

Deze algemene voorwaarden worden gehanteerd door Bloemert ICT b.v. gevestigd en kantoorhoudende te Staphorst, ingeschreven in het handelsregister te Zwolle onder nummer 05072832.

## Algemene bepalingen

### 1. Artikel 1. Definities en toepasselijkheid

- 1.1. In deze voorwaarden wordt Bloemert ICT als gebruiker van deze voorwaarden verstaan onder de 'opdrachtnemer'. De wederpartij van deze opdrachtnemer wordt aangemerkt als 'opdrachtgever'.
- 1.2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door de opdrachtnemer gedane offertes, aanbiedingen, afgesloten overeenkomsten en diensten, met inbegrip van verstrekte informatie en adviezen.
- 1.3. Op het moment van de totstandkoming van de overeenkomst wordt de opdrachtgever geacht te hebben ingestemd met de uitsluitende toepasselijkheid van deze voorwaarden.
- 1.4. De voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing op met de opdrachtnemer gesloten overeenkomsten.
- 1.5. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met de opdrachtgever waarvan voor de uitvoering derden worden betrokken.
- 1.6. In geval een of meerdere bepalingen uit deze voorwaarden ongeldig mocht blijken te zijn c.q. worden vernietigd, zullen de overige bepalingen volledig van kracht blijven.
- 1.7. Het door de opdrachtgever vóór of bij het sluiten van de overeenkomst opgegeven adres, mag door de opdrachtnemer als zodanig worden gehanteerd voor het doen van verklaringen en/of mededelingen aan de opdrachtgever, totdat de opdrachtgever schriftelijk zijn nieuwe adres heeft meegedeeld aan de opdrachtnemer.

### 2. Artikel 2. Offertes

- 2.1. Uitsluitend de DGA van de opdrachtnemer is bevoegd namens de opdrachtnemer offertes uit te brengen, overeenkomsten te sluiten en wijzigingen in gegeven opdrachten te aanvaarden.
- 2.2. Alle offertes zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn van aanvaarding is genoemd.
- 2.3. De prijzen genoemd in offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.
- 2.4. Eventuele installatiekosten, montagekosten en andere in verband met de levering te maken kosten zijn niet in de prijs van te leveren goederen inbegrepen, tenzij anders aangegeven.
- 2.5. Indien bij de offerte aan de opdrachtgever een model of monster is getoond of verstrekt, is dit alleen geschied bij wijze van aanduiding, zonder dat de geleverde zaken daaraan hoeven te beantwoorden.
- 2.6. Een overeenkomst is tot stand gekomen indien hetgeen is overeengekomen schriftelijk is bevestigd door de opdrachtnemer aan de opdrachtgever. De opdrachtbevestiging wordt geacht hetgeen is overeengekomen juist weer te hebben gegeven. Voor overeenkomsten waarvoor geen schriftelijke opdrachtbevestiging is verstuurd, wordt de eerste factuur als opdrachtbevestiging beschouwd.
- 2.7. Indien na totstandkoming van de overeenkomst wijzigingen door de opdrachtgever worden opgegeven, waar de opdrachtnemer mee in kan stemmen, waardoor de opdracht geheel of gedeeltelijk komt te vervallen, zijn zowel de gemaakte kosten als het bedrag voor winstderving voor rekening van de opdrachtgever.

### 3. Artikel 3. Uitvoering van de overeenkomst

- 3.1. De opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- 3.2. De opgave van leveringstermijnen in offertes, bevestigingen en/of contracten worden naar beste weten gedaan en deze zullen zoveel mogelijk in acht worden gehouden, doch zij zijn niet bindend.
- 3.3. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft de opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De kosten hiervan zullen aan de opdrachtgever worden doorberekend conform de verstrekte prijsopgave.
- 3.4. Indien tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen de partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
- 3.5. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd, kan het tijdstip van voltooiing worden beïnvloed. De opdrachtnemer zal de opdrachtgever daar zo spoedig mogelijk van op de hoogte stellen.

- 3.6. De opdrachtgever dient er zorg voor te dragen dat alle gegevens waarvan de opdrachtnemer aangeeft dat zij noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat zij noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan de opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor uitvoering van deze overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan de opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft de opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.
- 3.7. De uitvoering van de werkzaamheden zullen door de opdrachtnemer worden verricht binnen haar normale werktijden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

#### **4. Artikel 4. Betaling**

- 4.1. De betaling van door de opdrachtnemer geleverde goederen en/of diensten dient te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 4.2. Na het verstrijken van in artikel 4.1 genoemde termijn is het factuurbedrag onmiddellijk opeisbaar. De opdrachtgever is dan, zonder dat een ingebrekestelling is vereist, van rechtswege in verzuim.
- 4.3. Ingeval van liquidatie, faillissement of surséance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van de opdrachtnemer direct opeisbaar zijn.
- 4.4. Indien de opdrachtgever een bedrag van de factuur betwist, dient de opdrachtgever zijn bezwaren aan de opdrachtnemer binnen 8 dagen na de factuurdatum mee te delen. Na deze termijn vervalt het recht op reclame.

#### **5. Artikel 5. Eigendom**

- 5.1. Alle aan de opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van de opdrachtnemer totdat alle bedragen die de opdrachtgever verschuldigd is aan de opdrachtnemer voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die de opdrachtgever wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledige aan de opdrachtnemer zijn voldaan.
- 5.2. De opdrachtnemer kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen)resultaten van de dienstverlening van opdrachtnemer onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat de opdrachtgever alle aan de opdrachtnemer verschuldigde bedragen betaald heeft.

#### **6. Artikel 6. Risico**

- 6.1. Het risico van beschadiging, verloren gaan van de te leveren goederen, gaat op de opdrachtgever over zodra deze zaken het magazijn van de opdrachtnemer hebben verlaten.
- 6.2. Indien de opdrachtgever niet, niet tijdig of niet volledig de bij opdrachtnemer in opdracht gegeven zaken afneemt, is opdrachtnemer gerechtigd betaling te verlangen als had de levering plaatsgevonden.

#### **7. Artikel 7. Geheimhouding**

- 7.1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk wanneer dit door de andere partij is meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

#### **8. Artikel 8. Personeel**

- 8.1. De opdrachtnemer kan veranderingen aanbrengen in de personele bezetting die met de uitvoering van de opdracht is belast, als dit naar het oordeel van de opdrachtnemer gewenst of noodzakelijk is. De opdrachtnemer zal zich inspannen om de kwaliteit en de continuïteit in de meest gunstige zin voor de opdrachtgever te waarborgen.
- 8.2. Elke partij zal gedurende de looptijd van de overeenkomst, evenals één jaar na beëindiging daarvan, slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. De opdrachtnemer zal deze toestemming in voorkomend geval niet onthouden indien de opdrachtgever een passende schadeloosstelling heeft aangeboden.

## **9. Artikel 9. Intellectueel eigendom**

- 9.1. Onverminderd het bepaalde in artikel 6 van deze voorwaarden behoudt de opdrachtnemer zich de rechten voor en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.
- 9.2. Alle door de opdrachtnemer verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software etc., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis aan derden worden gebracht.
- 9.3. De opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken voor zover hier geen vertrouwelijke informatie aan derden wordt overgebracht.
- 9.4. Het is de opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of wijzigen.
- 9.5. Tenzij de opdrachtnemer een reservekopie van de programmatuur aan de opdrachtgever ter beschikking stelt, mag de opdrachtgever één reservekopie van de programmatuur maken, welke uitsluitend gebruikt mag worden ter bescherming tegen onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Installatie van de reservekopie geschiedt slechts na onvrijwillig bezitverlies of beschadiging. Een reservekopie moet voorzien zijn van dezelfde labels en aanduidingen van auteursrecht, zoals deze ook op het oorspronkelijk exemplaar aanwezig moet zijn.
- 9.6. Overdracht van auteursrecht of andere intellectuele eigendommen en overdracht van andere daaruit voortvloeiende bevoegdheden, vinden pas plaats wanneer de opdrachtgever en de opdrachtnemer dit schriftelijk zijn overeengekomen.

## **10. Artikel 10. Overmacht**

- 10.1. Onder overmacht wordt, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, verstaan alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop de opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor de opdrachtnemer niet in staat is haar verplichting na te komen, waaronder mede begrepen: mobilisatie, oorlog en oorlogsgevaar, werkstaking, stremming van vervoer, brand en het niet tijdig of behoorlijk voldoen door derden, van wie de opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht afhankelijk is, aan hun verplichtingen jegens de opdrachtgever. In dit geval heeft de opdrachtnemer het recht de overeenkomst met de opdrachtgever geheel of ten dele te ontbinden, althans voor zover de zwaarte van de tekortkoming dit rechtvaardigt, zulks door een eenvoudige mededeling aan de opdrachtgever, zonder gerechtelijke tussenkomst en zonder dat de opdrachtnemer ter zake van de door de opdrachtgever door annulering geleden schade tot enige vergoeding is verplicht.
- 10.2. Tijdens de overmacht worden de verplichtingen van de opdrachtnemer opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door de opdrachtnemer niet mogelijk is langer duurt dan twee maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
- 10.3. Indien de opdrachtnemer bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als was het een afzonderlijke overeenkomst.
- 10.4. De opdrachtnemer zal de opdrachtgever direct op de hoogte brengen van de situatie van overmacht zoals vermeld in dit artikel. Het hier bepaalde is eveneens van toepassing op de opdrachtgever wanneer op hem een dergelijke situatie van toepassing is.

## **11. Artikel 11. Ontbinding**

- 11.1. Indien de opdrachtgever op enigerlei wijze tekort komt in de nakoming, zal de opdrachtgever daarvoor reeds ingebreke zijn zonder dat enige ingebrekestelling door de opdrachtnemer is vereist. Onverminderd het bepaalde in het Burgerlijk Wetboek zal de opdrachtnemer in dit geval ook het recht hebben de gesloten overeenkomst op te schorten, danwel deze geheel of gedeeltelijk zonder gerechtelijke tussenkomst te ontbinden.
- 11.2. Hetgeen in 11.1 is vermeld geldt tevens in het geval van faillissement of surséance van betaling, of bij het overlijden, of het onder curatele stellen van de opdrachtgever of bij stillegging of overdracht van diens bedrijf.
- 11.3. De opdrachtgever is verplicht de gemaakte kosten en de schade die de opdrachtnemer door voortijdige beëindiging van de overeenkomst lijdt, te vergoeden. In deze gevallen is elke vordering welke de opdrachtnemer ten laste van de opdrachtgever heeft of verkrijgt dadelijk opeisbaar.

## **12. Artikel 12. Aansprakelijkheid**

- 12.1. De opdrachtnemer aanvaardt slechts aansprakelijkheid voor zover dat uit dit artikel blijkt.
- 12.2. De opdrachtnemer is geen schadevergoeding of garantie verschuldigd aan de opdrachtgever wanneer de uitvoering van de overeenkomst door overmacht wordt verhinderd of vertraagd.
- 12.3. De opdrachtnemer zal geen verdere aansprakelijkheid aanvaarden en geen verdere garantie geven dan voor zover de opdrachtnemer deze schriftelijk uitdrukkelijk aan de opdrachtgever heeft gegeven.
- 12.4. De opdrachtnemer is niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor de gevolgen van gegevens of aanwijzingen van de opdrachtgever of van derden die in opdracht van of namens de opdrachtgever handelen. Dit geldt ook voor daden of nalatigheden van toeleveranciers van de opdrachtnemer, hun ondergeschikten en andere personen die door of vanwege de opdrachtnemer te werk zijn gesteld.
- 12.5. Voor zover de opdrachtnemer aansprakelijk zou kunnen zijn, om welke reden dan ook, dan zal deze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt zijn tot vergoeding van de direct schade en maximaal tot het bedrag van de voor de opdracht overeengekomen prijs.
- 12.6. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a. de redelijke kosten die de opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van de opdrachtnemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien de opdrachtgever de overeenkomst heeft ontbonden; b. de kosten die de opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systemen of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat de opdrachtnemer op een voor hem bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparing die het gevolg zijn van de vertraagde levering; c. 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.
- 12.7. Aansprakelijkheid van de opdrachtnemer voor indirecte schade, daaronder inbegrepen, gegevensverlies c.q. dataverlies, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 12.8. De aansprakelijkheid van de opdrachtnemer voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nooit meer dan €1.000.000,- (één miljoen euro).
- 12.9. Buiten de hiervóór genoemde gevallen berust op de opdrachtnemer geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 12.10. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de opdrachtgever de schade binnen acht dagen na het ontstaan daarvan of na de ontdekking daarvan schriftelijk bij de opdrachtnemer meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen de opdrachtgever vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.

## **13. Artikel 13. Acquisitie**

- 13.1. Na sluiting van een overeenkomst tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever, is de opdrachtnemer gerechtigd om de firmanaam van de opdrachtgever op haar klantenlijst te plaatsen. De opdrachtnemer is bovendien gerechtigd om, behoudens het gestelde in artikel 7, een beknopte beschrijving te maken van het uitgevoerde project en mag deze beschrijving gebruiken bij het aanwerven van nieuwe klanten.

## **14. Artikel 14. Toepasselijk recht**

- 14.1. Op alle offertes, aanbiedingen, afgesloten overeenkomsten en de uitvoering daarvan is het Nederlands recht van toepassing.

## Dienstverlening

De in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn van toepassing op alle diensten die geleverd worden door de opdrachtnemer, zoals advisering, ondersteuning, detachering, hosting, het ontwerpen, ontwikkelen, implementeren en beheren van programmatuur, websites, of informatiesystemen en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de voorwaarden omtrent de specifieke dienstverlening: de ontwikkeling van programmatuur en onderhoud onverlet.

### 15. Artikel 15. Uitvoering

- 15.1. De opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Eventuele afspraken over een serviceniveau worden slechts schriftelijke uitdrukkelijk overeengekomen.
- 15.2. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is de opdrachtnemer gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen, totdat de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk is goedgekeurd door de opdrachtgever.
- 15.3. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema, zijn alle bedragen die betrekking hebben op door de opdrachtnemer verleende diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

### 16. Artikel 16. Detachering

- 16.1. Van detachering in de zin van deze voorwaarden is sprake als de opdrachtnemer een medewerker (hierna: de gedetacheerde medewerker) aan de opdrachtgever ter beschikking stelt teneinde deze medewerker onder leiding en toezicht c.q. regie van de opdrachtgever de werkzaamheden te laten uitvoeren.
- 16.2. De opdrachtnemer spant zich er voor in dat de gedetacheerde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft, onverminderd het gestelde in artikel 8.1 inzake vervanging.
- 16.3. De opdrachtgever is gerechtigd om vervanging van de gedetacheerde medewerker te verzoeken indien (i) de gedetacheerde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en de opdrachtgever dit binnen drie werkdagen na aanvang het de werkzaamheden schriftelijk aan de opdrachtnemer kenbaar maakt, (ii) de gedetacheerde medewerker langdurig ziek is of uitdienst treedt. De opdrachtnemer zal aan het verzoek onverwijld en met prioriteit aandacht geven. De opdrachtnemer staat er evenwel niet voor in dat vervanging mogelijk is. Indien de vervanging niet mogelijk is, vervallen de aanspraken van de opdrachtgever op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van de opdrachtgever wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van de opdrachtgever betreffende de verrichtte werkzaamheden blijven in stand.
- 16.4. De opdrachtnemer is gehouden tot tijdige en volledige afdracht van de in verband met de overeenkomst te betalen loonbelasting en (voorschot-) premies voor de gedetacheerde medewerker aan de sociale verzekeringen. De opdrachtnemer vrijwaart de opdrachtgever voor alle wettelijke aanspraken van de belastingdienst respectievelijk de sociale verzekeringsinstanties met betrekking tot belastingen en sociale verzekeringspremies welke direct samenhangen met de terbeschikkingstelling door opdrachtnemer van de gedetacheerde medewerker, mits de opdrachtgever de afwikkeling van de betreffende aanspraken geheel aan de opdrachtnemer overlaat, hem daarbij alle medewerking verleent en hem alle benodigde informatie verstrekt.
- 16.5. De opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding c.q. regie van opdrachtgever tot stand zijn gekomen.

## Ontwikkeling van programmatuur

De in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze voorwaarden en de bijzondere bepalingen in het hoofdstuk “Dienstverlening” van toepassing indien in opdracht van de opdrachtgever programmatuur wordt ontwikkeld en eventueel wordt geïnstalleerd. Onder de in dit hoofdstuk bedoelde computerprogrammatuur wordt verstaan in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede daarbij behorende documentatie. Daar waar over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

### 17. Artikel 17. Ontwikkeling

- 17.1. Indien niet bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur aan de opdrachtnemer ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. De opdrachtnemer zal de ontwikkeling van de programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door de opdrachtgever te verstrekken gegevens; waarvan voor de juistheid, volledigheid en consistentie de opdrachtgever instaat. Indien de partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die zich er door kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen partijen tot stand komen.
- 17.2. De opdrachtnemer is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat de opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 17.3. Onverminderd het bepaalde in artikel 9 verkrijgt de opdrachtgever slechts het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn eigen bedrijf of organisatie. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, in welk geval de opdrachtgever gerechtigd zal zijn in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen. Indien de opdrachtnemer in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan de opdrachtgever ter beschikking te stellen, kan de opdrachtgever daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

### 18. Artikel 18. Aflevering, installatie en acceptatie

- 18.1. De opdrachtnemer zal de te ontwikkelen programmatuur aan opdrachtgever zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door de opdrachtnemer uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal de opdrachtnemer zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is de opdrachtnemer niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 18.2. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door de opdrachtnemer uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het de opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken.
- 18.3. De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
  - a. indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door opdrachtnemer uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
  - b. indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
  - c. indien de opdrachtnemer vóór het einde van de testperiode een testrapport ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 18.6 acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de programmatuur, indien de opdrachtgever daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

- 18.4. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal de opdrachtgever de opdrachtnemer hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 18.5. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat in de zin van het substantieel niet voldoen aan de tussen de partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties zal de opdrachtgever de opdrachtnemer uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. De opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij de opdrachtnemer gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 18.6. Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van de opdrachtnemer om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 21, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.
- 18.7. Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 18.8. Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 18.3 heeft tot gevolg dat de opdrachtnemer ten volle gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door de opdrachtnemer is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van de opdrachtgever op grond van artikel 18.6 betreffende kleine gebreken en artikel 21 betreffende garantie.
- 18.9. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de programmatuur, verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door de opdrachtnemer uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

## Gebruik en onderhoud van programmatuur

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

### 19. Artikel 19. Gebruiksrecht

- 19.1. Onverminderd het bepaalde in artikel 9 verleent de opdrachtnemer de opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. De opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van de opdrachtgever uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.
- 19.2. De programmatuur mag door de opdrachtgever uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op die verwerkingseenheid en voor het bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets anders is overeengekomen, gelden de verwerkingseenheid van de opdrachtnemer waarop de programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.
- 19.3. Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is de opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van de opdrachtgever gebruikt. De opdrachtgever zal de programmatuur niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('timesharing'). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan de opdrachtgever ter beschikking gesteld, ook niet indien de opdrachtgever bereid is voordeze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. De opdrachtgever erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van de opdrachtnemer bevat.
- 19.4. Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de programmatuur zal de opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan de opdrachtnemer retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat de opdrachtgever bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal de opdrachtgever van zodanige vernietiging de opdrachtnemer onverwijld schriftelijk melding maken.

### 20. Artikel 20. Aflevering, installatie en acceptatie

- 20.1. De opdrachtnemer zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan de opdrachtgever afleveren en, indien een door de opdrachtgever uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij de opdrachtgever installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal de opdrachtgever zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is de opdrachtnemer niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 20.2. Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 18.2 tot en met 18.7 van toepassing. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt de opdrachtgever de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van opdrachtnemer ingevolge de garantie van artikel 21. In alle gevallen geldt het bepaalde in artikel 18.8 onverminderd.
- 20.3. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de terbeschikkingstelling van programmatuur en het recht tot gebruik van de programmatuur verschuldigd bij de aflevering



van de programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door de opdrachtnemer uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

## **21. Artikel 21 Garantie**

- 21.1. De opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de programmatuur in de zin van artikel 18.5 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij de opdrachtnemer zijn gemeld. De opdrachtnemer garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van de opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval de opdrachtnemer volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. De opdrachtnemer kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de opdrachtgever of van andere niet aan de opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien de opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtnemer wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.
- 21.2. Herstel van fouten zal geschieden op een door de opdrachtnemer te bepalen locatie. De opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 21.3. De opdrachtnemer heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 21.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

## **22. Artikel 22 Onderhoud**

- 22.1. Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal de opdrachtgever geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan de opdrachtnemer melden. Na ontvangst van de melding zal de opdrachtnemer zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 18.5 te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door de opdrachtnemer te bepalen wijze en termijn aan de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. De opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal de opdrachtgever zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.
- 22.2. De opdrachtnemer staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat alle fouten of andere gebreken worden verbeterd.
- 22.3. De opdrachtnemer kan de kosten van herstel volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan de opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan de opdrachtnemer is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
- 22.4. Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal de opdrachtnemer bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan de opdrachtgever ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is de opdrachtnemer niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot een oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan de opdrachtnemer van de opdrachtgever verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met de opdrachtnemer aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.
- 22.5. Indien de opdrachtgever niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met de opdrachtnemer is aangegaan, kan de opdrachtnemer niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

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

**23. Artikel 23. Programmatuur van toeleverancier**

23.1. Indien en voor zover de opdrachtnemer programmatuur van derden aan de opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, mits dat door de opdrachtnemer schriftelijk aan de opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. De opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

## Verkoop van apparatuur

De in dit hoofdstuk “Verkoop van apparatuur” vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing. Voor zover de strekking van de navolgende bepalingen zich daar niet tegen verzet zijn onder het begrip ‘apparatuur’ tevens losse onderdelen van apparatuur begrepen.

### 24. Artikel 24. Selectie van apparatuur, aflevering en risico

- 24.1. De opdrachtgever draagt het risico van de selectie van de gekochte apparatuur. De opdrachtnemer staat er niet voor in dat de apparatuur geschikt is voor het door de opdrachtgever beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke koopovereenkomst tussen partijen de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 24.2. De door de opdrachtnemer aan de opdrachtgever verkochte apparatuur zal aan de opdrachtgever worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van de opdrachtnemer. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de opdrachtnemer de aan de opdrachtgever verkochte apparatuur afleveren of doen afleveren op een door de opdrachtgever aan te wijzen plaats. De opdrachtnemer zal de opdrachtgever zo mogelijk tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur af te leveren. De door de opdrachtnemer aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.
- 24.3. Aflevering van apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats tegen de overeengekomen koopprijs. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn in de koopprijs van de apparatuur niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, inhuur van tijdelijke voorzieningen, installatie e.d..
- 24.4. Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur gaat over op de opdrachtgever bij aflevering aan de opdrachtgever. Indien ten behoeve van de aflevering, al dan niet op verzoek of instructie van de opdrachtgever, gebruik wordt gemaakt van een vervoerder, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur echter reeds over op de opdrachtgever op het moment van afgifte van de apparatuur aan de vervoerder.
- 24.5. De opdrachtnemer zal de apparatuur verpakken volgens de bij hem geldende gebruikelijke maatstaven. Indien de opdrachtgever een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn.

### 25. Artikel 25. Omgevingseisen en installatie

- 25.1. De opdrachtgever draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door opdrachtnemer in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de apparatuur (bijv. betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen e.d.).
- 25.2. Indien partijen dit schriftelijk uitdrukkelijk zijn overeengekomen, zal de opdrachtnemer de apparatuur installeren of laten installeren. In de eventuele verplichting tot installatie van apparatuur door de opdrachtnemer is niet inbegrepen de verplichting tot het installeren van programmatuur of tot het uitvoeren van dataconversie. Indien partijen dit wel overeengekomen zijn, zal dit geschieden op basis van het aantal gemaakte uren door opdrachtnemer, tenzij schriftelijk een vaste prijs is overeengekomen voor in overeenkomst beschreven installatiewerkzaamheden.
- 25.3. Indien de opdrachtnemer zich heeft verbonden tot installatie zal de opdrachtgever vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van opdrachtnemer opvolgen, tenzij schriftelijk is overeengekomen dat de opdrachtnemer hier zorg voor zal dragen.
- 25.4. Indien de opdrachtnemer zich heeft verbonden tot installatie en/of dataconversie is opdrachtnemer niet aansprakelijk voor het niet of niet volledig over (kunnen) zetten van data noch voor het kwijtraken dan wel beschadigen van data.
- 25.5. De opdrachtgever zal de opdrachtnemer voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkdagen en uren van de opdrachtgever.

### 26. Artikel 26. Garantie

- 26.1. De opdrachtnemer zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen, die door de opdrachtnemer in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij de opdrachtnemer zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van de opdrachtnemer niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is de opdrachtnemer gerechtigd de apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke,

apparatuur. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van opdrachtnemer. De garantieverplichting vervalt indien de materiaal- of fabricagefouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien de opdrachtgever zonder toestemming van de opdrachtnemer wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door de opdrachtnemer in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen. De opdrachtnemer zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

26.2. Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door de opdrachtnemer in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.

26.3. De opdrachtnemer heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 26.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

## **27. Artikel 27. Apparatuur van toeleverancier**

27.1. Indien en voor zover de opdrachtnemer apparatuur van derden aan de opdrachtgever levert, zullen, voor wat betreft die apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. De opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

## Onderhoud van apparatuur

De in dit hoofdstuk “Onderhoud van apparatuur” vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien de opdrachtnemer en de opdrachtgever een (mondelinge) overeenkomst voor onderhoud van apparatuur hebben gesloten.

### 28. Artikel 28. Duur en betaling van de onderhoudsverplichting

- 28.1. De overeenkomst voor onderhoud van apparatuur wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.
- 28.2. De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij de opdrachtgever of de opdrachtnemer de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.
- 28.3. De betaling van de overeenkomst geschiedt na elk onderhoud op basis van de gemaakte uren door de opdrachtnemer. Deze zullen gefactureerd worden volgens het gebruikelijke uurtarief van de opdrachtnemer.

### 29. Artikel 29. Onderhoud

- 29.1. De inhoud en omvang van de door de opdrachtnemer te leveren onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst tussen partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is de opdrachtnemer verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door de opdrachtgever bij de opdrachtnemer zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder ‘storing’ wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door de opdrachtnemer schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien de opdrachtgever deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd.
- 29.2. Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij de opdrachtnemer geldende werkdagen en werkuren.
- 29.3. De opdrachtnemer behoudt zich onder meer het recht voor om zijn onderhoudsverplichtingen op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van de opdrachtnemer, risico’s ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van de opdrachtnemer met zich meebrengen.
- 29.4. De opdrachtnemer draagt zorg voor het actueel houden van zijn expertise omtrent de apparatuur.
- 29.5. Vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van de opdrachtnemer noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van de opdrachtnemer.

### 30. Artikel 30. Storingen aan apparatuur

- 30.1. Indien opdrachtgever een storing meldt aan opdrachtnemer zal deze zorg dragen voor het zo goed mogelijk oplossen van de gemelde storing. Indien er een Service Level Agreement aanwezig is, zal dit volgens de voorwaarden die hierin genoemd staan, worden opgelost. Indien deze niet aanwezig is, zal opdrachtnemer met opdrachtgever bij het melden van de storing overleggen over een redelijke termijn van het in behandeling nemen van de storing.
- 30.2. Opdrachtnemer kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het niet of gedeeltelijk niet werken van apparatuur welke al dan niet door opdrachtnemer is geïnstalleerd.
- 30.3. Opdrachtnemer kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het geheel of gedeeltelijk verlies van data welke opgeslagen wordt op of met apparatuur geleverd en/of geïnstalleerd door opdrachtnemer.

### 31. Artikel 31. Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden

- 31.1. De opdrachtgever zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, de opdrachtnemer daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige medewerker van de opdrachtgever opgestelde gedetailleerde omschrijving van de storing. De opdrachtgever is gehouden het personeel van de opdrachtnemer of door de opdrachtnemer aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan de opdrachtnemer ten behoeve van de onderhoudswerkzaamheden ter beschikking te stellen.
- 31.2. Op verzoek van de opdrachtnemer zal een ter zake kundige werknemer van de opdrachtgever voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. De opdrachtnemer heeft het recht bij alle ten behoeve van de opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.

- 31.3. De opdrachtnemer is bevoegd niet door de opdrachtnemer geleverde apparatuur en systemen op de aan de opdrachtgever verkochte apparatuur aan te sluiten en daarop niet door de opdrachtnemer geleverde programmatuur te installeren. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die voortvloeien uit het aansluiten van niet door de opdrachtnemer geleverde apparatuur of uit het installeren van niet door de opdrachtnemer geleverde programmatuur, zijn voor rekening van de opdrachtgever.
- 31.4. Indien het naar het oordeel van de opdrachtnemer voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal de opdrachtgever deze andere systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van de opdrachtnemer stellen.
- 31.5. Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van de opdrachtnemer behoort, dient door de opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld.
- 31.6. De opdrachtgever draagt zorg voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.
- 31.7. De opdrachtgever draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat de opdrachtnemer deze onder zich heeft voor de onderhoudswerkzaamheden. Het wordt aan de opdrachtgever overgelaten dit risico te verzekeren. Alvorens de apparatuur aan de opdrachtnemer voor onderhoud aan te bieden draagt de opdrachtgever er zorg voor dat van alle in de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een deugdelijke en volledige reservekopie is gemaakt.
- 31.8. De opdrachtnemer aanvaardt geen onderhoudsverplichtingen voor apparatuur die niet in Nederland is opgesteld, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.