

Algemene leveringsvoorwaarden

Algemene Leveringsvoorwaarden van de besloten vennootschappen met beperkte aansprakelijkheid Qexpertise B.V., Qexpertise CRM B.V., Qexpertise Dynamics B.V., Qexpertise Exact B.V., Qexpertise Legal B.V. en QExpress B.V., gevestigd te Veenendaal, hierna aan te duiden als: "Oprachtnemer".

Artikel 1 Toepasselijkheid

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle door Oprachtnemer opgestelde aanbiedingen en offertes en tussen haar en de Opdrachtgever gesloten overeenkomsten, voor zover betrekking hebbend op de Dienstverlening.
- 1.2 Afwijkende bedingen en overeenkomsten en de toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij deze uitdrukkelijk en schriftelijk door Oprachtnemer zijn aanvaard.
- 1.3 Indien enige bepaling uit deze voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen partijen in overleg treden ten einde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.

Artikel 2 Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden de navolgende begrippen met een hoofdletter gebruikt. Onder deze begrippen wordt verstaan: *Algemene Voorwaarden*: Deze algemene leveringsvoorwaarden. *Dienstverlening*: Het door Oprachtnemer ter beschikking stellen van diensten en/of automatiseringsdeskundigen die advies geven en opdrachten uitvoeren voor Opdrachtgever. *Dienstreis*: Het afleggen van een bezoek aan een door de Opdrachtgever aan te wijzen locatie, voor een door Opdrachtgever te bepalen periode en met een door Opdrachtgever te bepalen doel. *Opdracht*: Een afzonderlijke overeenkomst tussen de Opdrachtgever enerzijds en Oprachtnemer anderzijds met betrekking tot Dienstverlening. *Opdrachtgever*: De (rechts)persoon die de Opdracht geeft. *Personeel*: De door Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Opdrachtgever in te schakelen personeelsleden en/of hulppersonen, welke voor Opdrachtgever zullen werken. *Werkdagen*: Kalenderdagen, behoudens weekeinden en algemeen erkende feestdagen, waarop werkzaamheden zullen worden verricht.

Artikel 3 Aanbod

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

Artikel 4 Duur van de Opdracht

- 4.1 De Opdracht wordt aangegaan voor bepaalde tijd.
- 4.2 Partijen kunnen gedurende de eerste vijf (5) werkdagen, gerekend vanaf de eerste dag dat het Personeel(slid) van Oprachtnemer feitelijk te werk wordt gesteld, de Opdracht beëindigen tegen het einde van een werkdag door middel van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling aan de andere partij, zonder dat enig recht op schadevergoeding over en weer bestaat.
- 4.3 Na het verstrijken van de termijn als bedoeld in artikel 4.2 kan de Opdracht door beide partijen niet tussentijds worden opgezegd, tenzij schriftelijk is overeengekomen dat tussentijdse opzegging is toegestaan.
- 4.4 Indien tussentijdse opzegging is overeengekomen, moet steeds schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste een maand.
- 4.5 Het in voormeld artikelleden bepaalde laat onverlet de mogelijkheid van een eerdere beëindiging van de Opdracht op grond van enige andere bepaling vervat in deze Algemene Voorwaarden.
- 4.6 De Opdracht voor bepaalde tijd eindigt van rechtswege door het verstrijken van de vastgestelde tijd of doordat zich een objectief bepaalbare gebeurtenis voordoet.
- 4.7 Elke Opdracht eindigt voorts van rechtswege op het tijdstip dat Oprachtnemer een door haar uitgeleend Personeelslid niet meer ter beschikking kan stellen aan de Opdrachtgever doordat de arbeidsovereenkomst tussen Oprachtnemer en het Personeelslid is geëindigd. Dit einde van de Opdracht treedt niet in, indien in het hiervoor bedoelde geval krachtens opdracht vervanging door Oprachtnemer van het door haar ter beschikkinggestelde Personeelslid is toegestaan en

vervanging daadwerkelijk plaatsvindt binnen vier weken na de datum waarop het Personeelslid niet meer ter beschikking kan worden gesteld. De Opdracht wordt dan voortgezet ten aanzien van het andere Personeelslid.

- 4.8 In de navolgende gevallen:
 - het toerekenbaar niet nakomen van de verplichtingen voortvloeiende uit de Opdracht;
 - (voorlopige) surséance van betaling;
 - staat van faillissement;
 - door beslaglegging, onder curatele stelling of anderszins het verliezen van beschikkingsbevoegdheid over het vermogen;
 - onrechtmatig handelen bij de uitvoering van de Opdracht;

kunnen partijen de Opdracht met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst ontbinden zonder voorafgaande ingebrekestelling en/of aanmaning. Indien van dit recht op onverwijlde ontbinding en beëindiging van de Opdracht gebruik wordt gemaakt, laat dit onverlet het recht op volledige schadevergoeding van de wederpartij.

Artikel 5 Plaats en tijdstippen van het verrichten van de werkzaamheden

- 5.1 In de Opdracht zal worden vastgelegd waar en op welke tijdstippen de werkzaamheden zullen worden verricht.
- 5.2 Opdrachtgever verplicht zich het Personeel toegang te verlenen tot de plaats, waar de werkzaamheden die ten behoeve van de overeengekomen Dienstverlening dient te worden verricht, alsmede dit Personeel in staat te stellen de werkzaamheden onder de bij Opdrachtgever gebruikelijke arbeidsomstandigheden te verrichten.
- 5.3 Oprachtnemer verplicht zich haar Personeel op te dragen de ter plekke van de uitvoering geldende huisregels na te leven.
- 5.4 Opdrachtgever is gerechtigd de plaats waar de werkzaamheden dienen te worden verricht te wijzigen. Indien het wijzigen van de locatie voor Oprachtnemer leidt tot aantoonbaar hogere kosten, is Oprachtnemer gerechtigd vergoeding van deze kosten of wijziging van het tijdschema te verlangen.
- 5.5 Opdrachtgever is gerechtigd te verlangen dat door Personeel van Oprachtnemer Dienstreizen worden gemaakt. De kosten van deze dienstverlening zullen op de voet van artikel 10 bepaalde door Opdrachtgever aan Oprachtnemer worden vergoed.

Artikel 6 Wijzigen van de Opdracht

- 6.1 In geval van het annuleren en/of verschuiven van (een) ingeplande dag(en) binnen 5 werkdagen voor aanvang van de eerste dag, brengt Oprachtnemer de volledige gereserveerde tijd aan Opdrachtgever in rekening.
- 6.2 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de aard of omvang van de door Personeel van Oprachtnemer te verrichten werkzaamheden, in redelijkheid te wijzigen, echter niet dan na voorafgaand overleg met en instemming van Oprachtnemer.
- 6.3 Oprachtnemer zal binnen tien (10) Werkdagen na een in het vorige lid bedoelde wijziging schriftelijk aan Opdrachtgever mededelen welke consequenties de wijziging heeft met betrekking tot de in te zetten Personeelsleden, de te verwachten uitbreiding of vermindering van de te besteden uren per Personeelslid en de van toepassing zijnde tarieven. Opdrachtgever is gerechtigd, tot tien (10) Werkdagen na ontvangst van deze specificatie, de wijzigingsopdracht alsnog in te trekken of te modificeren.

Artikel 7 Garantie

Oprachtnemer garandeert dat het voor de duur van een Opdracht in dat kader aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld Personeel voldoet en zal blijven voldoen aan de in de Opdracht vastgelegde kwaliteiten zoals ten aanzien van opleiding, deskundigheid en ervaring.

Artikel 8 Personeelaansprakelijkheid

- 8.1 Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor het uitbetalen van loon aan het Personeel van Oprachtnemer, noch voor de inhouding en afdracht van de premies ingevolge sociale verzekeringen en loonbelasting. Op verzoek van Opdrachtgever zal Oprachtnemer inzage geven in ter zake relevante informatie, bijvoorbeeld verklaringen van goed gedrag verstrekt door de belastingdienst en/of bedrijfsverenigingen.
- 8.2 Opdrachtgever draagt de verantwoording over alle handelingen van het Personeel van Oprachtnemer en over alle door of mede door dit Personeel tot stand gebrachte werken. Opdrachtgever vrijwaart Oprachtnemer voor alle aanspraken ter zake. Oprachtnemer is niet aansprakelijk voor schade

toegebracht door het Personeel gedurende de tijd dat deze aan Opdrachtgever ter beschikking is gesteld. Opdrachtgever dient zorg te dragen voor en is verantwoordelijk voor veilige werkomstandigheden in de ruimste zin des woords en zal Opdrachtnemer vrijwaren voor aanspraken in verband met door uitgeleende Personeel geleden schade.

Artikel 9 Ingebrekestelling

Indien een der partijen tekortschiet in de nakoming van een of meer van zijn verplichting(en) uit deze overeenkomst, kan de andere partij hem deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige partij onmiddellijk in verzuim is. De ingebrekestelling dient schriftelijk te gebeuren waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn zal worden gegund om alsnog zijn verplichtingen na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn.

Artikel 10 Prijzen en Tarieven

- 10.1 Alle door Opdrachtnemer opgegeven prijzen zijn exclusief B.T.W., tenzij anders is vermeld.
- 10.2 Eventuele bijzondere kosten worden slechts door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in rekening gebracht na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever en op de factuur dan wel afzonderlijk gespecificeerd.
- 10.3 Opdrachtnemer zal de diensten uit hoofde van de Opdracht verrichten op nacalculatiebasis per dag, tenzij in de Opdracht anders vermeld. In de Opdrachten zijn de van toepassing zijnde uurtarieven opgenomen. Voor overwerk (werktijd buiten 07:00 – 18:00, op zaterdagen, zondagen en nationale vrije (feest-)dagen), ploegdienst en stand-by-dienst gelden speciale tarieven c.q. toeslagen op het normale uurtarief. Opdrachtgever zal, voor zover dat in de Opdracht is vastgelegd, aan Opdrachtnemer verschuldigd zijn:
 - a. een bedrag vastgesteld door vermenigvuldiging van het aantal door Opdrachtnemer aantoonbaar bestede uren met de overeengekomen uurtarieven.
 - b. de overige, in de Opdracht genoemde kosten.
- 10.4 De bij het sluiten van de Opdracht overeengekomen prijzen/tarieven zullen telkens na ommekomst van een periode van twaalf (12) maanden gerekend vanaf de datum van ondertekening van de Opdracht kunnen worden gewijzigd met een percentage gelijk aan het Consumenten Prijs Indexcijfer zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek met als basis 2006 = 100, behoudens die gevallen waarin de wijziging van de kwalificaties of de standplaats van het betreffende Personeel van Opdrachtnemer daar aanleiding toe geeft.
- 10.5 Indien door additionele wensen van Opdrachtgever de prestaties welke Opdrachtnemer op grond van de Opdracht moet leveren aantoonbaar worden verzaamd, of uitgebreid, is er sprake van wijziging van de opdracht als bedoeld in artikel 6 van de Algemene Voorwaarden.
- 10.6 De in de Opdracht vermelde bedragen worden verhoogd met het ten tijde van het verrichten van de werkzaamheden geldende percentage omzetbelasting.
- 10.7 De prijzen zullen steeds vastgesteld zijn in Nederlandse valuta.

Artikel 11 Wijze van facturering en betalingsvoorwaarden

- 11.1 Facturering vindt, tenzij anders is overeengekomen, wekelijks, twee wekelijks of maandelijks plaats, zulks naar keuze van Opdrachtnemer, op of omstreeks de laatste Werkdag van de week, twee weken of maand waarin de Dienstverlening bij of voor Opdrachtgever heeft plaatsgevonden.
- 11.2 De facturen van de Opdrachtnemer zijn mede gebaseerd op de ingevulde en door de Opdrachtgever voor akkoord getekende tijdverantwoordingsformulieren, die de Opdrachtgever binden.
- 11.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juiste, tijdige, volledige invulling en ondertekening van de tijdverantwoordingsformulieren.
- 11.4 Bij verschil tussen een bij Opdrachtnemer ingeleverd tijdverantwoordingsformulier en het door de Opdrachtgever behouden afschrift daarvan, geldt het bij de Opdrachtnemer ingeleverde exemplaar als juist, tenzij de Opdrachtgever het tegendeel kan aantonen.
- 11.5 Indien de Opdrachtgever niet aan het gestelde in het tweede lid voldoet, kan Opdrachtnemer besluiten om de Opdrachtgever te factureren op basis van de bij haar bekende feiten en omstandigheden. Opdrachtnemer zal hiertoe niet overgaan zolang er geen redelijk overleg daaromtrent met de Opdrachtgever heeft plaatsgevonden.
- 11.6 De facturen van Opdrachtnemer dienen door de Opdrachtgever zonder enige inhouding, korting of verrekening binnen 15 dagen na factuurdatum te zijn betaald op de wijze als aangegeven op de factuur.

- 11.7 Uitsluitend rechtstreekse betalingen aan Opdrachtnemer werken voor de Opdrachtgever bevrijdend. Het rechtstreeks betalen dan wel het verstrekken van voorschotten aan het Personeel van Opdrachtnemer door de Opdrachtgever zijn niet toegestaan, ongeacht de reden of de wijze waarop zulks geschiedt. Dergelijke betalingen en verstrekkingen regarderen Opdrachtnemer niet en leveren geen grond op voor enige schulddeging of verrekening.
- 11.8 Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe aanleiding geeft kan Opdrachtnemer nadere zekerheid verlangen.
- 11.9 Indien Opdrachtgever nalatig is aan enige betalingsverplichting te voldoen dan wel in gebreke blijft ten aanzien van het stellen van nadere zekerheid zoals bepaald in artikel 11.8, heeft Opdrachtnemer het recht om volgens haar keuze:
 - a. de werkzaamheden op te schorten;
 - b. de overeenkomst, in afwijking van het bepaalde in artikel 9, zonder rechterlijke tussenkomst voor ontbonden te verklaren. In de beschreven gevallen van opschorting of ontbinding is Opdrachtnemer niet tot enige schadevergoeding gehouden.
- 11.10 Opschorting of ontbinding als hiervoor bedoeld, laat onverlet het recht van Opdrachtnemer op betaling van de werkzaamheden, die tot op het moment van opschorting/ ontbinding door Opdrachtnemer zijn verricht. Bij niet, niet tijdige of niet volledige betaling door de Opdrachtgever van enige door hem verschuldigde bedragen, is hij met ingang van de vervaldatum van de betreffende factuur van rechtswege in verzuim. Vanaf dat moment is de Opdrachtgever tevens een vertragsrente gelijk aan 3% boven de wettelijke rente, een gedeelte van een maand voor een hele maand rekenende, over het bruto factuurbedrag aan Opdrachtnemer verschuldigd. Alle kosten, zowel in als buiten rechte, de kosten van rechtskundige bijstand daaronder begrepen, die Opdrachtnemer moet maken ten gevolge van het niet nakomen van de betalingsverplichtingen door de Opdrachtgever, zijn voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden geacht tenminste 15 % van de hoofdsom te bedragen, met een minimum van € 250,00.

Artikel 12 Klachten

- 12.1 Klachten ter zake van door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever verstuurd facturen dienen binnen acht (8) dagen na verzenddatum van de betreffende factuur schriftelijk, met motivering, door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kenbaar te worden gemaakt, op straffe van verval van het recht op reclame.
- 12.2 Een klacht schort de betalingsverplichting van de Opdrachtgever niet op.

Artikel 13 Geheimhouding

- 13.1 Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers welke hem ter beschikking staan, niet buiten het kader van hetgeen in de Opdracht is toegestaan aan derden ter beschikking stellen.
- 13.2 Partijen zullen hun personeel verplichten deze geheimhoudingsbepaling na te leven.
- 13.3 Geen van beide partijen zal zonder schriftelijke toestemming van de andere partij in publicaties of reclame-uitingen van een Opdracht melding maken.

Artikel 14 Verzekering

- 14.1 De Opdrachtgever heeft zich adequaat verzekerd en zal zich adequaat verzekerd houden voor de risico's van wettelijke aansprakelijkheid.
- 14.2 De Opdrachtgever zal op verzoek van Opdrachtnemer de in het vorige lid bedoelde polis(sen) aan Opdrachtnemer tonen.

Artikel 15 Vervanging Personeel

- 15.1 Opdrachtnemer zal Personeelsleden slechts incidenteel en niet dan na vooraf overleg met de Opdrachtgever tijdelijk of definitief vervangen. Ter bestendiging van de continuïteit zullen gedurende de looptijd van een Opdracht zoveel mogelijk dezelfde perso(o)n(en) door Opdrachtnemer worden ingezet.
- 15.2 Indien Opdrachtgever van mening is dat (een) Personeel(slid) van Opdrachtnemer niet of niet goed voldoet aan de overeengekomen kwalificaties, dan wel niet in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, is Opdrachtgever gerechtigd van Opdrachtnemer te verlangen dat dit Personeel(slid) wordt vervangen. Dit recht vervalt na tien (10) werkdagen, gerekend vanaf de eerste dag dat het Personeel(slid) van Opdrachtnemer feitelijk te werk wordt gesteld bij of ten behoeve van de Opdrachtgever.

- 15.3 Indien door (een) Personeel(slid) in strijd met de bij Opdrachtgever gebruikelijke huisregels is gehandeld of op enige andere wijzen het vertrouwen van Opdrachtgever is geschonden, is de Opdrachtgever gerechtigd van Opdrachtnemer te verlangen dat dit Personeel(slid) binnen een in onderling overleg vastgestelde termijn wordt vervangen.
- 15.4 Personeel dat gedurende de duur van de Opdracht aantoonbaar hogere kwalificaties heeft gekregen qua deskundigheid, opleidingsniveau en ervaring kan door Opdrachtnemer worden vervangen in overleg met de Opdrachtgever. Indien de Opdrachtgever bezwaar heeft tegen vervanging als bedoeld in de vorige zin, is Opdrachtnemer gerechtigd het uurtarief te verhogen tot het tarief dat voor dat hogere niveau door Opdrachtnemer in het algemeen in rekening wordt gebracht.
- 15.5 Bij iedere vervanging van Personeelsleden in dit artikel bedoeld zal, zonder dat dit voor Opdrachtgever tot hogere kosten leidt, vervangend Personeel beschikbaar moeten worden gesteld dat qua deskundigheid, opleidingsniveau en ervaring van minimaal gelijk niveau is als het oorspronkelijk ingezette Personeel. Vervanging door Personeel dat aan mindere kwalificaties voldoet zal slechts bij uitzondering en na schriftelijke instemming van Opdrachtgever, kunnen plaatsvinden. In dat geval zal indien van toepassing het uurtarief worden verlaagd tot het tarief dat voor dat niveau door Opdrachtnemer in het algemeen in rekening wordt gebracht.

Artikel 16 Overmacht

- 16.1 Indien Opdrachtgever gedurende een periode van meer dan tien (10) Werkdagen tenevolg van overmacht niet kan nakomen of tekort schiet aan zijn verplichtingen op grond van deze overeenkomst te voldoen, heeft Opdrachtnemer het recht de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding zal ontstaan.
- 16.2 Tijdens het tijdvak waarin sprake is van overmacht kan Opdrachtnemer geen aanspraak maken op schadevergoeding en heeft Opdrachtnemer ook geen recht om de overeenkomst te ontbinden. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitval van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, ziekte van Opdrachtnemer of personeel, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen waardoor uitvoering van de Opdracht redelijkerwijs niet van Opdrachtnemer kan worden gevergd, zal de uitvoering van de Opdracht worden opgeschort, dan wel de Overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmacht situatie langer dan negentig (90) dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding over en weer. Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Opdrachtnemer zijn verplichtingen had moeten nakomen. Voor zover Opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomst, is Opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.
- 16.3 Onder overmacht van Opdrachtgever wordt in ieder geval niet verstaan:
- gebrek aan Personeel;
 - stakingen;
 - ziekte van Personeel;
 - verlate aanlevering of ongeschiktheid van materialen of van de programmatuur;
 - liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen.

Artikel 17 Overname Personeel

1. Het is opdrachtgever of een aan opdrachtgever gelieerde vennootschap, behoudens schriftelijke toestemming van opdrachtgever, verboden gedurende en na afloop van de opdracht, rechtstreeks voor zich, middels en/of voor derden een arbeidsverhouding van welke aard dan ook aan te gaan met een Personeelslid van Opdrachtnemer, ongeacht de aard en/of inhoud en/of naam van de functie.
2. Opdrachtgever is van rechtswege in gebreke indien hij in strijd met zijn verplichtingen uit hoofde van het bepaalde in lid 1 handelt en zal een voor Opdrachtnemer bestemde boete verbeuren ter hoogte van € 25.000

(zegge: vijftienduizend euro) ter vermeerderen met € 500 voor elke dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van de Opdrachtnemer nakoming van de overeenkomst te verlangen en onverminderd het recht van opdrachtgever om in plaats van de boete volledige schadevergoeding te vorderen.

3. Het bepaalde in lid 1 en 2 van dit artikel is niet van toepassing, indien:
 - a. opdrachtgever zijn werkzaamheden onder leiding en toezicht van opdrachtgever uitvoert, en;
 - b. opdrachtgever Opdrachtnemer een vergoeding verstrekt ter hoogte van het bedrag als opgenomen in de project- of inleenovereenkomst, ter dekking van de kosten voor verleende diensten in verband met de terbeschikkingstelling, werving en opleiding van Opdrachtnemer.

Artikel 18 Overige bepalingen inzake ontwikkeling van programmatuur

- 18.1 Onverminderd de overige bepalingen uit deze algemene voorwaarden zijn de navolgende leden van toepassing als de opdracht gedeeltelijk of geheel bestaat uit het ontwikkelen van programmatuur, daar mede onder begrepen, doch niet uitsluitend: client applicaties, server applicaties, web services, websites, intranetten, extranetten, *web based* applicaties, mobiele (internet) applicaties en applicaties voor eindgebruikers.
- 18.2 De intellectuele eigendomsrechten welke berusten op de voor opdrachtgever ontwikkelde programmatuur blijven berusten bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever verkrijgt een licentie, welke licentie niet meer zal inhouden dan dat de programmatuur voor het doel mag worden aangewend waarvoor de opdracht verstrekt is. In de overeenkomst kunnen nadere voorwaarden aan het hiervoor verleende gebruiksrecht verleend worden.
- 18.3 Opdrachtnemer garandeert niet dat de programmatuur zonder gebreken zal werken en dat alle gebreken kunnen worden opgelost of verbeterd. Echter, Opdrachtnemer zal zich tot als een goed leverancier betoont inspannen de gebreken te verhelpen en/of verbeteren. Indien partijen voorzien dat dit laatste niet zal slagen treden partijen in overleg om in samenspraak een *work-around* aan te brengen.
- 18.4 Opdrachtnemer is niet gehouden de programmatuur te blijven onderhouden als deze gebaseerd is op een bepaalde versie van programmatuur van derdeleverancier, waarvan die derdeleverancier heeft aangegeven die versie niet meer te ondersteunen. In dat geval zal Opdrachtnemer een voorstel doen om de oplossing te upgraden naar een nieuwere versie van de programmatuur van de derdeleverancier.
- 18.5 Op eerste verzoek van opdrachtgever werkt Opdrachtnemer mee aan een broncode depot (*escrow*). Deze regeling zal nooit meer inhouden dan dat als Opdrachtnemer in discontinuïteit komt te verkeren opdrachtgever een licentie zal verkrijgen op de broncode welke licentie opdrachtgever in staat stelt de programmatuur te (doen laten) onderhouden om haar eigen bedrijfscontinuïteit te waarborgen. De kosten voor de *escrow*, daar mede onder begrepen de kosten voor de werkzaamheden die Opdrachtnemer daarvoor dient te verrichten, zijn voor rekening van opdrachtgever. Opdrachtgever aanvaardt dat deze *escrow*regeling alleen betrekking kan hebben op door Opdrachtnemer ontwikkelde programmatuur, en dus geen betrekking kan hebben op de licenties die zij van Opdrachtnemer heeft afgenomen voor programmatuur van derdeleveranciers.

Artikel 19 Onderhoud en support

- 19.1 Onverminderd de overige bepalingen uit deze algemene voorwaarden zijn de navolgende leden van toepassing als de opdracht gedeeltelijk of geheel bestaat uit het verlenen van onderhoud.
- 19.2 Opdrachtnemer is nimmer gehouden onderhoud- / support diensten zoals vermeld in artikel 19 te verlenen indien de Opdrachtgever daarvoor geen overeenkomst met Opdrachtnemer heeft afgesloten.

Onderhoud

- 19.3 Voor zover overeengekomen bestaat onderhoud uit het oplossen van fouten in programmatuur, preventief onderhoud (één update per jaar) zodat de oplossing van opdrachtgever kan blijven functioneren en het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur. Het ter beschikking stellen van nieuwe versies betreft alleen de minor versies. Fouten worden alleen in behandeling genomen als de fout voor Opdrachtnemer reproduceerbaar is.
- 19.4 Onderhoud als hiervoor bedoeld heeft alleen betrekking op de door Opdrachtnemer aan opdrachtgever in licentie gegeven programmatuur. Voor programmatuur van derdeleveranciers, met wie opdrachtgever een licentieovereenkomst heeft, geldt dat Opdrachtnemer in het kader van onderhoud alleen de updates en upgrades zal installeren namens opdrachtgever. Dit laatste alleen indien en voorzover Opdrachtgever een

- afdoende contract heeft met die desbetreffende derde daartoe. Indien dit laatste niet (meer) het geval is, kan Oprachtnemer niet meer gehouden worden de totale oplossing te onderhouden en te ondersteunen.
- 19.5 Onderhoud en ondersteuning worden door Oprachtnemer, tenzij anders overeengekomen, op afstand verricht. Dit betekent dat opdrachtgever verantwoordelijk is voor het tijdig verwerven van de door Oprachtnemer voorgeschreven communicatievoorzieningen, infrastructuur en hulpprogrammatuur en het installeren daarvan. Indien de voorzieningen niet afdoende zijn is Oprachtnemer gerechtigd, zonder tot enige compensatie of schadevergoeding gehouden te zijn, haar onderhoudsverplichtingen op te schorten.
- 19.6 Het onderhoud door Oprachtnemer laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van opdrachtgever voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de programmatuur en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot opdrachtgever staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal programmatuur zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Uitdrukkelijk uitgesloten van onderhoud is systeembeheer en alle daarmee samenhangende werkzaamheden, deze verplichting blijft berusten bij opdrachtgever.
- 19.7 Het onderhoud aan de programmatuur omvat niet het herstel van fouten, gebreken of onvolkomenheden die het gevolg zijn van of verband houden met:
- (i) gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de programmatuur, waaronder mede wordt verstaan fouten in de invoer van gegevens of in de gegevens zelf; (ii) wijziging van de programmatuur anders dan door of namens Oprachtnemer; (iii) het gebruik van de programmatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies in de gebruiksdokumentatie; (iv) wijzigingen in of fouten, gebreken of onvolkomenheden in apparatuur of andere programmatuur dan die onder het onderhoud van Oprachtnemer valt; (v) het nalaten van opdrachtgever om de programmatuur tijdig te laten onderhouden; (vi) het gebruik van een oude versie van de programmatuur die niet meer door Oprachtnemer of derdeleveranciers wordt onderhouden en/of ondersteund; (vii) herstel van verminkte of verloren gegane gegevens; (viii) andere niet aan Oprachtnemer toe te rekenen oorzaken.

Support

- 19.8 Onder "Support(diensten)" wordt verstaan het bieden van telefonische, schriftelijke en/of elektronische helpdeskondersteuning met betrekking tot het gebruik en het functioneren van de te ondersteunen software.
- 19.9 Support wordt uitsluitend geleverd ten aanzien van programmatuur die door Oprachtnemer aan opdrachtgever in licentie is gegeven of programmatuur waarvoor Oprachtnemer als distributeur optreedt en waarvoor opdrachtgever een licentieovereenkomst en onderhoudsovereenkomst heeft afgesloten.
- 19.10 Wanneer (een Medewerker van) de Opdrachtgever om Support verzoekt, dient het computersysteem waarop de te ondersteunen software is geïnstalleerd in de onmiddellijke nabijheid van deze (Medewerker van de) Opdrachtgever te staan en voortdurend tot zijn beschikking te staan. Bovendien dient de Opdrachtgever over een gebruiksklare internetverbinding met Oprachtnemer te beschikken. Support kan slechts worden geboden indien de (Medewerker van de) Opdrachtgever aan de Oprachtnemer, indien van toepassing, het juiste licentinummer en de juiste licentiernaam verstrekt.
- 19.11 Support mag slechts worden aangevraagd door de Opdrachtgever en zijn Medewerkers. Oprachtnemer kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Oprachtnemer zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures.

Algemeen onderhoud en support

- 19.12 Onderhoud- en supportdiensten worden door Oprachtnemer standaard conform een overeengekomen Service Level Agreement (SLA) geleverd, bij gebreke waarvan zal Oprachtnemer onderhoud en ondersteuning leveren op basis van een inspanningsverplichting en staat Oprachtnemer niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning.
- 19.13 Onderhoud- en supportdiensten worden, tenzij anders overeengekomen in de SLA, op basis van nacalculatie of een strippenkaart uitgevoerd.

- 19.14 Onderhoud- / supportdiensten op grond van de Onderhoud- / supportovereenkomst en / of SLA omvatten standaard niet:
- a) diensten ten aanzien van systeeminrichting, hardware en netwerken;
 - b) structureel werk zoals het definiëren van lay-outs, overzichten, jaarverslagen, inrichting van rekeningschema's, boekhoudkundige vraagstukken, importdefinities en koppelingen met software van derden;
 - c) ondersteuning op locatie;
 - d) de op verzoek van de Opdrachtgever uitgebreide functionaliteit van de Software;
 - e) de op verzoek van de Opdrachtgever uitgebreide en/of aangepaste inrichting die tot stand is gekomen door middel van (extra) maatwerksoftware; f) het converteren van bestanden;
 - g) diensten ten aanzien van externe databases van andere producenten dan de Oprachtnemer;
 - h) installatie, inrichting, training of andere niet uitdrukkelijk in deze Overeenkomst omschreven diensten;
 - i) onderhoud of support voor andere software van Oprachtnemer dan de Software en/of voor (bedienings-)software van andere producenten dan de Oprachtnemer;
 - j) onderhoud of support voor hardware;
 - k) bestandsreparaties, waarbij de oorzaak niet kan worden toegeschreven aan de Software van Oprachtnemer;
 - l) het verstrekken van andere producten dan de Software die door of namens de Oprachtnemer op de markt worden gebracht;
 - m) reproductie van verminkte of verloren gegane gegevens.
- Oprachtnemer is niet verplicht de werkzaamheden met betrekking tot de onder a) tot en met m) genoemde onderwerpen te verrichten.
- 19.15 Indien Oprachtnemer niettemin, uitsluitend ter beoordeling van de Oprachtnemer, besluit deze werkzaamheden op verzoek van Opdrachtgever te verrichten, is de Opdrachtgever daarvoor naast de onderhoud- / supportdiensten vergoeding een vergoeding aan de Oprachtnemer verschuldigd tegen de tarieven zoals afgesproken tussen Opdrachtgever en Oprachtnemer.
- 19.16 Indien (achteraf) blijkt dat de Opdrachtgever geen recht had op Onderhoud- / supportdiensten of indien blijkt dat de handeling niet onder de reikwijdte van Support valt, kan de Oprachtnemer de kosten van de geboden Support doorberekenen aan de Opdrachtgever tegen zijn alsdan geldende prijzen en is de Opdrachtgever de doorberekende prijs aan Oprachtnemer verschuldigd.

Artikel 20 Hosting van diensten

- 20.1 In geen geval is Oprachtnemer verplicht tot het verrichten van andere c.q. omvangrijker werkzaamheden dan vermeld in de schriftelijke opdrachtbevestiging.
- 20.2 Oprachtnemer kan van Opdrachtgever verlangen schriftelijk volledige informatie te verstrekken omtrent de aard en het doel van de verlangde werkzaamheden en tevens omtrent het gebruik dat van de door Opdrachtnemer te leveren producten en diensten zal worden gemaakt.
- 20.3 Opdrachtgever is verplicht geen ander gebruik van de door Oprachtnemer aan Opdrachtgever geleverde producten en diensten te maken, dan door Opdrachtgever aan Oprachtnemer uitdrukkelijk is meegegeed of welk gebruik door Oprachtnemer redelijkerwijze verwacht mocht worden, zulks mede op grond van door Opdrachtgever aan Oprachtnemer verstrekte informatie.
- 20.4 Indien Opdrachtgever de voorschriften omtrent gebruik van de producten en diensten niet in acht neemt, dan wel zich niet (volledig) houdt aan het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel, heeft Oprachtnemer het recht, naar keuze:
- de werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever alsnog aan zijn verplichtingen heeft voldaan, of
 - de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst voor ontbonden te verklaren.
- In de beschreven gevallen van opschorting of ontbinding is Oprachtnemer niet tot enige schadevergoeding gehouden. Opschorting of ontbinding als hiervoor bedoeld, laat onverlet het recht van Oprachtnemer op betaling van de werkzaamheden, die tot op het moment van opschorting/ontbinding, door Oprachtnemer zijn verricht.
- 20.5 Oprachtnemer zal naar beste vermogen trachten de in de opdrachtbevestiging vermelde oplevertijd in acht te nemen, doch zij is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van overschrijding van de oplevertijd, door welke oorzaak dan ook.
- 20.6 De in het voorgaande lid bedoelde levertijd vangt aan op het moment dat de opdracht schriftelijk door Oprachtnemer is aanvaard, alle gegevens c.q.

- specificaties nodig voor de uitvoering van de opdracht zijn vastgesteld en Opdrachtgever de door haar te verstrekken informatie daaromtrent aan Opdrachtnemer ter beschikking heeft gesteld. Wijzigingen in de opdracht of de verstrekking van nadere gegevens doet de levertijd automatisch opschuiven.
- 20.7 Door Opdrachtgever verzochte wijzigingen ten opzichte van de door Opdrachtnemer schriftelijk aanvaarde opdracht worden slechts uitgevoerd, indien deze wijzigingen eveneens schriftelijk door Opdrachtnemer zijn aanvaard. Indien aldus op verzoek van Opdrachtgever wijzigingen in de overeengekomen verwerkingsmethodes worden uitgevoerd of extra werkzaamheden worden verricht, die niet uitdrukkelijk in de opdrachtbevestiging zijn beschreven, kunnen de daaruit voortvloeiende kosten in rekening worden gebracht tegen de op dat moment bij Opdrachtnemer geldende tarieven.
- 20.8 Informatiedragers, zoals magnetische banden en geheugenschijven, door Opdrachtgever voor uitvoering van de werkzaamheden beschikbaar gesteld, dienen te voldoen aan de specificaties van Opdrachtnemer. Dit materiaal verblijft voor rekening en risico van Opdrachtgever bij Opdrachtnemer en Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het, door welke oorzaak dan ook, geheel of gedeeltelijk verloren gaan daarvan, behoudens voor zover het verloren gaan het gevolg is van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.
- 20.9 Na voltooiing van de werkzaamheden worden de van Opdrachtgever in 20.8 genoemde materialen aan Opdrachtgever geretourneerd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, onverminderd het recht van Opdrachtnemer afgifte op te schorten totdat Opdrachtgever al hetgeen zij uit hoofde van de betreffende overeenkomst met Opdrachtnemer verschuldigd is, heeft voldaan.
- 20.10 Het vervoer van alle op de uitvoering van de werkzaamheden betrekking hebbende materialen, onverschillig of het aangeleverd materiaal of resultaten van de werkzaamheden van Opdrachtnemer betreft, zowel naar als van Opdrachtnemer, is geheel voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- 20.11 Hardware wordt gefactureerd bij opdracht.
- 20.12 (Aanvullende) werkzaamheden in het kader van hosting worden gefactureerd na uitvoering.
- 20.13 Facturatie van de hosting diensten vindt maandelijks vooraf plaats.
- 20.14 Voor werkzaamheden in het kader van hosting diensten, die zich over meer dan één maand uitstrekken, kan Opdrachtnemer tussentijds (termijn)facturen sturen.
- 20.15 Boven de door Opdrachtnemer gehanteerde tarieven kunnen gebruikte materialen, verzendkosten van het geleverde, alsmede kosten van het samenstellen van de programma's nodig voor het uitvoeren van de betreffende opdracht, in rekening worden gebracht met een maximum van Eur 50, zonder offerte, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 20.16 Data in de vorm van E-mail en door opdrachtgever geproduceerde bestanden blijft te allen tijde eigendom van de opdrachtgever. Systeemdata en programmatuur zijn hiervan uitgesloten.
- 20.17 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, binden opdrachten binnen de in artikel 20 periodieke werkzaamheden c.q. periodieke levering van producten, partijen voor de duur van één jaar. Hiervoor bedoelde opdrachten worden telkens stilzwijgend met één jaar verlengd, tenzij Opdrachtnemer of Opdrachtgever bij aangetekend schrijven en met inachtneming van een termijn van drie maanden de andere partij tegen het einde van een kalenderjaar opzegt.
- 22.2 Voor zover door Opdrachtnemer aansprakelijkheid wordt aanvaard, is deze uitdrukkelijk beperkt tot, naar keuze van Opdrachtnemer:
- kosteloos de uitvoering alsnog conform de opdracht voltooien, c.q. corrigeren;
 - creditering van het ter zake van de betreffende opdracht, c.q. deel van de opdracht, door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag.
- 22.3 Het recht op het vorderen van schadevergoeding vervalt in ieder geval 30 dagen nadat de resultaten van uitvoering van de Dienstverlening aan Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld, of zoveel eerder conform artikel 12.1.
- 22.4 Met uitzondering van het bepaalde in het eerste lid van dit artikel wordt elke aansprakelijkheid uitgesloten en in het bijzonder:
- bedrijfsschade door Opdrachtgever geleden;
 - schade, die derden mochten lijden, bijvoorbeeld door schending van hun octrooien, licenties of andere rechten;
 - schade, die het gevolg is van handelen of nalaten van Opdrachtgever zelf, of van personen, die Opdrachtgever heeft aangesteld of waarvoor zij anderszins verantwoordelijk is;
 - schade die het gevolg is van het door Opdrachtgever onjuist, gebrekkig of anderszins niet behoorlijk verstrekken van gegevens en ander door Opdrachtnemer noodzakelijk geacht materiaal, zoals dit kan blijken uit door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekte specificatie(s). Opdrachtgever kan door Opdrachtnemer aansprakelijk worden gehouden voor de kosten die uit zodanige nalatigheid voor Opdrachtnemer mochten voortvloeien;
 - schade die het gevolg is van overmacht aan de zijde van Opdrachtnemer. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van Opdrachtnemer onafhankelijke omstandigheid die uitvoering van de werkzaamheden blijvend of tijdelijk verhindert, alsmede voor zover daaronder niet reeds begrepen: oorlog, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer, werkstaking, natuurrampen, uitsluiting van werknemers, bedrijfsbezetting, deviezen en andere overheidsmaatregelen, transportmoeilijkheden, brand en andere storingen in het bedrijf van Opdrachtnemer alsmede niet of niet-tijdige verstrekking, door welke oorzaak ook, van al dan niet voor of namens Opdrachtgever bij derden bestelde goederen en/of diensten.
- 22.5 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer in elk geval van aanspraken van derden. Opdrachtgever zal personeelsleden van Opdrachtnemer of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden nimmer aanspreken.

Artikel 23 Toepasselijk recht en geschillen

- 23.1 Op alle met Opdrachtnemer gesloten overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 22.2 Geschillen tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter. Indien een geschil volgens de wettelijke regels valt onder de bevoegdheid van een Arrondissementsrechtbank is uitsluitend de Arrondissementsrechtbank te Utrecht bevoegd, onverminderd het recht van Opdrachtnemer het geschil voor te leggen aan de volgens de normale competentieregels bevoegde Arrondissementsrechtbank.

Artikel 24 Slotbepaling

Opdrachtnemer kan deze voorwaarden in de toekomst te allen tijde wijzigen.

Artikel 21 Voorbehouden rechten van Opdrachtnemer

- 21.1 Informatiedragers, werkinstructies, programma's en andere materialen, die door Opdrachtnemer voor de uitvoering van de opgedragen werkzaamheden zijn of worden vervaardigd, respectievelijk zijn of worden ontwikkeld, blijven het eigendom van Opdrachtnemer en kunnen niet zonder schriftelijke toestemming worden overgedragen aan derden.
- 21.2 Ten aanzien van alle uitgevoerde werkzaamheden geldt dat alle auteurs- en intellectuele eigendomsrechten uitdrukkelijk blijven voorbehouden aan Opdrachtnemer.
- 21.3 Opdrachtnemer zal kennis en technieken en de ideeën ontwikkeld, respectievelijk toegepast voor uitgevoerde opdrachten, mogen gebruiken en daarover vrijelijk beschikken.

Artikel 22 Klachten en aansprakelijkheid

- 22.1 Opdrachtnemer zal de door haar aanvaarde opdracht zorgvuldig uitvoeren. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade door welke oorzaak dan ook, tenzij het schade betreft die het gevolg is van opzet of grove schuld aan de zijde van Opdrachtnemer