtnemer de hardware (laten) installeren. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer en/of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkuren van Opdrachtnemer.
- 2.2.2 Opdrachtgever zal vóór aflevering van de hardware een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen.

## 2.3. Garantie

- 2.3.1 Opdrachtnemer staat gedurende één jaar na levering in voor de werking van de geleverde Hardware conform de vooraf aan de Opdrachtgever bekendgemaakte specificaties.
- 2.3.2 De door Opdrachtnemer afgegeven garantie doet niets af aan wettelijk van toepassing zijnde garantietermijnen die op de geleverde Hardware van toepassing zijn. Indien de fabrikant van geleverde Hardware specifieke garantieregelingen kent die langer zijn dan de door Opdrachtnemer afgegeven garantie, dan zijn deze eveneens van toepassing. Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen inspannen voor de correcte afhandeling van garantieclaims die vallen onder die garantieregeling van een fabrikant.
- 2.3.3 Garantie op Hardware komt te vervallen indien er sprake is van; I) van buiten komende oorzaken zoals bijvoorbeeld brand- of waterschade, II) ongeoorloofde wijzigingen in de Hardware, Hardware configuratie en/of onderdelen daarvan, III) het niet nakomen van de gebruiksinstructies of ander onzorgvuldig, onjuist of ondeskundig gebruik en/of onderhoud van de Hardware door de Opdrachtgever.

- 2.3.4 Indien Opdrachtgever binnen de gestelde

# ALGEMENE VOORWAARDEN VAN ADVISIE AUTOMATISERING BV

KvK nummer: 31033154



termijnen en regels gebruik maakt van de garantieregeling zal Opdrachtnemer zich inspannen zo spoedig mogelijk na de correcte ontvangst van de geretourneerde Hardware, voor de reparatie van de Hardware of voor vervangende Hardware zorg te dragen of te laten dragen.

2.3.5 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het verlies van gegevens die het gevolg is van het herstellen of vervangen van Hardware.

2.3.6 Werkzaamheden en kosten van herstel die niet vallen onder de garantieregeling kunnen indien mogelijk door Opdrachtnemer worden uitgevoerd conform de dan geldende tarieven.

## 2.4. Retourneren

2.4.1 Reclamatie dient binnen vijf werkdagen na levering plaats te vinden en na schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer. Indien dat niet het geval is, is Opdrachtnemer niet verplicht retourzendingen van Opdrachtgever te accepteren.

2.4.2 Indien Opdrachtgever gebruik maakt van de garantieregeling zal Opdrachtgever de geleverde Hardware en alle toebehoren zoveel mogelijk in de oorspronkelijke staat van levering en in de oorspronkelijke verpakkingen aan de Opdrachtnemer retourneren.

2.4.3 In ontvangst name van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door Opdrachtnemer van de door Opdrachtgever opgegeven grond voor retourzending. Indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van de garantieregeling zal Opdrachtnemer na in ontvangst name van de Hardware conform het in artikel 2.3.4 bepaalde beoordelen, of door de fabrikant van de Hardware laten beoordelen, of reparatie of vervanging onder de garantievoorwaarden van artikel 2.3 mogelijk is.

2.4.4 Het risico van retour gezonden Hardware blijft berusten bij Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever een bevestiging van creditering voor de retour gezonden Hardware heeft ontvangen van Opdrachtnemer gaat het risico over op Opdrachtnemer.

2.4.5 Indien er kosten verbonden zijn aan het retourneren in het kader van de garantieregeling, dan zijn die voor rekening van de Opdrachtgever.

## 3 ALGEMENE BEPALINGEN SYSTEEMBEHEER

*De in dit hoofdstuk "systeembeheer" vermelde bepalingen zijn van toepassing indien Opdrachtnemer diensten op het gebied van systeembeheer verleent. Hieronder kan worden verstaan het installeren, updaten, configureren en/of onderhouden van Hardware, Programmatuur en/of gegevensbestanden.*

### 3.1. Duur

3.1.1 Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van systeembeheer, wordt de overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij

gebreke waarvan een duur van drie jaar geldt.

3.1.2 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 de in de overeenkomst schriftelijk overeengekomen opzegtermijn bij gebreke waarvan een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode geldt.

3.1.3 Opdrachtnemer kan wijzigingen aanbrengen in de omvang of inhoud van het te verrichten systeembeheer en/of de wijze waarop het systeembeheer wordt uitgevoerd. Indien wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben zal Opdrachtnemer Opdrachtgever voor het inwerkingtreden van de wijzigingen informeren.

3.1.4 Kosten die Opdrachtnemer moet maken om wijzigingen in het te verrichten systeembeheer aan te brengen, indien een wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wet- en regelgeving, andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of indien een wijziging plaatsvindt in opdracht van Opdrachtgever, komen voor rekening van Opdrachtgever.

3.1.5 Kosten die Opdrachtgever moet maken als gevolg van door Opdrachtnemer aangebrachte wijzigingen in het te verrichten systeembeheer komen voor rekening van Opdrachtgever indien een door Opdrachtnemer aangebrachte wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wet- en regelgeving, andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften en/of de wijziging in opdracht van Opdrachtgever is aangebracht.

3.1.6 Kosten die partijen maken als gevolg van wijzigingen anders dan bedoeld in artikel 3.1.4 en artikel 3.1.5 worden naar redelijkheid tussen partijen verdeeld of door de partij genomen aan wie deze kosten redelijkerwijs toe behoren te komen, zulks in goed onderling overleg. Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer geen overeenstemming bereiken over de redelijke kosten heeft een partij het recht de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven te beëindigen in welk geval de overeenkomst wordt beëindigd per datum waarop de wijziging in werking treedt of waarop Opdrachtnemer voornemens is deze overeenkomstig haar aan Opdrachtgever gedane mededeling in werking te laten treden.

### 3.2. Uitvoering van de werkzaamheden

3.2.1 Opdrachtnemer zal het systeembeheer met zorg verrichten overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken.

3.2.2 Opdrachtgever zal op verzoek van Opdrachtnemer medewerkers en/of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden alle noodzakelijke remote (op afstand) en/of fysieke toegang verlenen tot de systemen om installatie, update, configuratie, onderhoud en aanpassingen van Hardware en/of Programmatuur mogelijk te maken.

3.2.3 Systeembeheer wordt remote uitgevoerd tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of gelet op de aard van de werkzaamheden niet mogelijk is, kan Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever, de werkzaamheden op locatie uitvoeren.

3.2.4 Opdrachtnemer kan Programmatuur voorstellen waarmee de te ondersteunen systemen op afstand (remote) kunnen worden benaderd. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om de toegang tot systemen via deze Programmatuur mogelijk te maken. Indien Opdrachtgever andere dan de door Opdrachtnemer voorgestelde Programmatuur voor ondersteuning op afstand wenst in te zetten treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer daarover in overleg. Opdrachtnemer zal beoordelen of de voorgestelde Programmatuur voldoet aan de door haar gehanteerde technische en organisatorische beschermingsmaatregelen en het gebruik van de Programmatuur past binnen de door haar gehanteerde procedures. Opdrachtgever stelt indien van toepassing een geldige licentie voor de Programmatuur aan Opdrachtnemer beschikbaar die het Opdrachtnemer toestaat gebruik te maken van de Programmatuur.

3.2.5 Opdrachtnemer kan, indien overeengekomen, installaties en configuraties van Programmatuur op door Opdrachtgever aan te wijzen Hardware en netwerken uitvoeren. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste installatie en werking van de Programmatuur mogelijk te maken. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt.

3.2.6 Opdrachtgever staat er voorin dat alle door hem aan Opdrachtnemer ter uitvoering van het systeembeheer 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.

3.2.7 Alle door Opdrachtnemer bij het systeembeheer te gebruiken apparatuur, Programmatuur en andere materialen 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.

### 3.3. Bescherming persoonsgegevens

3.3.1 Opdrachtnemer zal met betrekking tot het systeembeheer de in Nederland geldende privacy wetgeving Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in acht nemen. Indien op grond van de overeenkomst Opdrachtnemer aangemerkt moet worden als verwerker in de zin van de AVG zijn de voorwaarden van de

# ALGEMENE VOORWAARDEN VAN ADVISIE AUTOMATISERING BV

KvK nummer: 31033154



Verwerkersovereenkomst van Opdrachtnemer van toepassing in de relatie tussen Opdrachtnemer en de als Verwerkingsverantwoordelijke aan te merken Opdrachtgever. Op eerste verzoek wordt een digitale of schriftelijke kopie van deze voorwaarden toegezonden.

3.3.2 Opdrachtnemer heeft passende organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen (gegevensbeschermingsmaatregelen) genomen. Bij het nemen van de beveiligingsmaatregelen is rekening gehouden met de te mitigeren risico's, de stand van de techniek en de kosten van de beveiligingsmaatregelen.

## 3.4. Garantie

3.4.1 De door Opdrachtnemer geleverde diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen biedt Opdrachtnemer geen garanties over resultaten. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van het systeembeheer.

3.4.2 Opdrachtgever controleert de resultaten van de door Opdrachtnemer geleverde diensten zo snel mogelijk na uitvoering en meldt eventuele onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen, schriftelijk en gedetailleerd aan Opdrachtnemer.

3.4.3 Opdrachtnemer staat er niet voorin dat het systeembeheer foutloos zal worden verricht. Indien de resultaten van het systeembeheer niet overeenkomstig hetgeen uitdrukkelijk in de overeenkomst is overeengekomen zijn, zal Opdrachtnemer, indien dit haar redelijkerwijs toegerekend kan worden en indien dit technisch mogelijk is, de uitgevoerde werkzaamheden opnieuw uitvoeren.

## 3.5. Beëindiging

3.5.1 Ingeval Opdrachtgever de overeenkomst tussentijds beëindigt, hetzij door opzegging, hetzij door feitelijk beëindiging (bijvoorbeeld door de nakoming van de overeenkomst door Opdrachtnemer te belemmeren of onmogelijk te maken), dan wordt dit beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van Opdrachtgever. In welk geval Opdrachtgever een direct opeisbare boete verschuldigd is, gelijk aan het gemiddelde maandelijkse bedrag (inclusief BTW), dat Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter zake de betreffende dienstverlening in de twaalf maanden direct voorafgaand aan de beëindiging in rekening heeft gebracht (c.q. zou brengen indien de overeenkomst nog geen 12 maanden heeft geduurd), vermenigvuldigd met het aantal maanden dat de overeenkomst zou voortduren tot het einde van de overeengekomen periode of tot het moment dat deze met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn zou zijn beëindigd. Dit onverminderd de verplichting van Opdrachtgever tot het voldoen van schadevergoeding, voor zover de schade de betaalde boete zou overtreffen.

## 4 ALGEMENE BEPALINGEN DIENSTVERLENING

*De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn van toepassing indien Opdrachtnemer diensten verleent aan Opdrachtgever. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen omtrent specifieke diensten, zoals systeembeheer, de ontwikkeling van Programmatuur en onderhoud, onverlet.*

### 4.1. Uitvoering

4.1.1 Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren. De door Opdrachtnemer geleverde diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen biedt Opdrachtnemer geen garanties over resultaten.

4.1.2 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat een tijdige en juiste uitvoering van de dienstverlening mogelijk is door alle gegevens, middelen en medewerkers waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de dienstverlening, tijdig aan Opdrachtnemer ter beschikking te stellen.

4.1.3 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, kan Opdrachtnemer de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uitstellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

4.1.4 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 echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 4.2.

4.1.5 Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Opdrachtnemer steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

### 4.2. Wijziging en meerwerk

4.2.1 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 aan Opdrachtnemer worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

4.2.2 Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 4.1.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Opdrachtnemer, kunnen worden beïnvloed.

4.2.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

### 4.3. Annulering

4.3.1 De afname en levering van door Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen werkzaamheden kunnen door elk der partijen, tot vijf werkdagen voordat de werkzaamheden zouden aanvangen, kosteloos worden geannuleerd of in onderling overleg worden verplaatst. Bij annulering of verplaatsing op verzoek van Opdrachtgever, in de vijf werkdagen voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden, heeft Opdrachtnemer het recht de niet afgenomen diensten tegen het in de offerte vermelde tarief, of bij het ontbreken daarvan het gebruikelijke dan geldende tarief, volledig aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

4.3.2 Annulering of verplaatsen van de in artikel 4.3.1 bedoelde werkzaamheden heeft niet tot gevolg dat een Overeenkomst tussen partijen, op grond en/of als onderdeel van welke Overeenkomst Opdrachtnemer de werkzaamheden uitvoert, eveneens wordt beëindigd.

## 5 ALGEMENE BEPALINGEN ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

*De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van Programmatuur" vermelde bepalingen zijn van toepassing indien Opdrachtnemer in opdracht van Opdrachtgever Programmatuur ontwikkelt.*

### 5.1. Uitvoering

5.1.1 Opdrachtnemer zal de Programmatuur naar beste vermogen ontwikkelen overeenkomstig de schriftelijk overeengekomen specificaties en de door Opdrachtgever uit de overeenkomst voortvloeiende te verstrekken gegevens waarvoor Opdrachtgever voor de juistheid, volledigheid en consistentie instaat.

5.1.2 Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer, voorafgaand aan het uitvoeren van de werkzaamheden door Opdrachtnemer, geen specificaties zoals bedoeld in artikel 5.1.1 zijn overeengekomen biedt Opdrachtgever Opdrachtnemer een hoge mate van vrijheid bij het ontwikkelen van de Programmatuur. Indien de ontwikkeling zonder voorafgaand schriftelijk overeengekomen specificaties heeft plaatsgevonden kan Opdrachtgever zich achteraf niet beroepen op (schriftelijke) specificaties waar Opdrachtnemer niet vooraf schriftelijk mee heeft ingestemd.

# ALGEMENE VOORWAARDEN VAN ADVISIE AUTOMATISERING BV

KvK nummer: 31033154



5.1.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen geschiedt de ontwikkeling van Programmatuur o.b.v. nacalculatie tegen dan geldende tarieven.

5.1.4 Indien de ontwikkeling van de Programmatuur in fasen plaatsvindt, kan Opdrachtnemer de aanvang van de werkzaamheden die tot een volgende fase behoren uitstellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase heeft goedgekeurd.

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

## 5.2. Gebruiksrecht

5.2.1 Tenzij tussen partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, verkrijgt Opdrachtgever het niet-exclusieve en niet-overdraagbare recht tot gebruik van de Programmatuur in zijn bedrijf of organisatie.

## 5.3. Intellectuele eigendomsrechten

5.3.1 Het is Opdrachtgever en/of in opdracht van Opdrachtgever handelende derden niet toegestaan om de Programmatuur op welke wijze dan ook aan te passen, te decompileren, na te maken dan wel op andere wijze te verveelvoudigen en/of te bewerken.

5.3.2 De broncode(s) van de Programmatuur en/of alle 'vertaalde' vormen van de software, zoals de objectcode, zijn en blijven intellectueel eigendom van Opdrachtnemer.

5.3.3 Uitsluitend indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen kan de broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur voortgebrachte technische documentatie, aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld tegen een daarvoor door partijen overeengekomen vergoeding.

5.3.4 Opdrachtnemer en Opdrachtgever kunnen overeenkomen dat de broncode van de Programmatuur op verzoek van Opdrachtgever op diens kosten aan een onafhankelijke derde in bewaring wordt gegeven ('escrow'), om Opdrachtgever in geval van nader overeen te komen calamiteiten, in staat te stellen de broncode voor eigen gebruik aan te wenden.

5.3.5 Direct na beschikbaarstelling van de broncode van de Programmatuur door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever vervalt ieder door Opdrachtnemer afgegeven en/of wettelijke garantieverplichting waaronder, doch niet uitgesloten tot, de onder 5.6, genoemde artikelen en draagt Opdrachtnemer geen enkele verantwoordelijkheid en/of aansprakelijkheid meer voor de door Opdrachtgever ontwikkelde programmatuur.

## 5.4. Wijzigingen en meerwerk

5.4.1 Indien na aanvang van de werkzaamheden door Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever de ontwikkeling van de Programmatuur worden gewijzigd en/of uitgebreid (meerwerk) kan het tijdstip van oplevering en/of de overeengekomen prijs door Opdrachtnemer niet meer worden gegarandeerd. Aanvullende werkzaamheden worden op basis van nacalculatie door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in rekening gebracht tegen de op dat moment geldende tarieven van Opdrachtnemer. In overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kan een nieuwe opleverdatum worden bepaald.

5.4.2 Indien voor de ontwikkeling van de Programmatuur een vaste prijs is afgesproken, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever vooraf inlichten indien meerwerk zo als bedoeld in artikel 5.4.1 tot gevolg heeft dat de overeengekomen prijs wordt beïnvloed.

## 5.5. Oplevering, installatie en acceptatie

5.5.1 Opdrachtnemer zal de te ontwikkelen Programmatuur conform de overeengekomen specificaties en op de met Opdrachtnemer overeengekomen wijze aan Opdrachtgever opleveren. Indien dit is overeengekomen kan Opdrachtnemer de Programmatuur bij Opdrachtgever installeren en/of configureren.

5.5.2 Onder oplevering wordt verstaan dat de Programmatuur door Opdrachtnemer in enige vorm, bijvoorbeeld via een fysieke gegevensdrager, een downloadlink of middels installatie van de Programmatuur op een door Opdrachtgever aangegeven systeem, aan Opdrachtgever ter acceptatie is aangeboden.

5.5.3 Opdrachtgever beoordeelt, binnen de overeengekomen acceptatieperiode, de opgeleverde Programmatuur door het uitvoeren van een acceptatietest. De acceptatietest vindt plaats op kosten, en onder verantwoordelijkheid van, Opdrachtgever. Indien geen acceptatieperiode is overeengekomen geldt een acceptatieperiode van vijf werkdagen. De acceptatieperiode vangt aan op de datum van oplevering.

5.5.4 Indien gedurende de acceptatieperiode door Opdrachtgever onvolkomenheden in de Programmatuur worden vastgesteld zal Opdrachtgever Opdrachtnemer uiterlijk op de laatste dag van de acceptatieperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de onvolkomenheden informeren. Indien Opdrachtgever de Programmatuur niet accepteert wordt in het testrapport gemotiveerd beschreven op basis van welke onvolkomenheid of onvolkomenheden de Programmatuur niet wordt geaccepteerd. Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde onvolkomenheden binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Opdrachtnemer gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.

5.5.5 Gedurende de acceptatieperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de Programmatuur voor operationele of productieve doeleinden te gebruiken. Opdrachtgever is verplicht Opdrachtnemer onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen van zulk gebruik voor afloop van de acceptatieperiode.

5.5.6 Opdrachtgever heeft de Programmatuur geaccepteerd op het eerste moment dat aan één van onderstaande condities is voldaan:

- Opdrachtgever heeft de Programmatuur voor productieve of operationele doeleinden in gebruik genomen.
- De acceptatieperiode is verstreken en Opdrachtnemer heeft geen testrapport zoals bedoeld in artikel 5.5.4 ontvangen, het door Opdrachtnemer ontvangen testrapport beschrijft uitsluitend onvolkomenheden die volgens artikel 5.5.8 acceptatie niet in de weg staan en/of Opdrachtgever heeft in het testrapport niet gemotiveerd aangegeven op basis van welke onvolkomenheid of onvolkomenheden de Programmatuur niet wordt geaccepteerd.
- De acceptatieperiode is verstreken en de in het testrapport als bedoeld in artikel 5.5.4 genoemde onvolkomenheden, met uitzondering van onvolkomenheden die volgens artikel 5.5.8 acceptatie niet in de weg staan, door Opdrachtnemer zijn hersteld en de herstelde Programmatuur aan Opdrachtgever ter beschikking is gesteld.

5.5.7 Indien gedurende de acceptatieperiode blijkt dat de Programmatuur ernstige onvolkomenheden bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren of onmogelijk maken, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de acceptatieperiode onderbroken wordt tot dat de Programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

5.5.8 Acceptatie van de Programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine onvolkomenheden, zijnde onvolkomenheden die operationele of productieve ingebruikname van de Programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, dit onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer om kleine onvolkomenheden die vallen onder de garantieregeling van artikel 5.6, te herstellen.

5.5.9 Indien de Programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat het niet accepteren van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet. Opdrachtnemer heeft het recht te wachten met de aanvang van een nieuwe fase totdat Opdrachtgever de tot dan opgeleverde Programmatuur en/of werkzaamheden aan de Programmatuur heeft geaccepteerd.

5.5.10 Opdrachtgever verleent decharge aan Opdrachtnemer ten aanzien van al haar



# ALGEMENE VOORWAARDEN VAN ADVISIE AUTOMATISERING BV

KvK nummer: 31033154



verplichtingen met betrekking tot de overeengekomen resultaten vanaf het moment dat Opdrachtgever de Programmatuur heeft geaccepteerd.

## 5.6. Garantie

5.6.1 Gedurende een periode van drie maanden na acceptatie van de Programmatuur, zal Opdrachtnemer naar beste vermogen eventuele onvolkomenheden herstellen indien de Programmatuur niet aan de schriftelijk overeengekomen specificaties voldoet en een dergelijke onvolkomenheid voor afloop van de acceptatieperiode door Opdrachtgever schriftelijk aan Opdrachtgever is gemeld of indien een onvolkomenheid voorafgaand aan de acceptatie van de Programmatuur redelijkerwijs door Opdrachtgever niet vastgesteld had kunnen worden.

5.6.2 Uitsluitend indien de Programmatuur voor een vooraf overeengekomen vaste prijs is ontwikkeld, zal herstel van onvolkomenheden onder de garantie van artikel 5.6 op kosten van Opdrachtnemer worden uitgevoerd.

5.6.3 Herstel van door de Programmatuur verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om regelmatig een kopie (back-up) van gegevensbestanden (databases) te maken teneinde gegevensverlies te voorkomen.

5.6.4 Garantie op onvolkomenheden vervalt onmiddellijk indien;

- de Programmatuur door anderen dan Opdrachtnemer is gewijzigd en/of zonder voorafgaande schriftelijke toestemming door Opdrachtnemer door Opdrachtgever of anderen afwijkend is geconfigureerd dan bij oplevering en deze afwijkende configuratie de onvolkomenheid veroorzaakt,
- onvolkomenheden veroorzaakt worden door ondeskundig gebruik en/of oneigenlijk gebruik door Opdrachtgever,
- onvolkomenheden in de acceptatieperiode redelijkerwijs vastgesteld hadden kunnen worden doch niet voor het verstrijken van de acceptatieperiode door Opdrachtgever zijn gemeld,
- onvolkomenheden een gevolg zijn van andere niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken.

5.6.5 Na afloop van de in artikel 5.6.1 genoemde garantieperiode is Opdrachtnemer slechts gehouden eventuele onvolkomenheden te herstellen, indien en voor zover ter zake de Programmatuur, Opdrachtgever met Opdrachtnemer een onderhoudsovereenkomst op de Programmatuur heeft afgesloten en die overeenkomst dergelijk herstel omvat.

## 6 ALGEMENE BEPALINGEN ONDERHOUDSOVEREENKOMST

*De in dit hoofdstuk "Onderhoudsovereenkomst" vermelde bepalingen zijn van toepassing op diensten en/of werkzaamheden die Opdrachtnemer ter uitvoering van een tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgesloten*

*Onderhoudsovereenkomst op door Opdrachtnemer ontwikkelde Programmatuur verricht. Indien de specifieke bepalingen uit dit hoofdstuk strijdig zijn met Algemene bepalingen uit de andere hoofdstukken van deze Algemene Voorwaarden, dan hebben de bepalingen uit dit hoofdstuk voorrang.*

## 6.1. Onderhoudsdiensten

6.1.1 Onder onderhoudsdiensten wordt verstaan;

- Het op verzoek van Opdrachtgever, naar beste vermogen van Opdrachtnemer, compatibel maken van de door Opdrachtnemer ontwikkelde Programmatuur met een hogere release en/of versie van Programmatuur van een derde partij waarmee de door Opdrachtnemer ontwikkelde Programmatuur, volgens opgave van Opdrachtnemer compatible dient te zijn, tot een maximum van één keer per jaar. Het compatibel maken van door Opdrachtnemer ontwikkelde Programmatuur met een upgrade van Programmatuur van een derde partij, of het compatibel maken van door Opdrachtnemer ontwikkelde Programmatuur met een andere configuratie dan waarvoor deze oorspronkelijk is ontwikkeld, waaronder doch niet beperkt tot, software, computersystemen of licentiesamenstelling, valt niet onder onderhoudsdiensten,
- het naar beste vermogen van Opdrachtnemer opsporen en herstellen van door Opdrachtgever gemelde onvolkomenheden. Opdrachtgever is in geen geval gehouden onvolkomenheden op te sporen en/of te herstellen indien Opdrachtnemer reeds een nieuwere versie van de Programmatuur aan Opdrachtgever beschikbaar heeft gesteld waarin de gemelde onvolkomenheid zich niet meer voordoet en/of indien onvolkomenheden voortvloeien uit de in artikel 8.2.4 genoemde oorzaken. Indien mogelijk kan Opdrachtnemer een (tijdelijke) work-around aanbieden aan Opdrachtgever om mogelijke hinder als gevolg van een onvolkomenheid tegen te gaan of te beperken,
- toegang tot de Servicedesk van Opdrachtnemer voor het stellen van vragen over de Programmatuur en/of het melden van (ver) storingen conform het bepaalde in artikel 6.2 Support.

## 6.2. Support

6.2.1 Onder Support wordt, behoudens de in artikel 10.5.1 omschreven uitzonderingen, verstaan het door Servicedesk medewerkers van Opdrachtnemer naar beste vermogen telefonisch en/of elektronisch afhandelen van gebruikersvragen en/of het oplossen van (ver)storingsen in de door Opdrachtnemer ontwikkelde Programmatuur. Support wordt geleverd conform het bepaalde in de artikelen 10.1.3, 10.1.5 en 10.1.6 van deze Algemene Voorwaarden en de in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen.

6.2.2 Opdrachtnemer levert uitsluitend Support op Programmatuur die is geïnstalleerd op de Productieomgeving van Opdrachtgever of die Opdrachtnemer via een door haar aangeboden SaaS

dienst aan Opdrachtgever beschikbaar stelt. Op een Testomgeving of Acceptatieomgeving wordt geen Support geleverd.

6.2.3 In het geval door Opdrachtnemer ontwikkelde Programmatuur op advies van Opdrachtnemer voor acceptatiedoeleinden door Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer getest dient te worden kan Opdrachtgever, in uitzondering op artikel 6.2.2, (ver)storingsen in de Programmatuur bij Opdrachtnemer melden. Indien Opdrachtgever hiervan gebruik wenst te maken dient de Acceptatieomgeving identiek dient te zijn aan de Productieomgeving. Indien na onderzoek door Opdrachtnemer blijkt dat een door Opdrachtgever gemelde (ver)storing is of wordt veroorzaakt omdat de Acceptatieomgeving niet voldeed of voldoet aan de daaraan door Opdrachtnemer gestelde vereisten, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor de door haar gemaakte kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

## 6.3. Uitzonderingen

6.3.1 Onder onderhoudsdiensten in deze overeenkomst wordt niet verstaan;

- Installatie-, implementatie-, configuratie- en/of inrichtingswerkzaamheden van Programmatuur, patches, bugfixes, aan de Programmatuur verwante applicaties en/of de omgeving waarbinnen de Programmatuur geïnstalleerd is,
- het testen van de Programmatuur en/of het bieden van begeleiding daarbij aan Opdrachtgever door Opdrachtnemer,
- het uitbreiden of wijzigen van de functionaliteit van de Programmatuur.

## 7 ALGEMENE BEPALINGEN HOSTING / SOFTWARE-AS-A-SERVICE (SAAS)

*De in dit hoofdstuk "Hosting / Software as a Service (SaaS)" opgenomen bepalingen zijn van toepassing op het door Opdrachtnemer 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden (hosten) van gegevens en/of Programmatuur aan Opdrachtgever via internet of een ander netwerk, zonder dat aan Opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.*

## 7.1. Uitvoering

7.1.1 Opdrachtnemer verricht de SaaS-dienst slechts in opdracht van de Opdrachtgever. Het staat Opdrachtgever niet vrij derden gebruik te laten maken van de door Opdrachtnemer verleende SaaS-diensten.

7.1.2 Opdrachtnemer kan een derde of derden inschakelen voor het uitvoeren van (delen van) de SaaS-dienst(en) en/of werkzaamheden die voortvloeien uit de overeenkomst. Opdrachtgever verleent algemene toestemming voor het inschakelen van derden door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat door haar ingeschakelde derden ten minste dezelfde plichten op zich nemen als tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen.

# ALGEMENE VOORWAARDEN VAN ADVISIE AUTOMATISERING BV

KvK nummer: 31033154



7.1.3 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, Programmatuur, benodigde licenties en faciliteiten, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de installatie van de Programmatuur, tijdig aan Opdrachtnemer beschikbaar worden gesteld.

## 7.2. Prijs en betaling

7.2.1 Opdrachtgever is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door Opdrachtnemer verleende SaaS-dienst(en) telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

## 7.3. Duur overeenkomst

7.3.1 De Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegaan voor een minimumduur van twaalf maanden. Hierna wordt de Overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn waarbij in het geval van het ontbreken hiervan een opzegtermijn van drie maanden geldt.

## 7.4. Verplichtingen Opdrachtgever

7.4.1 Opdrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van materiaal in strijd met bepalingen van Nederlands recht, waaronder doch niet uitsluitend, materiaal dat smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haat zaaiend is, erotisch of pornografisch is, een kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat, inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval (doch niet uitsluitend) auteursrechten, merkrechten en portretrecht, een schending van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen oplevert, waaronder in ieder geval (doch niet uitsluitend) het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van betrokkenen of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie.

7.4.2 Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige opdrachtgevers van Opdrachtnemer en/of (internet)gebruikers te hinderen en/of schade toe te brengen. Het is Opdrachtgever niet toegestaan processen, opdrachten en/of programma's, al dan niet via de SaaS-dienst, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat dit Opdrachtnemer, overige opdrachtgevers van Opdrachtnemer, (internet)gebruikers en/of de servers van Opdrachtnemer of die van door haar ingeschakelde derden hindert of schade kan toebrengen.

7.4.3 Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid van de zijde van Opdrachtgever of het door Opdrachtgever niet handelen conform het in artikel 7.4.1 en artikel 7.4.2, bepaalde voor rekening van Opdrachtgever.

7.4.4 Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer het recht om alle door Opdrachtgever aan de SaaS-dienst(en) van Opdrachtnemer aangeleverde materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Opdrachtnemer geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtnemer.

## 7.5. Vrijwaring

7.5.1 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer van alle juridische claims van derden met betrekking tot het gebruik van de diensten door Opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de gegevens/diensten/software welke door middel van een koppeling worden aangeroepen.

7.5.2 Indien Opdrachtnemer op grond van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden moet verrichten met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, zijn medewerkers of Gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

## 7.6. Dienstverlening en beschikbaarheid

7.6.1 (SaaS-)diensten worden, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk en voldoende gespecificeerd is overeengekomen door Opdrachtnemer uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting.

7.6.2 De elektronische transmissie van gegevens van Opdrachtgever in het kader van de SaaS-dienst(en), op welke wijze dan ook, geschiedt voor risico en rekening van Opdrachtgever.

7.6.3 Opdrachtnemer is nimmer gehouden om de op afstand beschikbaar gestelde Programmatuur tevens op een fysieke gegevensdrager (bijv. cd of usb-stick) te leveren aan Opdrachtgever.

7.6.4 Indien de SaaS-dienst(en) (mede) geleverd worden via diensten en/of netwerken van Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer zich inspannen om daarbij zo min mogelijk downtime te laten bestaan. Opdrachtnemer biedt, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, geen uptime garanties.

7.6.5 Opdrachtnemer zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Opdrachtnemer zal zich inspannen om Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.

7.6.6 Indien naar het oordeel van Opdrachtnemer een gevaar ontstaat voor het correct functioneren van de SaaS-dienst(en) en/of het netwerk van Opdrachtnemer of derden, bijvoorbeeld doch niet uitgesloten tot, het door Opdrachtgever overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens,

activiteiten van virussen, trojans en andere vergelijkbare kwaadaardige software, is Opdrachtnemer gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om verstoring van de (SaaS-)dienst(en) te voorkomen.

7.6.7 Opdrachtnemer heeft het recht om de diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Opdrachtnemer zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Opdrachtnemer is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling.

7.6.8 Opdrachtnemer kan, om een goede werking van de SaaS-dienst(en) te kunnen garanderen en/of ter voorkoming van beveiligingsrisico's, naar eigen inzicht de beheermogelijkheden van Opdrachtgever beperken en/of het beheer van de SaaS-dienst(en) geheel of gedeeltelijk zelf uitvoeren en/of door derden laten uitvoeren.

7.6.9 Slechts indien Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is Opdrachtnemer gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

7.6.10 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen is Opdrachtnemer niet gehouden reservekopieën (back-up's) te maken van door Opdrachtgever op (SaaS-)dienst(en) van Opdrachtnemer opgeslagen gegevens. Indien is overeengekomen dat Opdrachtgever back-up's maakt van opgeslagen gegevens worden deze na de overeengekomen bewaartermijn(en) en/of onmiddellijk na beëindiging van de Overeenkomst vernietigd.

7.6.11 Opdrachtgever zal op basis van de door Opdrachtnemer verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, 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. Opdrachtnemer verklaart zich bereid om op verzoek van de Opdrachtgever naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verder door de Opdrachtgever te nemen maatregelen, tegen door Opdrachtnemer te stellen (financiële) voorwaarden. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

## 7.7. Wijzigingen

7.7.1 Opdrachtnemer kan de uitvoering van de SaaS-dienst(en) voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de Programmatuur. Opdrachtnemer is niet gehouden specifiek voor de Opdrachtgever bepaalde versies, eigenschappen en/of functionaliteiten van de SaaS-dienst(en) en/of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

7.7.2 Opdrachtnemer kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst(en) aanbrengen. Indien

# ALGEMENE VOORWAARDEN VAN ADVISIE AUTOMATISERING BV

KvK nummer: 31033154



dergelijke wijzigingen een verandering van de bij de Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg heeft, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover inlichten. Kosten die Opdrachtgever moet maken als gevolg van door Opdrachtnemer aangebrachte wijzigingen komen, indien een door Opdrachtnemer aangebrachte wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wet- en regelgeving, noodzakelijke updates van apparatuur en/of Programmatuur, beveiligingsmaatregelen, andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften en/of de wijziging in opdracht van Opdrachtgever is aangebracht, voor rekening van Opdrachtgever.

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

## 7.8. Opslag- en datalimiet

7.8.1 Opdrachtnemer kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer die Opdrachtgever per periode mag gebruiken. Bij overschrijding van dit maximum zal Opdrachtnemer een extra bedrag in rekening brengen, conform de bedragen die voor extra opslagruimte en/of dataverkeer in de Overeenkomst zijn vermeld. Indien er geen opslag- en/of datalimiet is overeengekomen geldt hiervoor een fair-use policy.

## 7.9. Procedure na beëindiging

7.9.1 Opdrachtnemer verleent medewerking aan Opdrachtgever bij beëindiging van de Overeenkomst om de gegevens van Opdrachtgever die zijn opgeslagen op de systemen van Opdrachtnemer en/of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden op een nader overeen te komen wijze over te dragen aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal zich voor zover dit technisch mogelijk is inspannen de gegevens in een gangbaar bestandsformaat aan te bieden waarbij Opdrachtnemer het recht heeft eventuele kosten die hiertoe door Opdrachtnemer gemaakt dienen te worden aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

7.9.2 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever een redelijke termijn stellen om gebruik te maken van de in artikel 7.9.1 bedoelde overdracht van gegevens. Behoudens voor zover Opdrachtnemer gehouden is aan wettelijke bewaartermijnen van gegevens, of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften, zal Opdrachtgever de op haar systemen aanwezige gegevens direct na afloop van de termijn waarop Opdrachtgever van gegevensoverdracht gebruik had kunnen maken of zoveel eerder als gegevensoverdracht heeft plaatsgevonden, vernietigen.

## 7.10. Persoonsgegevens

7.10.1 Opdrachtgever heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming) verplichtingen tegen over derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De

verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij de Opdrachtgever.

7.10.2 Voor zover mogelijk verleent Opdrachtnemer haar medewerking aan Opdrachtgever bij het vervullen van verplichtingen van Opdrachtgever om verzoeken om uitoefening van rechten van betrokkenen zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming af te handelen. In het geval Opdrachtnemer (rechtstreeks) verzoeken ontvangt van betrokkenen om uitoefening van hun rechten (bijvoorbeeld inzage, wijziging of verwijdering van persoonsgegevens), dan stuurt Opdrachtnemer deze verzoeken door naar Opdrachtgever. Opdrachtgever handelt deze verzoeken zelf af, waarbij Opdrachtnemer voor zover zij toegang heeft tot deze persoonsgegevens, kan assisteren. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor daarvoor kosten in rekening te brengen aan Opdrachtgever.

## 7.11. Geheimhouding

7.11.1 Opdrachtnemer neemt geen kennis van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of distribueert via de diensten van Opdrachtnemer, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Opdrachtnemer daartoe verplicht is op grond van een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel.

## 7.12. Garantie

7.12.1 Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Opdrachtnemer zal zich er voor inspannen fouten in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door Opdrachtnemer is ontwikkeld, de desbetreffende onvolkomenheden door de Opdrachtgever gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Opdrachtnemer zijn gemeld en herstel van dergelijke onvolkomenheden uitdrukkelijk onderdeel uitmaakt van een tussen partijen gesloten overeenkomst. Opdrachtnemer kan het herstel van onvolkomenheden uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat onvolkomenheden in programmatuur die niet door Opdrachtnemer is ontwikkeld worden verholpen.

7.12.2 Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen, programma omwegen (work-around) en/of (al dan niet tijdelijke) probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien programmatuur door Opdrachtnemer in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld en Opdrachtgever geen (onderhouds-)overeenkomst met Opdrachtnemer heeft afgesloten die het herstel van onvolkomenheden dekt, kan Opdrachtnemer volgens de dan geldende tarieven de kosten van herstel aan de Opdrachtgever in rekening brengen.

## 8 ALGEMENE BEPALINGEN GEBRUIKSRECHTEN (LICENTIE) VAN PROGRAMMATUUR

*De in de artikelen 8.1 tot en met 8.2 vermelde bepalingen zijn van toepassing op alle door Opdrachtnemer ontwikkelde Programmatuur, die niet, of niet geheel, in opdracht en ten behoeve van Opdrachtgever is ontwikkeld. Artikel 8.3 is van toepassing indien de Programmatuur niet is ontwikkeld door Opdrachtnemer.*

### 8.1. Gebruiksrecht

8.1.1 Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de Programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. De Programmatuur wordt geen eigendom van Opdrachtgever.

8.1.2 De Programmatuur mag door Opdrachtgever uitsluitend in eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt. Het ter beschikking stellen aan of laten gebruiken door derden, behoudens voor zover Opdrachtgever deze derde via een koppeling of web interface toegang wenst te verschaffen tot de functionaliteit(en) van de Programmatuur of de met behulp van de Programmatuur te verwerken data, is niet toegestaan. In het geval Opdrachtgever een derde toegang wil geven tot de Programmatuur en/of de data die hiermee verwerkt wordt, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het nemen van passende organisatorische en technische gegevensbeschermingsmaatregelen.

8.1.3 Het gebruiksrecht op de Programmatuur kan door Opdrachtnemer worden gelimiteerd tot een bepaald aantal werkplekken, servers en/of gebruikers en kan een beperking bevatten ten aanzien van de hoeveelheid te verwerken data, transacties en/of beschikbare functionaliteit(en). Voor zover daaromtrent niets is overeengekomen geldt dat de Programmatuur in één productieomgeving op één Server geïnstalleerd mag worden en, al dan niet via cliënt installaties, aan de op het moment van oplevering binnen die omgeving actieve gebruikers van de Programmatuur beschikbaar gesteld mag worden. Het is opdrachtgever tevens toegestaan de Programmatuur te installeren in één test- en/of één acceptatieomgeving doch uitsluitend voor test- of acceptatiewerkzaamheden.

8.1.4 In het geval de Server waarop de programmatuur is geïnstalleerd als gevolg van onderhoudswerkzaamheden en/of storingen tijdelijk niet beschikbaar is, is het Opdrachtgever toegestaan voor de duur van de werkzaamheden de Programmatuur op een vervangende Server te installeren.

8.1.5 Het is Opdrachtgever toegestaan om voor beveiligingsdoeleinden max. 2 kopieën te maken van de Programmatuur. Deze kopieën mogen door Opdrachtgever uitsluitend worden gebruikt ter vervanging van onbruikbaar geworden origineel materiaal en dienen steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke materiaal.

# ALGEMENE VOORWAARDEN VAN ADVISIE AUTOMATISERING BV

KvK nummer: 31033154



8.1.6 Het gebruiksrecht is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer niet overdraagbaar. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, verhuren, sublicentiëren, vervreemden, daarop beperkte rechten te verlenen en/of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking te stellen aan derden, ook niet indien de betreffende derde de Programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt.

8.1.7 Onverwijld na het eventueel eindigen van het gebruiksrecht van de Programmatuur zal Opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Programmatuur aan Opdrachtnemer retourneren of vernietigen. 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.

8.1.8 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Programmatuur op welke wijze dan ook aan te passen, geheel of gedeeltelijk terug te assembleren ('reverse assemble'), terug te compileren ('reverse compile') of anderszins tot broncode te herleiden ('reverse engineering'). De broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

8.1.9 Opdrachtnemer is te alle tijde gerechtigd tot het (doen) inspecteren van de door Opdrachtnemer geleverde Programmatuur op eventuele ongeoorloofde gebruikmaking daarvan. Opdrachtgever zal alle noodzakelijke medewerking aan inspecties verlenen. De kosten van inspecties worden door Opdrachtnemer gedragen, tenzij wordt vastgesteld dat de wederpartij haar verplichtingen niet is nagekomen. Indien dit laatste het geval is, komen de kosten voor rekening van Opdrachtgever.

## 8.2. Garantie

8.2.1 Opdrachtnemer garandeert voor een periode van drie maanden na levering van de Programmatuur, dat de geleverde Programmatuur goeddeels overeenkomstig de door Opdrachtnemer schriftelijk afgegeven specificaties functioneert.

Opdrachtnemer zal eventuele onvolkomenheden in de Programmatuur naar beste vermogen herstellen. Uitsluitend indien een Onderhoudsovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer voor de betreffende Programmatuur is afgesloten of indien sprake is van een (periodieke) gebruiksvergoeding aan Opdrachtnemer, waarbij onderhoud/support is inbegrepen, zal dergelijk herstel – met inachtneming van het in de betreffende overeenkomst bepaalde – op kosten van Opdrachtnemer worden uitgevoerd.

8.2.2 Opdrachtnemer kan in een nieuwere versie/update van door haar ontwikkelde Programmatuur functionaliteiten uit een voorgaande versie ongewijzigd overnemen doch garandeert niet dat elke nieuwe versie/update dezelfde functionaliteit bevat als voorgaande versies.

8.2.3 Herstel van door de Programmatuur verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om regelmatig een kopie (back-up) van gegevensbestanden (databases) te maken teneinde gegevensverlies te voorkomen.

8.2.4 Garantie op onvolkomenheden vervalt onmiddellijk indien;

- de Programmatuur door anderen dan Opdrachtnemer is gewijzigd en/of door Opdrachtgever of anderen anders is geconfigureerd dan bij oplevering en deze afwijkende configuratie de onvolkomenheid veroorzaakt,
- onvolkomenheden veroorzaakt worden door ondeskundig gebruik en/of oneigenlijk gebruik door Opdrachtgever,
- onvolkomenheden een gevolg zijn van andere niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken.

8.2.5 Na afloop van de in artikel 8.2.1 genoemde garantieperiode is Opdrachtnemer slechts gehouden eventuele onvolkomenheden te herstellen, indien en voor zover ter zake de Programmatuur, Opdrachtgever met Opdrachtnemer een Onderhoudsovereenkomst op de Programmatuur heeft afgesloten of indien sprake is van een gebruiksvergoeding waarbij het onderhoud is inbegrepen, en die overeenkomst dergelijk herstel omvat.

## 8.3. Programmatuur van toeleveranciers (derden)

8.3.1 Indien Opdrachtnemer programmatuur van derden aan Opdrachtgever levert wordt het recht tot het gebruik van de Programmatuur door deze derde(n) aan Opdrachtgever slechts verleent overeenkomstig de bepalingen van de gebruiks- of licentieovereenkomst van deze derde(n). Indien Opdrachtnemer onderhouds- en/of support diensten uitvoert overeenkomstig de bepalingen van een service-, onderhouds- of supportovereenkomst van een derde(n), zijn de bepalingen van die overeenkomsten van toepassing met terzijdestelling van het bepaalde in de artikelen 8.1 tot en met 8.2 van deze Algemene Voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de genoemde bepalingen in de overeenkomsten van derden. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever op diens verzoek adviseren over de inhoud daarvan.

## 9 BEPALINGEN OPLEIDINGEN

*De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn van toepassing indien Opdrachtnemer opleidingen, cursussen of trainingen (hierna gezamenlijk te noemen 'de cursus(sen')) aan Opdrachtgever geeft.*

### 9.1. Uitvoering

9.1.1 Onder de cursus wordt verstaan een door Opdrachtnemer aan één of meerdere Opdrachtgevers aangeboden cursus, workshop, opleiding, lezing of training volgens een door Opdrachtnemer samengesteld programma en inhoud of volgens een op verzoek van Opdrachtgever samengesteld programma specifiek gericht op medewerkers van Opdrachtgever.

9.1.2 Een cursus kan worden aangeboden in digitale vorm, bijvoorbeeld door middel van een online cursus of een Webinar, of middels een klassikale training op een door Opdrachtnemer gekozen locatie. In overleg en onder nader te bepalen voorwaarden kan Opdrachtnemer een cursus op een door Opdrachtgever aangewezen locatie aanbieden mits deze locatie aan de daaraan door Opdrachtnemer gestelde voorwaarden voldoet.

9.1.3 Indien een inschrijving van Opdrachtgever Opdrachtnemer bereikt nadat het maximaal aantal deelnemers aan de cursus is bereikt zal Opdrachtgever onder opgave van redenen Opdrachtgever hierover informeren. Opdrachtnemer zal indien mogelijk een alternatief aanbieden.

## 9.2. Facturering en betaling

Aanmeldingen voor cursussen worden schriftelijk door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever bevestigd. Een schriftelijke bevestiging kan door middel van een factuur aan Opdrachtgever plaatsvinden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, dient betaling door Opdrachtnemer te zijn ontvangen vóór aanvang van de cursus. De hiervoor vermelde verplichting tot betaling geldt ook ingeval (de medewerker van) Opdrachtgever de cursus niet bijwoont tenzij hij met inachtneming van het hierna in artikel 9.3 bepaalde tijdig tot annulering is overgegaan.

## 9.3. Annulering

9.3.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, heeft Opdrachtgever het recht een aanmelding voor de cursus te annuleren. Annulering dient schriftelijk plaats te vinden onder vermelding van de cursusnaam, eventuele cursuscode en de aanvangsdatum van de cursus.

9.3.2 Indien Opdrachtgever tot dertig kalenderdagen voor aanvang van de cursus de cursus annuleert zal Opdrachtnemer behoudens administratiekosten geen verdere kosten aan Opdrachtgever in rekening brengen. Bij annulering vanaf dertig dagen tot vijf dagen voor aanvang van de cursus is de Opdrachtgever 50% van het cursusgeld, vermeerderd met administratiekosten verschuldigd. Indien annulering vijf dagen voor aanvang van de cursus of daarna door Opdrachtnemer wordt ontvangen, dan is Opdrachtgever tot volledige betaling van het cursusgeld gehouden. Indien en voor zover de bevestiging door Opdrachtnemer van een aanmelding voor een cursus annuleringsvoorwaarden vermeldt, die afwijken van de bovenstaande annuleringsvoorwaarden, prevaleren de in de bevestiging vermelde annuleringsvoorwaarden.

9.3.3 Indien Opdrachtgever een specifiek op verzoek van Opdrachtgever samengestelde en/of ontwikkelde cursus gericht op medewerkers van Opdrachtgever zoals bedoeld in artikel 9.1.1 geheel of gedeeltelijk wenst te annuleren, is Opdrachtnemer in alle gevallen gerechtigd om, in aanvulling op het in artikel 9.3.2 bepaalde, ontwikkel- en/of voorbereidingskosten voor de cursus in rekening te brengen.

9.3.4 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de inhoud, locatie en de data/tijden van de cursus te wijzigen of indien het aantal aanmeldingen of ziekte van een docent daartoe aanleiding geeft de cursus te combineren met één of meer andere cursussen, op een latere datum of tijdstip te laten plaatsvinden of niet te laten doorgaan, in welk laatste geval het reeds betaalde cursusgeld zal worden gerestitueerd.

9.3.5 Indien een cursus specifiek is samengesteld op verzoek van Opdrachtgever geldt ten aanzien van het in artikel 9.3.4 bepaalde dat Opdrachtnemer zonder voorafgaand overleg met Opdrachtgever geen wijzigingen in de inhoud van een cursus zal aanbrengen.

#### 9.4. Intellectuele eigendomsrechten

9.4.1 Alle fysieke en digitale (cursus) materialen zijn en blijven het intellectuele eigendom van Opdrachtnemer. Het in artikel 1.7 bepaalde is hierop onverminderd van toepassing. Het is Opdrachtgever niet toegestaan zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer (cursus) materiaal te vermenigvuldigen en/of te verspreiden.

9.4.2 Het is Opdrachtgever niet toegestaan zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer video en/of audio opnamen te maken van de cursus en/of deze te verspreiden.

### 10 ALGEMENE BEPALINGEN SUPPORTOVEREENKOMST EN SERVICE LEVEL AGREEMENT OVEREENKOMST (SLA OVEREENKOMST)

*De in dit hoofdstuk "Supportovereenkomst en Service Level Agreement overeenkomst (SLA)" vermelde bepalingen zijn van toepassing op diensten en/of werkzaamheden die Opdrachtnemer ter uitvoering van een tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgesloten Supportovereenkomst of SLA Overeenkomst verricht. Hieronder wordt verstaan het leveren van Support en/of het uitvoeren van overig werkzaamheden die deel kunnen uitmaken van een Supportovereenkomst of SLA overeenkomst. Indien de specifieke bepalingen uit dit hoofdstuk strijdig zijn met Algemene bepalingen uit de andere hoofdstukken van deze Algemene Voorwaarden, dan hebben de bepalingen uit dit hoofdstuk voorrang.*

#### 10.1. Support

10.1.1 Onder Support wordt, behoudens de in artikel 10.5 omschreven uitzonderingen, verstaan het door Servicedesk medewerkers van Opdrachtnemer naar beste vermogen telefonisch en/of elektronisch afhandelen van gebruikersvragen en/of het oplossen van (ver)storingen in de Programmatuur waarop de Supportovereenkomst of SLA overeenkomst uitdrukkelijk van toepassing is.

10.1.2 Support wordt uitsluitend geleverd op de in de Overeenkomst, of in een bijlage daarvan, vermelde Programmatuur en wijze. Opdrachtgever aanvaardt dat Opdrachtnemer geen, of beperkt Support diensten, kan leveren indien Opdrachtgever niet

(meer) beschikt over een Onderhoudsovereenkomst op de Programmatuur.

10.1.3 Tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk anders is overeengekomen wordt Support geleverd op werkdagen, nationale feestdagen uitgezonderd, van 09:00 tot 17:00.

10.1.4 Support wordt uitsluitend geboden aan de in de Overeenkomst vermelde en/of door Opdrachtnemer geregistreerde gebruikers van de Programmatuur en kan worden geleverd in de Nederlandse en/of Engelse taal.

10.1.5 Support wordt geleverd naar beste vermogen van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer garandeert geen response- en of oplos(streef)tijden op gebruikersvragen en/of op het verhelpen van (ver)storingen tenzij dit uitdrukkelijk in de (SLA) overeenkomst is overeengekomen.

10.1.6 Ten einde aan Opdrachtgever naar beste vermogen Support te kunnen leveren dient Opdrachtgever volledige medewerking te verlenen aan Opdrachtnemer, deze medewerking bestaat onder andere uit;

- het op verzoek en conform instructie van Opdrachtnemer beschikbaar stellen en/of online toegankelijk maken van gegevensbestanden/databases voor onderzoek. Indien de ter beschikking gestelde data gevoelige en/of vertrouwelijke gegevens bevat zal Opdrachtnemer hier conform artikel 1.5.1 'Geheimhouding' vertrouwelijk mee omgaan.
- het volgen van aanwijzingen van Opdrachtnemer die kunnen inhouden dat bepaalde stappen doorlopen en/of getest moeten worden om alle voor Opdrachtnemer ten behoeve van het onderzoek benodigde informatie te verkrijgen,
- het op verzoek van Opdrachtnemer aanleveren van concrete voorbeelden en/of het benoemen van de precieze stappen/handelingen die een (ver)storing opleveren.

10.1.7 Indien Opdrachtnemer niet in staat is om een (ver)storing op te lossen omdat deze het gevolg is van een onvolkomenheid in de Programmatuur, en deze Programmatuur niet is ontwikkeld en wordt onderhouden door Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer indien de betreffende programmatuur door Opdrachtnemer geleverd is, haar bevindingen voorleggen aan de producent of ontwikkelaar van de Programmatuur. Opdrachtnemer is er verantwoordelijk noch aansprakelijk voor of de producent of ontwikkelaar de onvolkomenheid erkent en/of oplost noch binnen welke termijnen zij bereid is daarvoor een oplossing beschikbaar te stellen. Indien dit is overeengekomen in de Supportovereenkomst of SLA overeenkomst zal Opdrachtnemer zich naar beste vermogen inspannen om een tijdelijke alternatieve oplossing te bieden om eventuele hinder voor Opdrachtgever als gevolg van de (ver)storing zoveel mogelijk te beperken.

10.1.8 Onder onvolkomenheden zoals bedoeld in

artikel 10.1.7 wordt verstaan elke (ver)storing in de Programmatuur die reproduceerbaar is en een afwijking vormt ten opzichte van de door de producent of ontwikkelaar verstrekte beschrijving van de Programmatuur, uitgezonderd fouten in de beschrijving.

#### 10.2. Remote Support diensten

10.2.1 Indien in de Supportovereenkomst of SLA overeenkomst remote Support diensten zijn overeengekomen kan Opdrachtnemer, indien mogelijk, de in artikel 10.1 overeengekomen diensten aan Opdrachtgever, via een beveiligde remote (online) verbinding op een door Opdrachtnemer aan te geven wijze en met gebruik van door Opdrachtnemer geselecteerde Programmatuur of hulpmiddelen, leveren. Indien Opdrachtgever een remote verbinding op een andere dan de door Opdrachtnemer voorgeschreven wijze tot stand wenst te brengen zal Opdrachtnemer daar, voor zover dit technisch en organisatorisch redelijkerwijs mogelijk is, zo veel mogelijk medewerking aan verlenen. Opdrachtgever draagt in dat geval de volledig verantwoordelijk voor de beveiliging van de verbinding en beveiliging van data die middels deze verbinding beschikbaar wordt gesteld en/of wordt getransporteerd van en naar Opdrachtnemer.

#### 10.3. Klantportaal

10.3.1 Opdrachtnemer geeft op verzoek van Opdrachtgever de in artikel 10.1.4 bedoelde gebruikers toegang tot het klantportaal van Opdrachtnemer. Iedere gebruiker beschikt over een persoonlijk gebruikers ID en wachtwoord. Een gebruiker identificeert zich aan Opdrachtnemer door zich in het Klantportaal aan te melden met het gebruikers ID en wachtwoord.

10.3.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik van, en dient zorgvuldig om te gaan met, de verstrekte gebruikers ID's en wachtwoorden. Een gebruikers ID is niet overdraagbaar en mag uitsluitend worden gebruikt door de gebruiker aan wie deze op verzoek van Opdrachtgever is toegekend.

10.3.3 Indien Opdrachtgever weet, of het vermoeden heeft, dat medewerkers van Opdrachtgever die daartoe niet gerechtigd zijn en/of derden onbevoegd toegang hebben verkregen tot een gebruikers ID en/of het daarbij behorende wachtwoord zal Opdrachtgever Opdrachtnemer daarvan onmiddellijk op de hoogte stellen, onverminderd de verplichting van Opdrachtgever om zelf direct maatregelen tot onbevoegd gebruik te nemen.

10.3.4 Met het aanvragen en/of door het gebruiken van een gebruikers ID en/of wachtwoord voor het Klantportaal aanvaardt Opdrachtgever uitdrukkelijk dat Opdrachtnemer nimmer aansprakelijk is, voor welke schade dan ook die het gevolg is, of kan zijn, van het door een onbevoegde persoon gebruik maken van een door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekt gebruikers ID en/of wachtwoord.

# ALGEMENE VOORWAARDEN VAN ADVISIE AUTOMATISERING BV

KvK nummer: 31033154



## 10.4. Duur en beëindiging

- 10.4.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de in de Supportovereenkomst of SLA overeenkomst schriftelijk overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van drie jaar geldt, en wordt na afloop daarvan telkens stilzwijgend verlengd voor perioden van één jaar met inachtneming van het in artikel 1.14 van deze Algemene Voorwaarden bepaalde.
- 10.4.2 De Overeenkomst kan door Opdrachtgever of Opdrachtnemer schriftelijk per aangetekend schrijven worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor de prolongatiedatum, met inachtneming van het in artikel 1.14 van deze Algemene Voorwaarden bepaalde.
- 10.4.3 In het geval Opdrachtgever tijdens de looptijd van de Supportovereenkomst of SLA Overeenkomst, één of meerdere Onderhoudsovereenkomst(en) of delen daarvan met een derde (producent of ontwikkelaar) beëindigt, vervalt daarmee niet automatisch een met Opdrachtnemer afgesloten Supportovereenkomst en/of SLA overeenkomst op Programmatuur waarop de Onderhoudsovereenkomst door Opdrachtgever is beëindigd. Opdrachtnemer is in dit geval niet gehouden om Support en/of diensten te verlenen op Programmatuur waarop het onderhoud door Opdrachtgever is beëindigd.
- 10.4.4 Opdrachtnemer is gerechtigd, met inachtneming van het in artikel 1.14 van deze Algemene Voorwaarden bepaalde, de Overeenkomst met Opdrachtgever, per direct te beëindigen indien daar gegronde redenen voor zijn. Onder gegronde redenen wordt in ieder geval, doch niet uitputtend, verstaan het naar oordeel van Opdrachtnemer verouderd zijn of niet meer verkrijgbaar zijn (van updates) van de Programmatuur, Opdrachtgever geen geldige licentie of gebruiksrecht (meer) heeft op de Programmatuur of Opdrachtgever technische en functionele adviezen gegeven door Opdrachtnemer noodzakelijk om (ver)storingen te voorkomen en/of op te verhelpen herhaaldelijk niet heeft opgevolgd of wenst op te volgen.

## 10.5. Uitzonderingen

- 10.5.1 Support omvat in ieder geval niet;
- het installeren, inrichten en/of configureren van Hardware, systemen en/of de daarop geïnstalleerde Programmatuur,
  - het maken van lay-outs, rapportages of overzichten,
  - import/export en/of conversie van data of gegevensbestanden,
  - ondersteuning op locatie,
  - het geven van training aan medewerkers van Opdrachtgever,
  - het uitvoeren van, of bieden van ondersteuning bij, bestandsreparaties behoudens voor zo ver dit expliciet in de overeenkomst is overeengekomen,
  - support op hardware.
- 10.5.2 Opdrachtnemer is niet verplicht de in artikel 10.5.1 benoemde werkzaamheden uit te voeren.

Indien Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever besluit om werkzaamheden zoals hiervoor bedoeld uit te voeren is Opdrachtnemer gerechtigd deze werkzaamheden conform de dan geldende tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

- 10.5.3 Opdrachtnemer behoudt zicht het recht voor om (delen van) de verplichtingen die voortvloeien uit de Supportovereenkomst of SLA Overeenkomst over te dragen of uit te besteden aan derden mits deze derde overeenkomstige diensten biedt, dit ter beoordeling aan Opdrachtnemer.

## 10.6. Strippenkaart

- 10.6.1 In aanvulling op een overeenkomst tot het leveren van diensten, een Supportovereenkomst of SLA overeenkomst kan tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een strippenkaart worden overeengekomen. Een strippenkaart bevat een tegoed voor een vooraf aantal overeengekomen dagen die door Opdrachtgever aangewend kunnen worden voor het afnemen van diensten of het laten uitvoeren van werkzaamheden ten behoeve van het beheer en/of onderhoud van de Programmatuur.
- 10.6.2 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders tussen partijen is overeengekomen wordt een Strippenkaart afgenomen voor de periode van één jaar en daarna telkens, behoudens opzegging op de in artikel 10.4.2 bedoelde wijze, automatisch voor een zelfde aantal dagen en periode van één jaar geprolongeerd.
- 10.6.3 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de medewerker over de benodigde expertise voor het uitvoeren van de werkzaamheden beschikt en houdt zo veel mogelijk rekening met de voorkeur van Opdrachtgever om een specifieke medewerker in te zetten. Het is aan Opdrachtnemer om te bepalen welke medewerker voor de werkzaamheden wordt ingezet.
- 10.6.4 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor in het geval een (geplande) medewerker door omstandigheden niet ingezet kan worden een vervangende medewerker in te zetten.

- 10.6.5 De in de Strippenkaart opgenomen dagen worden door Opdrachtgever voor het einde van de contractperiode afgenomen. Na afloop van de contractperiode zullen resterende dagen en/of dagdelen die niet zijn verbruikt, als vervallen worden beschouwd. Er vindt geen restitutie plaats aan Opdrachtgever voor vervallen dagen.

- 10.6.6 Opdrachtnemer garandeert dat het aantal dagen dat partijen zijn overeengekomen in een Strippenkaart voor Opdrachtgever binnen de contractperiode beschikbaar is indien Opdrachtnemer het totaal aantal overeengekomen dagen binnen negentig kalenderdagen na de ingangsdatum van de Strippenkaart voor de lopende contractperiode laat inplannen. Opdrachtnemer zal zich zoveel mogelijk inspannen om aan verzoeken tot het inplannen van dagen binnen de lopende contractperiode die naderhand worden aangevraagd te voldoen. Mocht een aanvraag voor het einde van de contractperiode niet door

Opdrachtnemer gehonoreerd kunnen worden, kunnen de resterende dagen op de eerst volgende mogelijkheid na het verstrijken van de contractperiode in overleg met Opdrachtgever door Opdrachtgever worden afgenomen. Deze dagen komen niet te vervallen.