



eraneos

# Algemene voorwaarden

Versie mei 2023

Dit zijn de Algemene Voorwaarden van Eraneos Consulting Netherlands B.V., Eraneos Technology Netherlands B.V., Eraneos Learning Netherlands B.V., Eraneos Netherlands B.V., Eraneos Analytics Netherlands B.V. (hierna: Eraneos), en de respectievelijk gelieerde ondernemingen. Alle voornoemde ondernemingen hierna gezamenlijk te noemen: de Ondernemingen en elk afzonderlijk onder de respectievelijke naam of algemeen als de Onderneming. Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Nederlandse Kamer van Koophandel onder nummer 33238319 (Eraneos Consulting Netherlands B.V.) 34351329 (Eraneos Technology Netherlands BV), 53128591 (Eraneos Learning Netherlands B.V.), 59132922 (Eraneos Netherlands B.V.), 02070702 (Eraneos Analytics Netherlands B.V.) en zijn tevens te raadplegen op [www.eraneos.nl](http://www.eraneos.nl).

## 1. Definities

### 1.1. Overeenkomst

Een door de Opdrachtgever aan de Ondernemingen verstrekte (mondelinge of schriftelijke) Overeenkomst van Opdracht, waarop uitsluitend deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

### 1.2. Opdrachtgever

Degene die met een van de Ondernemingen een (mondelinge of schriftelijke) Overeenkomst aangaat of daartoe op enigerlei wijze contact opneemt met de Ondernemingen.

### 1.3. Consultancydiensten

De adviesdiensten die de Ondernemingen aan de Opdrachtgever verlenen.

### 1.4. Wetgeving Gegevensbescherming

De toepasselijke gegevensbeschermingsregels, meer bepaald verordening 2016/679, (Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)) en de lokale implementaties van deze verordening.

### 1.5. Betrokkene

Een natuurlijk persoon van wie persoonsgegevens worden bewaard door een verwerkingsverantwoordelijke en die direct of indirect kan worden geïdentificeerd aan de hand van die persoonsgegevens, zoals gedefinieerd in artikel 4, lid 1, AVG.

### 1.6. Uitbestede Werknemer

Een persoon die in dienst van of ten behoeve van de Ondernemingen Opdrachten verricht zoals omschreven in de Overeenkomst.

### 1.7. Overmacht

Een niet toerekenbare tekortkoming van de nalatige Partij, waarbij deze tekortkoming niet te wijten is aan de nalatige Partij en niet voor rekening van de nalatige Partij behoort te komen volgens de wet, regelgeving of in het verkeer geldende opvattingen.

### 1.8. Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden, die uitsluitend van toepassing zijn op alle Overeenkomsten tussen de Ondernemingen en de Opdrachtgever.

### 1.9. Intellectuele Eigendomsrechten

Alle Intellectuele Eigendomsrechten die aan de Ondernemingen toebehoren, met inbegrip van maar niet beperkt tot auteursrechten, handelsnaamrechten, octrooien, modelrechten, handelsgeheimen, knowhow, merkregistraties en andere immateriële activa en alle deponeringen, vernieuwingen en verlengingen van al het voorgaande.

### 1.10. Aanbod

Elke vorm van aanbieding aan de Opdrachtgever door of namens de Ondernemingen, waaronder, maar niet beperkt tot, voorstellen, offertes en/of prijsopgaven.

### 1.11. Opdrachtbevestiging

Schriftelijke bevestiging van de Overeenkomst.

### 1.12. Overwerk

Alle gewerkte uren die door de werknemer op maandag tot en met vrijdag vóór 8.00 uur of na 17.00 uur worden verricht of al het werk dat in het weekend wordt verricht.

### 1.13. Partijen

De Opdrachtgever en de Onderneming gezamenlijk.

### 1.14. Producten

De Software, apparatuur en andere materialen die door de Onderneming worden geleverd.

### 1.15. SaaS

Het leveren en onderhouden van Software as a Service (Software als een dienst), door de Onderneming voor de Opdrachtgever op afstand via het internet of een ander datanetwerk, zonder dat de Opdrachtgever een fysieke drager ter beschikking wordt gesteld die de betreffende Software bevat.

### 1.16. Detacheringsdiensten

Diensten waarbij een Werknemer van de Onderneming ter beschikking van de Opdrachtgever wordt gesteld om onder toezicht en leiding van de Opdrachtgever werkzaamheden te verrichten.

### 1.17. Service Level Agreement

De schriftelijke Overeenkomst tussen de Onderneming en de Opdrachtgever betreffende het serviceniveau voor de diensten die de Onderneming aan de Opdrachtgever zal verlenen.

### 1.18. Software

De computerprogramma's en gebruikersdocumentatie die door de Onderneming aan de Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld op basis van een gebruikslicentie, gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

### 1.19. Opdracht(en)

De Consultancydiensten, Detacheringsdiensten, SaaS Diensten of Product(en) die de betreffende Onderneming op grond van de Overeenkomst aan de Opdrachtgever levert.

## 2. Toepasselijkheid

### 2.1

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten tussen de Onderneming en de Opdrachtgever, de wijze van totstandkoming en de uitvoering daarvan.

### 2.2

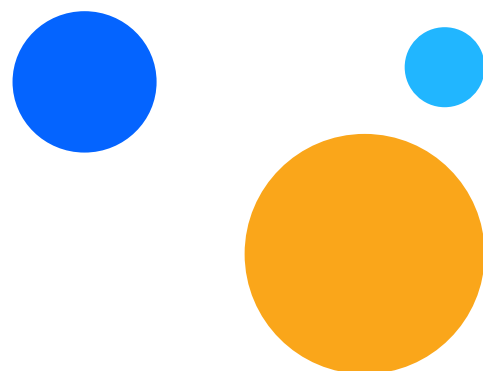
Deze Algemene Voorwaarden zijn onder meer ook van toepassing op aandeelhouders, alle werknemers, voormalige werknemers, opdrachtnemers en andere Partijen die verbonden zijn/waren aan of werkzaam zijn/waren voor de Opdrachtgever.

### 2.3

De Algemene Voorwaarden van de Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij deze door de betreffende Onderneming schriftelijk zijn aanvaard.

### 2.4

Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen volledig van kracht blijven. De Onderneming en de Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde 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 worden genomen.



## 3. Totstandkoming van een Overeenkomst

### 3.1

Elk Aanbod van een van de Ondernemingen gericht op het sluiten van een Overeenkomst, ongeacht de vorm ervan, moet als niet-bindend worden beschouwd.

### 3.2

Na indiening van een aanvraag voor een Aanbod door de Opdrachtgever, zal de betreffende Onderneming een Opdrachtbevestiging, waarin specifieke voorwaarden van de door de Onderneming te leveren Opdrachten worden vermeld, uitbrengen en aan de Opdrachtgever voorleggen. De Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de informatie die hij aan de Onderneming heeft verstrekt en waarop de Onderneming haar Aanbod heeft gebaseerd.

### 3.3

Het Aanbod wordt geacht te zijn aanvaard:

- A: indien de Opdrachtgever het Aanbod of de Opdrachtbevestiging stilzwijgend aanvaardt en de betreffende Onderneming met de Opdrachten is begonnen en de Opdrachtgever niet binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk bezwaar heeft gemaakt; of
- B: bij ontvangst van de ondertekende Opdrachtbevestiging;

Indien een Overeenkomst tot stand is gekomen op de wijze als omschreven in artikel 3.3.a) wordt deze geacht te zijn aangegaan tegen de in de Opdrachtbevestiging vermelde tarieven.

## 4. Wijzigingen

### 4.1

Wijzigingen in de Opdrachtbevestiging en in deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien zij schriftelijk door beide Partijen zijn goedgekeurd. Wijzigingen kunnen door elk van de Partijen worden geïnitieerd. Daartoe wordt door de betreffende projectmanager een schriftelijk (e-mail)verzoek ingediend, waarin de wijziging en de eventuele impact op de tijdslijn van een project worden gespecificeerd. Indien de Opdrachtgever een wijziging van de Opdrachtbevestiging initieert, zal de betreffende Onderneming binnen een redelijke termijn aangeven welke gevolgen de wijziging zal hebben op het eerder vastgestelde tijdschema en de eventuele Overuren en verdere kosten die daarmee gemoeid zijn.

### 4.2

De Partijen stellen elkaar onmiddellijk schriftelijk in kennis van adreswijzigingen.

## 5. Uitvoering van de Opdrachten door de Uitbestede Werknemer

### 5.1

De Uitbestede Werknemer zal als regel Opdrachten verrichten in sessies van vier uur, in overeenstemming met de data en het aantal sessies die in de Opdrachtbevestiging zijn vermeld en zal zich houden aan de redelijke werkinstructies en wettelijke bepalingen die hem/haar zijn verstrekt.

### 5.2

De desbetreffende Onderneming heeft het recht om de Uitbestede Werknemer met vakantie te laten gaan, opleidingen te laten volgen, intern overleg te laten voeren of andere werkzaamheden te laten verrichten, gedurende de in de Opdracht vermelde werktijden. De hiervoor bestede uren zullen niet aan de Opdrachtgever worden gedeclareerd.

### 5.3

De Onderneming behoudt zich het recht voor om, na overleg met de Opdrachtgever, een Uitbestede Werknemer te vervangen mits de vervanger een gelijkwaardig profiel heeft en mits de voortzetting van de werkzaamheden uit hoofde van de Overeenkomst niet in gevaar komt.

### 5.4

Het staat de Onderneming vrij om derden in te schakelen voor de uitvoering van de Opdrachten onder de Overeenkomst.

### 5.5

Alle door de Onderneming opgegeven termijnen zijn bedoeld als indicatief en zijn vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan de Onderneming bekend waren en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen; de enkele overschrijding van een opgegeven termijn brengt de Onderneming niet in verzuim. De Onderneming is niet gebonden aan termijnen die niet meer gehaald kunnen worden vanwege overmacht die zich na het aangaan van de Overeenkomst heeft voorgedaan. In alle gevallen waarin overschrijding van een termijn dreigt, zullen de Onderneming en de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.

## 6. Verplichtingen van de Opdrachtgever

### 6.1

De Opdrachtgever zorgt ervoor dat de Uitbestede Werknemer en alle werknemers van de Opdrachtgever die voor de diensten worden ingezet, kunnen werken in een passende en veilige werkomgeving die voldoet aan alle toepasselijke gezondheids- en veiligheidseisen.

### 6.2

De Opdrachtgever zal de Onderneming alle informatie en medewerking verlenen die de Onderneming nodig heeft voor de correcte uitvoering van de Overeenkomst.

### 6.3

De Opdrachtgever zorgt ervoor dat de locatie toegankelijk is en voorziet de Uitbestede Werknemer van alle benodigde beveiligingskaarten, codes, badges en hardware die de Uitbestede Werknemer nodig heeft om zijn/haar Werkzaamheden tijdig aan te vangen en uit te voeren. De Opdrachtgever informeert de Uitbestede Werknemer tijdig over alle geldende beveiligingsmaatregelen en het IT-beleid dat Opdrachtgever hanteert.

### 6.4

In alle gevallen waarin de opdrachtgever de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke gegevens of toegang tot systemen niet verstrekt of anderszins niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft de Onderneming het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten en de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

### 6.5

Alle kosten die voortvloeien uit het niet nakomen van een van de verplichtingen van de Opdrachtgever uit deze Overeenkomst, zijn uitsluitend voor rekening van de Opdrachtgever.

### 6.6

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst en binnen één (1) jaar na beëindiging van de Overeenkomst zal de Opdrachtgever geen Uitbestede Werknemers van de Onderneming die op grond van de Overeenkomst nauw betrokken waren bij de Werkzaamheden, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor de Opdrachtgever laten werken, behoudens schriftelijke toestemming van de Onderneming.

### 6.7

De Opdrachtgever garandeert dat alle wettelijke bepalingen betreffende de te verwerken gegevens, waaronder met name die welke zijn vastgesteld bij of krachtens de Wetgeving Gegevensbescherming Gegevensbescherming en meer bepaald de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de desbetreffende lokale uitvoeringsvoorschriften, strikt worden nageleefd.

## 7. Gegevensbescherming

### 7.1

De Opdrachtgever en de Onderneming zullen alle toepasselijke vereisten van de Wetgeving Gegevensbescherming Gegevensbescherming naleven.

### 7.2

De Partijen erkennen dat, afhankelijk van de specifiek uitgevoerde Opdracht de Onderneming kan optreden als verwerkingsverantwoordelijke of als verwerker, (waarbij "verwerkingsverantwoordelijke" en "verwerker" de betekenissen hebben zoals gedefinieerd in artikel 4 van de AVG). Meer specifiek, bij alle Consultancydiensten, wanneer de Onderneming persoonsgegevens verwerkt krachtens de Overeenkomst, bepaalt de Onderneming het doel en de middelen van deze gegevensverwerking, en treedt het dus op als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. Elke Partij treedt onafhankelijk op als verwerkingsverantwoordelijke en artikel 7.11 is niet van toepassing. Partijen worden niet beschouwd als gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijke. Voor de doeleinden van de Wetgeving Gegevensbescherming Gegevensbescherming, wanneer de Onderneming persoonsgegevens verwerkt in het kader van onder meer SaaS (ondersteuning), levering en onderhoud van Software, hosting en websitegerelateerde diensten, dient de Opdrachtgever te worden beschouwd als de verwerkingsverantwoordelijke en neemt de Onderneming de rol van verwerker op zich.

### 7.3

Voor zover de Onderneming persoonsgegevens van de Opdrachtgever verwerkt in het kader van Hosting, SaaS en softwarediensten, bepaalt de Opdrachtgever het doel en de middelen van de verwerking, en treedt hij aldus op als verwerkingsverantwoordelijke en de Onderneming als verwerker in de zin van de AVG, in welk geval artikel 7.11 van toepassing is.

### 7.4

De bijlage persoonsgegevensverwerking die bij deze aanvullende Algemene Voorwaarden is gevoegd en door de Opdrachtgever moet worden ingevuld en samen met de aanvaarding van het Aanbod moet worden teruggestuurd. De bijlage gegevensverwerking maakt integraal deel uit van de Overeenkomst.

### 7.5

De Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat hij beschikt over alle noodzakelijke passende toestemmingen en kennisgevingen om de rechtmatige overdracht van de persoonsgegevens aan de Onderneming voor de duur en de doeleinden van deze Overeenkomst mogelijk te maken.

### 7.6

De Onderneming kan persoonsgegevens delen met andere aangesloten bedrijven en/of andere derden die door de Onderneming worden ingeschakeld voor (ondersteuning bij) de uitvoering van de Opdrachten. Persoonsgegevens zullen alleen worden gedeeld voor zover noodzakelijk met betrekking tot voornoemde activiteiten en voor zover dit in overeenstemming is met de Wetgeving Gegevensbescherming. De Onderneming heeft een functionaris voor gegevensbescherming aangewezen en deze is bereikbaar via het volgende e-mail adres [privacy.nl@eraneos.com](mailto:privacy.nl@eraneos.com).

### 7.7

De Onderneming zal passende technische en organisatorische maatregelen nemen om de persoonsgegevens te beschermen tegen vernietiging, verlies, wijziging of onbevoegde bekendmaking van of toegang tot deze gegevens.

## 7.8

Voor zover het persoonsgegevens betreft die door de Opdrachtgever zijn verstrekt, zal de Onderneming de Opdrachtgever informeren (i) wanneer een verzoek wordt ontvangen van een Betrokkene die zijn rechten wenst uit te oefenen, (ii) wanneer een klacht of vordering met betrekking tot de verwerking van de persoonsgegevens wordt ontvangen, en (iii) wanneer de Onderneming een kennisgeving doet overeenkomstig artikel 33 of 34 van de AVG.

## 7.9

Met betrekking tot het geval waarin de Onderneming optreedt als verwerkingsverantwoordelijke, zal de Opdrachtgever op verzoek van de Onderneming zonder onnodige vertraging zijn volledige medewerking verlenen en alle informatie verstrekken om te voldoen aan de Wetgeving Gegevensbescherming, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, informatie en medewerking met betrekking tot Betrokkenen die hun rechten uitoefenen en mogelijke inbreuken op persoonsgegevens.

## 7.10

De Opdrachtgever vrijwaart de Onderneming tegen alle aanspraken van derden wegens niet-naleving door de Opdrachtgever van de Wetgeving Gegevensbescherming. Deze vrijwaring omvat alle geleden schade en alle (juridische) kosten die de Onderneming in verband met een dergelijke aanspraak lijdt of maakt.

## 7.11

Met betrekking tot alle persoonsgegevens die worden verwerkt in verband met de uitvoering van zijn verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst als gegevensverwerker, verbindt de Onderneming zich ertoe om:

### 7.11.1

De persoonsgegevens uitsluitend te verwerken voor de doeleinden van deze Overeenkomst en uitsluitend op grond van schriftelijke instructies van de Opdrachtgever;

### 7.11.2

Ervoor te zorgen dat zij passende technische en organisatorische maatregelen treft ter bescherming tegen ongeoorloofde of onwettige verwerking van persoonsgegevens en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging van persoonsgegevens, die zijn afgestemd op de schade die zou kunnen voortvloeien uit de ongeoorloofde of onwettige verwerking of onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging en op de aard van de te beschermen gegevens, rekening houdend met de stand van de technologische ontwikkeling en de kosten van de uitvoering van eventuele maatregelen, (deze maatregelen kunnen in voorkomend geval pseudonimisering en versleuteling van persoonsgegevens omvatten, alsmede waarborging van de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van haar systemen en diensten, en regelmatige beoordeling en evaluatie van de doeltreffendheid van de door haar getroffen technische en organisatorische maatregelen);

### 7.11.3

Ervoor te zorgen dat al het personeel dat toegang heeft tot persoonsgegevens en/of deze verwerkt, verplicht is de persoonsgegevens strikt vertrouwelijk te behandelen; en

### 7.11.4

Ervoor te zorgen dat de aan de Onderneming toevertrouwde persoonsgegevens kunnen worden overgedragen en verwerkt in een of meer landen, binnen of buiten de Europese Unie, afhankelijk van de landen waar de Onderneming actief is. In alle gevallen waarin persoonsgegevens worden doorgegeven buiten de Europese Economische Ruimte en/of buiten landen die een passend beschermingsniveau bieden en als zodanig door de Europese Commissie zijn aangegeven, heeft de Onderneming passende waarborgen ingevoerd om de privacy van de betrokken persoonsgegevens te beschermen (voornamelijk SCC's en BCR, indien van toepassing);

### 7.11.5

De Opdrachtgever bij te staan bij het beantwoorden van een verzoek van een Betrokkene en bij het nakomen van zijn verplichtingen uit hoofde van de wetgeving gegevensbescherming;

### 7.11.6

De Opdrachtgever onverwijld op de hoogte te stellen wanneer hij kennis krijgt van een inbreuk in verband met persoonsgegevens;

### 7.11.7

De Opdrachtgever onverwijld in kennis te stellen van elk verzoek dat hij van een Betrokkene ontvangt en dat betrekking heeft op de verwerkte gegevens;

### 7.11.8

Op schriftelijke aanwijzing van de Opdrachtgever de persoonsgegevens en kopieën daarvan bij beëindiging van deze Overeenkomst te wissen of terug te geven aan de Opdrachtgever, tenzij de Wetgeving Gegevensbescherming verplicht deze persoonsgegevens te bewaren;

### 7.11.9

Een nauwkeurig register bij te houden van alle verwerkingsactiviteiten die voor rekening van de verwerkingsverantwoordelijke zijn verricht.

## 8. Uitvoering van de Overeenkomst

### 8.1

De Onderneming voert haar diensten naar beste kunnen uit, in voorkomend geval overeenkomstig de met de Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van de leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij de leverancier uitdrukkelijk en schriftelijk een resultaat heeft toegezegd en voor zover het betreffende resultaat tevens met voldoende betaalbaarheid in de Overeenkomst is omschreven.

### 8.2

De Onderneming is niet aansprakelijk voor verlies of kosten die het gevolg zijn van het gebruik of misbruik van toegangs- of identificatiecodes of certificaten, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of roekeloosheid van de Onderneming.

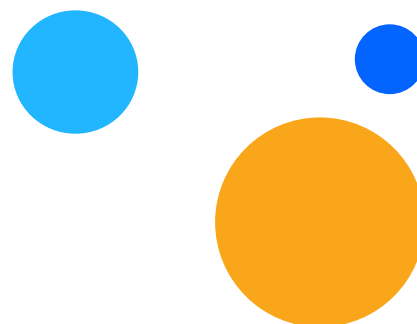
## 9. Service Level Agreements

### 9.1

Alle afspraken betreffende een dienstverleningsniveau (SLA) dienen uitdrukkelijk schriftelijk te worden overeengekomen. De opdrachtgever verbindt zich ertoe de leverancier steeds onverwijld te informeren over alle omstandigheden die het serviceniveau en de beschikbaarheid ervan beïnvloeden of kunnen beïnvloeden.

### 9.2

In aanwezigheid van een Service Level Agreement wordt de beschikbaarheid van Software, systemen en aanverwante diensten steeds zodanig gemeten dat onbeschikbaarheid wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van dienstverlening die vooraf door de Onderneming zijn aangekondigd en omstandigheden waarop de Onderneming geen invloed heeft, niet in aanmerking worden genomen. De door de Onderneming gemeten beschikbaarheid geldt als afdoend bewijs, behoudens door de Opdrachtgever geleverd tegenbewijs.





## 10. Back-ups

### 10.1

Indien de krachtens de Overeenkomst aan de Opdrachtgever geleverde diensten het maken van back-ups van de gegevens van de Opdrachtgever omvatten, zal de leverancier een volledige back-up maken van de gegevens van de Opdrachtgever in zijn bezit, volgens de schriftelijk overeengekomen termijnen of eenmaal per week indien dergelijke termijnen niet zijn overeengekomen. De Onderneming bewaart de back-up voor de duur van de overeengekomen termijn of voor de duur van de gebruikelijke termijn van de Onderneming indien hierover geen afspraken zijn gemaakt. De Onderneming bewaart de back-up steeds met de nodige zorgvuldigheid.

### 10.2

De Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de naleving van alle administratieve en bewaringsverplichtingen die krachtens de wet op hem van toepassing zijn.

## 11. Tarieven en kosten

### 11.1

Voor de te verrichten Opdrachten factureert de Onderneming de Opdrachtgever maandelijks op basis van de in de Opdrachtbevestiging vermelde tarieven en op basis van de werkelijke kosten, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

### 11.2

De vergoeding voor Consultancy- of Detacheringsdiensten wordt bepaald door het aantal daadwerkelijk bestede sessies van vier uur te vermenigvuldigen met het dan geldende tarief.

### 11.3

Tenzij anders overeengekomen zijn de tarieven inclusief reis- en verblijfkosten binnen Nederland voor zover deze betrekking hebben op het reizen tussen de woonplaatsen van de Werknemers en de met de Opdrachtgever overeengekomen locatie voor de uitvoering van de Opdrachten.

### 11.4

Voor Overwerk op maandag tot en met vrijdag tussen 7.00 en 8.00 uur en tussen 17.00 uur en middernacht brengt de Onderneming een toeslag van 50% in rekening. Voor alle andere overuren bedraagt deze toeslag 100%.

### 11.5

De Onderneming behoudt zich het recht voor tariefwijzigingen door te voeren op voorwaarde dat de Opdrachtgever daarvan uiterlijk drie maanden voor de ingangsdatum schriftelijk in kennis wordt gesteld. Tariefwijzigingen die in overeenstemming zijn met de Consumentenprijsindex van het CBS of tariefwijzigingen die het gevolg zijn van verhoogde belastingen of sociale premies vormen geen grond voor opzegging van de Overeenkomst. In geval van andere tariefwijzigingen is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst binnen zeven (7) werkdagen na ontvangst van het bericht van tariefwijziging op te zeggen, waarbij de opzegging ingaat op de ingangsdatum van de tariefwijziging.

### 11.6

De Onderneming behoudt zich het recht voor om kosten en honoraria - anders dan voortvloeiend uit de Overeenkomst - voor rapporten en reproducties en voor presentaties aan, training van en begeleiding van Werknemers van de Opdrachtgever afzonderlijk in rekening te brengen. Alle aan de Opdrachtgever aangeboden tarieven en kosten zijn exclusief BTW en andere door de overheid opgelegde heffingen.

## 12. Facturatie

### 12.1

Facturen worden na het einde van elke kalendermaand naar de Opdrachtgever gestuurd, met vermelding van de in de Opdrachtbevestiging vermelde gegevens, tenzij de Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

### 12.2

De Opdrachtgever is verplicht de volledige factuur te betalen, zonder aftrek of verrekening van enig bedrag, binnen dertig (30) dagen na de factuurdatum.

### 12.3

Indien de Opdrachtgever de verschuldigde vergoedingen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is de Onderneming zonder voorafgaande ingebrekestelling gerechtigd de Opdrachtgever over het totaal verschuldigde bedrag rente in rekening te brengen tegen de dan geldende wettelijke rente vermeerderd met 2,5%. De Onderneming heeft daarbij recht op incassokosten overeenkomstig het "Besluit buitengerechtelijke incassokosten" tegen de volgende tarieven:

<b>Minimumtarief</b>	€	40,00
<b>15% van de eerste</b>	€	2.500,00
<b>10% van de volgende</b>	€	2.500,00
<b>5% van de volgende</b>	€	5.000,00
<b>1% van de volgende</b>	€	190.000,00

0.5% van de rest van de hoofdsom tot een maximum van € 6.775,00

## 13. Eigendom

### 13.1

Alle aan de Opdrachtgever te leveren Producten blijven eigendom van de Onderneming totdat alle bedragen die de Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst aan de Onderneming verschuldigd is, alsmede de eventuele rente en incassokosten als bedoeld in artikel 12, volledig door de Opdrachtgever aan de Onderneming zijn voldaan.

### 13.2

De gebruiksrechten worden aan de Opdrachtgever steeds verleend op voorwaarde dat de Opdrachtgever tijdig en volledig in de betaling van de overeengekomen vergoedingen voorziet, zonder enige vorm van verrekening.

## 14. Intellectueel eigendom

### 14.1

Alle reeds bestaande Intellectuele Eigendomsrechten van een Partij die beschikbaar zijn gesteld voor gebruik in verband met de verlening van de diensten blijven bij die Partij berusten; de andere Partij heeft een licentie om die rechten te gebruiken voor zover dat nodig is om die Partij in staat te stellen gebruik te maken van de verleende diensten.

### 14.2

Alle Intellectuele Eigendomsrechten die worden gecreëerd in het kader van de verlening van de Opdrachten en de te leveren producten behoren toe aan de Onderneming; de Opdrachtgever beschikt over een royaltyvrije, eeuwigdurende licentie om deze rechten te gebruiken zoals voorzien in deze Overeenkomst om de Opdrachtgever in staat te stellen te profiteren van de Diensten en de te leveren prestaties voor gebruik binnen de eigen onderneming van de Opdrachtgever.

### 14.3

Voor zover haar bekend, bevestigt de Onderneming dat de geleverde prestaties geen enkele wijze inbreuk maken op de Intellectuele Eigendomsrechten van enig ander persoon.

### 14.4

De Onderneming is niet aansprakelijk indien een vermeende inbreuk voortvloeit uit het gebruik door de Opdrachtgever van de Producten op een andere manier of voor een ander doel dan waarvoor ze werden geleverd.

### 14.5

Opdrachtgever zal de Producten niet verveelvoudigen of daarvan kopieën maken. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent de Intellectuele Eigendomsrechten of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de Producten te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Software.

### 14.6

Het is de Onderneming toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Software. Indien ondernemer de producten door middel van technische bescherming heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Opdrachtgever geen back-up van de producten kan maken, zal de Onderneming op verzoek van Opdrachtgever een back-up van de producten ter beschikking stellen.

### 14.7

Indien de Opdrachtgever Software ontwikkelt of een derde namens hem Software ontwikkelt, of in alle gevallen waarin de Opdrachtgever het voornemen heeft dit te doen en hij informatie nodig heeft met betrekking tot de interoperabiliteit van de te ontwikkelen Software en de door de Onderneming aan de Opdrachtgever ter beschikking gestelde Software teneinde deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, zal de Opdrachtgever de

Onderneming uitdrukkelijk en schriftelijk om de benodigde informatie verzoeken. De Onderneming zal alsdan binnen een redelijke termijn aangeven of de Opdrachtgever over de verlangde informatie kan beschikken en op welke voorwaarden, waaronder mede begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden betreffende eventueel door de Opdrachtgever in te schakelen derden. Onder interoperabiliteit wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan het vermogen van Software om met andere onderdelen van een computersysteem en/of Software informatie uit te wisselen en door middel van deze informatie te communiceren.

### 14.8

Met inachtneming van de overige bepalingen in deze voorwaarden is Opdrachtgever gerechtigd tot verbetering van fouten in de hem ter beschikking gestelde Software indien zulks noodzakelijk is voor het uit de aard van de Software voortvloeiende beoogde gebruik daarvan. Waar in deze Algemene Voorwaarden sprake is van rechten of verplichtingen met betrekking tot fouten, wordt onder fouten verstaan het niet voldoen aan de schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, ingeval van het ontwikkelen van maatwerksoftware, aan de uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. De Opdrachtgever is verplicht van fouten onverwijld melding aan de Onderneming te maken.

### 14.9

De Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan de Onderneming van apparatuur, Software of materialen ten behoeve van gebruik of bewerking en de Opdrachtgever zal de Onderneming vrijwaren tegen elke actie die is gebaseerd op de bewering dat deze beschikbaarstelling, dit gebruik of deze bewerking inbreuk maakt op enig recht van een derde.

## 15. Geheimhouding

### 15.1

Elke Partij garandeert dat alle informatie die zij voor en na het aangaan van de Overeenkomst van de andere Partij ontvangt, vertrouwelijk blijft.

### 15.2

Elke Partij neemt alle redelijke maatregelen om de van de andere Partij ontvangen vertrouwelijke informatie geheim te houden.

### 15.3

Het is de Onderneming toegestaan de door de Onderneming voor de Opdrachtgever verrichte werkzaamheden en/of de daarmee behaalde resultaten te vermelden in publicaties of advertenties, tenzij de Opdrachtgever daartegen uitdrukkelijk bezwaar maakt.

## 16. Opzegging en ontbinding van de Overeenkomst

### 16.1

Een Overeenkomst voor onbepaalde tijd, voor zover het niet betreft een opdracht met een overeengekomen resultaat, kan door beide Partijen schriftelijk bij aangetekend schrijven worden opgezegd tegen het einde van de kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van zes (6) maanden. Een Overeenkomst voor bepaalde tijd kan door Partijen niet tussentijds worden opgezegd.

### 16.2

De Partijen zijn gerechtigd de Overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden, met onmiddellijke ingang, nadat een van de Partijen toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van een of meer bepalingen van de Overeenkomst. Van een toerekenbare tekortkoming is sprake indien een Partij door de andere Partij bij aangetekend schrijven

in gebreke wordt gesteld ten aanzien van de niet-nakoming van haar verplichtingen en zij de verplichtingen niet nakomt binnen een door de andere Partij te bepalen redelijke termijn. De ontbinding geschiedt schriftelijk, bij aangetekend schrijven.

### 16.3

Indien een van de volgende omstandigheden zich voordoet, is de Onderneming gerechtigd de (verdere) uitvoering van de Overeenkomst op te schorten of tot onmiddellijke beëindiging van de Overeenkomst over te gaan zonder inachtneming van de opzegtermijn, namelijk in het geval:

- A: van faillissement, beslaglegging, opschorting van betaling van de Opdrachtgever of laattijdige betaling door de Opdrachtgever;
- B: dat zich een wijziging voordoet in de leiding van de onderneming van de Opdrachtgever;
- C: dat de Opdrachtgever een handeling verricht die de handelsnaam en/of reputatie en/of Intellectuele Eigendomsrechten van Onderneming schaadt of kan schaden;

### 16.4

Indien de Onderneming ter uitvoering van de Overeenkomst reeds werkzaamheden heeft verricht, dienen deze te worden betaald, tenzij komt vast te staan dat de Onderneming ten aanzien van die werkzaamheden in verzuim is. Bedragen die de Onderneming vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

## 17. Overmacht

### 17.1

In geval van overmacht is de Onderneming niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit hoofde van de Overeenkomst. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van leveranciers van de Onderneming. In dat geval heeft de Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding.

### 17.2

Een geval van overmacht zal zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de andere Partij worden meegedeeld onder overlegging van bewijsstukken. De Partijen zullen trachten in overleg tot een redelijke oplossing te komen.

## 18. Aansprakelijkheid

### 18.1

De Onderneming verplicht zich de Opdracht op een professionele en zorgvuldige manier uit te voeren.

### 18.2

Iedere aansprakelijkheid van de Onderneming en/of de in artikel 2 bedoelde (rechts) personen is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de door haar gesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat ingevolge de toepasselijke verzekeringsovereenkomst in het desbetreffende geval voor rekening van de Onderneming komt. Indien, om welke reden dan ook, geen uitkering krachtens de in de vorige zin bedoelde verzekering mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot het door de Onderneming in de desbetreffende overeenkomst in rekening gebrachte factuurbedrag in het desbetreffende jaar, met een maximum van € 5.000.000,-.

### 18.3

De Onderneming is niet aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door ondernemingsstagnatie.

### 18.4

De Opdrachtgever vrijwaart de Onderneming voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door de Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door de Onderneming geleverde apparatuur, Software of andere materialen, behoudens indien en voor zover de Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, Software of andere materialen.

## 19. Overeenkomsten met betrekking tot SaaS (Software as a Service)

### 19.1

De bepalingen van dit hoofdstuk "Software as a Service" gelden naast de algemene bepalingen van deze Algemene Voorwaarden.

### 19.2

De Onderneming levert de SaaS uitsluitend ten behoeve van de Opdrachtgever. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan derden gebruik te laten maken van de door de Onderneming geleverde diensten met betrekking tot de SaaS.

### 19.3

Indien de Onderneming op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van de Opdrachtgever, zijn Werknemers of gebruikers, komen alle daaraan verbonden kosten voor rekening van de Opdrachtgever.

#### 19.4

De Onderneming kan de inhoud of omvang van de SaaS wijzigen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij de Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben, zal de Onderneming de Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van de Opdrachtgever. In dat geval kan de Opdrachtgever de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in de relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties uitgevaardigde voorschriften of de kosten van deze wijziging voor rekening van de Onderneming komen.

#### 19.5

De Onderneming kan de uitvoering van de SaaS voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de Software. De Onderneming is niet verplicht specifiek voor de Opdrachtgever bepaalde kenmerken of functionaliteiten van de dienst of de Software te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

#### 19.6

De Onderneming kan de SaaS geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van onderhoud. De Onderneming zal de dienst niet langer buiten gebruik stellen dan noodzakelijk is en zal dit, indien mogelijk, buiten kantooruren laten plaatsvinden.

#### 19.7

De Onderneming is nimmer verplicht aan de Opdrachtgever een fysieke drager ter beschikking te stellen met daarop de Software die in het kader van de SaaS aan de Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld en door de Opdrachtgever wordt gehouden.

#### 19.8

De Onderneming garandeert niet dat de in het kader van de SaaS ter beschikking te stellen Software foutloos is en zonder onderbrekingen zal functioneren. De Onderneming zal zich inspannen eventuele fouten te herstellen en de Software binnen een redelijke termijn te verbeteren indien en voor zover het door de Onderneming zelf ontwikkelde Software betreft en de betreffende gebreken door de Opdrachtgever gedetailleerd schriftelijk aan de Onderneming zijn beschreven. In voorkomend geval kan Onderneming het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de Software in gebruik wordt genomen. De Onderneming garandeert niet dat gebreken in Software die niet door de Onderneming zelf, maar door derden is ontwikkeld, zullen worden verholpen. De Onderneming is gerechtigd tijdelijke oplossingen, workarounds of andere beperkingen ter voorkoming van problemen in de Software op te nemen. Indien de Software in opdracht van de Opdrachtgever is ontwikkeld, kan de Onderneming de kosten van herstel volgens haar gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening brengen.

#### 19.9

Op basis van de door de Onderneming verstrekte informatie over maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de levering van de SaaS, corruptie of verlies van gegevens van de Opdrachtgever of andere incidenten, zal de Opdrachtgever de risico's voor zijn organisatie in kaart brengen en zo nodig aanvullende maatregelen nemen. De Onderneming zal zich op verzoek van de Opdrachtgever naar beste vermogen inspannen om redelijke bijstand te verlenen bij door de Opdrachtgever te nemen nadere maatregelen, tegen door de Onderneming te stellen (financiële) voorwaarden.

#### 19.10

De Onderneming is nooit verplicht beschadigde of verloren geraakte gegevens te herstellen.

### 19.11

De Onderneming garandeert niet dat de in het kader van de SaaS ter beschikking te stellen Software tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

## 20. Overeenkomsten voor de levering van Software

### 20.1

De bepalingen van dit hoofdstuk "Software" zijn van toepassing naast de algemene bepalingen van deze Algemene Voorwaarden.

### 20.2

De Onderneming stelt de overeengekomen computerprogramma's en de overeengekomen gebruikersdocumentatie, hierna te noemen de "Software", op basis van een gebruikslicentie voor de duur van het contract aan de Opdrachtgever ter beschikking voor gebruik. Het recht om de Software te gebruiken is niet exclusief en mag niet worden overgedragen, verpand of in sublicentie worden gegeven.

### 20.3

De leveringsplicht van Onderneming en het gebruiksrecht van de Opdrachtgever strekken zich uitsluitend uit tot de zogenaamde objectcode van de Software. Het gebruiksrecht van de Opdrachtgever strekt zich niet uit tot de broncode van de Software. De broncode van de Software en de bij de ontwikkeling van de Software gemaakte technische documentatie worden niet aan de Opdrachtgever ter beschikking gesteld, ook niet indien de Opdrachtgever bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.

### 20.4

De Opdrachtgever zal de overeengekomen beperkingen op het gebruik van de Software steeds stipt naleven, ongeacht de aard of de inhoud van die beperkingen.

### 20.5

Indien Partijen zijn overeengekomen dat de Software uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur mag worden gebruikt, is de Opdrachtgever gerechtigd bij eventuele storing van apparatuur de Software voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.

### 20.6

De Onderneming kan van de Opdrachtgever verlangen de Software niet te gebruiken voordat de Opdrachtgever van de Onderneming, haar leverancier of de producent van de Software één of meer voor het gebruik benodigde codes heeft verkregen. De Onderneming is steeds gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Software tegen onrechtmatig gebruik en/of gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen Partijen is overeengekomen. De Opdrachtgever zal nimmer technische voorzieningen die dienen ter bescherming van de Software (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

### 20.7

De Opdrachtgever mag de Software uitsluitend gebruiken in en ten behoeve van zijn eigen onderneming of organisatie en uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is voor het beoogde gebruik. De Opdrachtgever zal de Software niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) in het kader van Software as a Service (SaaS) of outsourcing.

### 20.8

Het is de Opdrachtgever nimmer toegestaan de Software en de dragers waarop de Software is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal de Opdrachtgever een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de Software of de Software aan een derde ter hosting overdragen, ook niet indien de betreffende derde de Software uitsluitend ten behoeve van de Opdrachtgever gebruikt.



### 20.9

Op verzoek zal de Opdrachtgever onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of namens de Onderneming uit te voeren onderzoek naar de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. De Opdrachtgever zal op eerste verzoek van de Onderneming toegang verlenen tot zijn gebouwen en systemen. De Onderneming zal alle vertrouwelijke ondernemingsinformatie die zij in het kader van een onderzoek van of bij de Opdrachtgever verkrijgt, vertrouwelijk behandelen voor zover die informatie geen betrekking heeft op het gebruik van de Software zelf.

### 20.10

De Onderneming is niet verplicht de Software te onderhouden en/of ondersteuning te bieden aan gebruikers en/of beheerders van de Software. Indien, in afwijking van het bovenstaande, de Onderneming wordt verzocht onderhoud en/of ondersteuning te verlenen met betrekking tot de Software, kan de Onderneming verlangen dat de Opdrachtgever daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst aangaat.

### 20.11

De Onderneming zal naar haar keuze de Software op de overeengekomen datum in gegevensdragerformaat of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, in een door de Onderneming te bepalen gegevensdragerformaat afleveren of de Software online aan de Opdrachtgever ter beschikking stellen.

### 20.12

Alleen indien dit uitdrukkelijk is overeengekomen, zal de Onderneming de Software bij de Opdrachtgever installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal de Opdrachtgever zelf de Software installeren, inrichten, parametriseren, afstellen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

### 20.13

Indien Partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt de Opdrachtgever de Software in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as it is, where it is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken. In voornoemd geval wordt de Software geacht door de Opdrachtgever te zijn aanvaard bij de aflevering of, indien een door de Onderneming uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie.

### 20.14

Indien de Partijen een acceptatietest zijn overeengekomen, zijn de bepalingen van de artikelen 20.16 tot en met 20.22 van toepassing.

### 20.15

Waar in deze Algemene Voorwaarden sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de Software aan de door de Onderneming schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de Software en, indien de Software geheel of gedeeltelijk maatwerk betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien de Opdrachtgever deze kan aantonen en deze tevens reproduceerbaar is. De Opdrachtgever is verplicht van fouten onverwijld melding te maken. De Onderneming heeft geen enkele verplichting ten aanzien van andere gebreken in of van de Software dan ten aanzien van fouten in de zin van deze Algemene Voorwaarden.



#### 20.16

Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien (14) dagen na aflevering of, indien een door de Onderneming uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is de Opdrachtgever niet gerechtigd de Software voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. De Opdrachtgever zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.

#### 20.17

Indien een acceptatietest is overeengekomen, is de Opdrachtgever verplicht te toetsen of de afgeleverde Software beantwoordt aan de door Onderneming schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de Software geheel of gedeeltelijk maatwerkSoftware betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.

#### 20.18

De Software geldt als aanvaard tussen de Partijen:

- A: indien de Partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode; of
- B: indien de Onderneming vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 20.16 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die aanvaarding niet in de weg staan; of
- C: indien de Opdrachtgever de Software gebruikt voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de betreffende ingebruikname.

#### 20.19

Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Software fouten in de zin van artikel 20.27 bevat, zal de Opdrachtgever de testresultaten uiterlijk op de laatste dag van de testperiode schriftelijk op duidelijke, gedetailleerde en begrijpelijke wijze aan de Onderneming melden. De Onderneming zal zich naar beste vermogen inspannen de betreffende fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij de Onderneming gerechtigd is tijdelijke oplossingen, workarounds of andere beperkingen aan te brengen die problemen voorkomen.

#### 20.20

De Opdrachtgever mag de acceptatie van de Software niet onthouden om redenen die geen verband houden met de tussen Partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die het operationele of productieve gebruik van de Software redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van de Onderneming om deze kleine fouten te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden wegens aspecten van de Software die slechts subjectief kunnen worden beoordeeld, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.

#### 20.21

Indien de Software in fasen en/of onderdelen wordt geleverd en getest, laat de niet-aanvaarding van een bepaalde fase en/of onderdeel de aanvaarding van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

## 20.22

Aanvaarding van de Software op een van de in dit artikel genoemde wijzen strekt de Onderneming tot kwijting van de nakoming van haar verplichtingen inzake de terbeschikkingstelling en levering van de Software en, indien tevens een Overeenkomst tot installatie van de Software door de Onderneming is gesloten, van haar verplichtingen inzake de installatie. Aanvaarding van de Software laat onverlet de rechten van de Opdrachtgever ter zake van kleine gebreken en garantie.

## 20.23

De Onderneming zal de Software binnen een redelijke termijn na het aangaan van de Overeenkomst aan de Opdrachtgever ter beschikking stellen.

## 20.24

Onmiddellijk na beëindiging van de Overeenkomst zal de Opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Software aan de Onderneming retourneren. Indien is overeengekomen dat de Opdrachtgever bij het einde van de Overeenkomst de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal de Opdrachtgever de Onderneming onverwijld schriftelijk van die vernietiging in kennis stellen. Bij of na het einde van de Overeenkomst is de Onderneming niet verplicht om medewerking te verlenen aan door de Opdrachtgever gewenste dataconversie.

## 20.25

De door de Opdrachtgever te betalen vergoeding voor het gebruiksrecht is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:

- A: indien de Partijen niet zijn overeengekomen dat de Onderneming verantwoordelijk is voor de installatie van de Software:
- bij de levering van de Software;
  - of, in het geval van periodiek verschuldigde vergoedingen voor gebruiksrechten, bij levering van de Software en vervolgens bij aanvang van elke nieuwe gebruiksrechtperiode;

- B: indien de Partijen zijn overeengekomen dat de Onderneming verantwoordelijk is voor de installatie van de Software:
- na voltooiing van die installatie;
  - of, in het geval van periodiek verschuldigde vergoedingen voor het gebruiksrecht, bij de voltooiing van de installatie en vervolgens bij het begin van elke nieuwe gebruiksperiode.

## 20.26

Behoudens wettelijke uitzonderingen is de Opdrachtgever niet gerechtigd de Software geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Onderneming. De Onderneming is gerechtigd toestemming te onthouden of daaraan voorwaarden te verbinden. De Opdrachtgever draagt het volledige risico van alle wijzigingen die, met of zonder toestemming van de Onderneming, door derden door of namens de Opdrachtgever worden aangebracht.

## 20.27

De Onderneming zal zich naar beste vermogen inspannen fouten binnen een redelijke termijn te herstellen of te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie, gedetailleerd schriftelijk bij de Onderneming zijn omschreven. De Onderneming garandeert niet dat de Software geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik, noch dat de Software zonder onderbreking zal werken en/of dat eventuele fouten steeds zullen worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de Software voor de Opdrachtgever is ontwikkeld op een andere wijze dan voor een vaste prijs, in welk geval de Onderneming de kosten van herstel volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening zal brengen.

### 20.28

De Onderneming kan de reparatiekosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen in geval van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik door de Opdrachtgever of andere niet aan de Onderneming toe te rekenen oorzaken. De verplichting tot herstel vervalt indien de Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Onderneming de Software wijzigt of laat wijzigen.

### 20.29

Herstel van fouten vindt plaats op een locatie en op een wijze die wordt bepaald door de Onderneming, dat gerechtigd is tijdelijke oplossingen, workarounds of andere beperkingen die problemen voorkomen in de Software op te nemen.

### 20.30

De Onderneming is nooit verplicht beschadigde of verloren geraakte gegevens te herstellen.

### 20.31

De Onderneming heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook met betrekking tot fouten die na afloop van de garantieperiode zijn gemeld.

### 20.32

Indien en voor zover de Onderneming Software van derden aan de Opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen in de verhouding tussen de Onderneming en de Opdrachtgever de software(licentie)voorwaarden van de betreffende derden van toepassing zijn, met uitzondering van de van die voorwaarden afwijkende bepalingen in deze Algemene Voorwaarden, mits de Opdrachtgever door de Onderneming schriftelijk is gewezen op de toepasselijkheid van de software(licentie) voorwaarden van derden en die voorwaarden tevens vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst aan de Opdrachtgever zijn verstrekt.

In afwijking van de vorige volzin kan de Opdrachtgever geen beroep doen op het niet nakomen van voornoemde informatieverplichting door de Onderneming indien de Opdrachtgever een Partij is als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.

### 20.33

Indien en voor zover voornoemde voorwaarden van derden in de relatie tussen de Opdrachtgever en de Onderneming om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden ten volle.

## 21. Overeenkomsten betreffende de ontwikkeling van Software en websites

### 21.1

Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de Overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen Software of website aan de Onderneming zijn verstrekt, zullen Partijen in overleg treden en schriftelijk specificeren welke Software of website ontwikkeld zal worden en op welke wijze de ontwikkeling zal geschieden

### 21.2

De Onderneming zal de Software en/of website met zorg ontwikkelen, met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en - in voorkomend geval - met inachtneming van de projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelingswerkzaamheden aan te vangen, kan Onderneming van de Opdrachtgever verlangen dat deze zijn schriftelijke goedkeuring aan de specificaties of het ontwerp geeft.

### 21.3

Indien Partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode gebaseerd op iteratief ontwerpen en/of ontwikkelen van de Software of delen van de Software of website of delen van de website (bijvoorbeeld Scrum), aanvaarden Partijen dat de werkzaamheden bij aanvang niet op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties worden verricht, alsmede dat al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden overeengekomen specificaties tijdens de uitvoering van de Overeenkomst in overleg en met inachtneming van de bij de betreffende ontwikkelmethode behorende projectaanpak kunnen worden gewijzigd. Tijdens de uitvoering van de Opdracht beslissen Partijen in overleg over de specificaties die zullen gelden in de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een time box) en/of in het daaropvolgende deelontwikkelingsproces.

### 21.4

Opdrachtgever aanvaardt het risico dat de Software en/of de website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties voldoet. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat relevante eindgebruikers permanent en actief bijdragen en meewerken aan onder meer testen en (verdere) besluitvorming en dat de bijdragen en medewerking van deze eindgebruikers door de organisatie van Opdrachtgever worden ondersteund. Opdrachtgever garandeert dat de Werknemers die zij inzet en die op sleutelposities zijn aangesteld over de voor deze functies vereiste beslissingsbevoegdheid beschikken. Opdrachtgever zal zo spoedig mogelijk zorg dragen voor de uitvoering van de bij de uitvoering van de Overeenkomst te maken vorderingen.

### 21.5

Opdrachtgever aanvaardt de Software en/of website in de staat waarin deze zich aan het einde van de laatste ontwikkelingsfase bevindt ('as it is, where it is'). Na de laatste ontwikkelingsfase is de Onderneming niet verplicht fouten te herstellen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

### 21.6

Bij gebreke van specifieke regelingen ter zake zal de Onderneming binnen een door de Onderneming te bepalen redelijke termijn na het aangaan van de Overeenkomst beginnen met de ontwerp- en/of ontwikkelingswerkzaamheden.

### 21.7

Op verzoek stelt de Opdrachtgever de Onderneming in staat de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op het kantoor of de locatie van de Opdrachtgever te verrichten.

### 21.8

De prestatieverplichtingen van de Onderneming met betrekking tot de ontwikkeling van een website omvatten niet de levering van een zogenaamd content management systeem.

### 21.9

De prestatieverplichtingen van de Onderneming omvatten niet het onderhoud van de Software en/of de website, en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders daarvan. Indien in afwijking van het voorgaande door de Onderneming onderhoud en/of ondersteuning moet worden verleend, kan de Onderneming verlangen dat de Opdrachtgever daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden afzonderlijk in rekening gebracht tegen de gebruikelijke tarieven van de Onderneming.

### 21.10

Tenzij in het geval dat de Onderneming de Software en/of website op haar eigen website host ten behoeve van de Opdrachtgever en op basis van de Overeenkomst, zal de Onderneming de website op een door haar te bepalen informatiedrager en in een door haar te bepalen vorm aan de Opdrachtgever afleveren of de Software en/of website online ter beschikking stellen voor aflevering aan de Opdrachtgever.

### 21.11

De Onderneming zal de voor de Opdrachtgever ontwikkelde Software en/of website en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie aan de Opdrachtgever ter beschikking stellen voor gebruik.

### 21.12

De broncode van de Software en de bij de ontwikkeling van de Software gemaakte technische documentatie worden slechts aan de Opdrachtgever ter beschikking gesteld indien dit schriftelijk is overeengekomen, in welk geval de Opdrachtgever gerechtigd is wijzigingen in de Software aan te brengen.

### 21.13

De Onderneming is niet verplicht de ondersteunende Software en programma- of databibliotheken beschikbaar te stellen die nodig zijn voor het gebruik en/of onderhoud van de Software.

### 21.14

Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke Overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelingskosten volledig en uitsluitend door de Opdrachtgever worden gedragen, gelden geen beperkingen voor het recht van de Opdrachtgever om de Software en/of website te gebruiken.

### 21.15

De prijs voor de ontwikkelingswerkzaamheden omvat tevens de betaling voor het recht om de Software of website gedurende de looptijd van de Overeenkomst te gebruiken.

### 21.16

De vergoeding voor de ontwikkeling van de Software omvat niet de vergoeding voor de door de Opdrachtgever benodigde ondersteunende Software en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de Software, noch omvat de vergoeding de verlening van ondersteuning aan de gebruikers daarvan.

### 21.17

De Onderneming garandeert niet dat de door haar ontwikkelde website goed werkt in combinatie met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en andere Software, bovendien geeft de Onderneming geen garantie dat de website goed werkt in combinatie met alle soorten apparatuur.

## 22. Onderhoud en ondersteuning van Software

### 22.1

Indien overeengekomen zal de Onderneming onderhoud verrichten met betrekking tot de in de Overeenkomst vermelde Software. De onderhoudsverplichting omvat het herstellen van fouten in de Software en - uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de Software.

### 22.2

De Opdrachtgever zal een gedetailleerd rapport overleggen van eventuele fouten die in de Software worden aangetroffen. Na ontvangst van de melding zal de Onderneming volgens haar gebruikelijke procedures en naar beste vermogen fouten herstellen en/of verbeteringen aanbrengen in latere nieuwe versies van de Software. Afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van de Onderneming zullen de resultaten op een door de Onderneming te bepalen wijze en termijn aan de Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Onderneming is gerechtigd tijdelijke oplossingen, workarounds of andere beperkingen ter voorkoming van problemen in de Software aan te brengen. De Opdrachtgever zal zelf de herziene Software of de ter beschikking gestelde nieuwe versie van de Software installeren, inrichten, parametriseren, afstellen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

### 22.3

Wanneer de Onderneming het onderhoud online uitvoert, zal de Opdrachtgever zorgen voor een tijdige terbeschikkingstelling van de juiste infrastructuur en netwerkfaciliteiten.

### 22.4

De Opdrachtgever zal alle door de Onderneming verlangde medewerking verlenen voor onderhoud, waaronder begrepen het tijdelijk buiten gebruik stellen van de Software en het maken van een back-up van alle gegevens.

### 22.5

Indien het onderhoud betrekking heeft op Software die niet door de Onderneming zelf aan de Opdrachtgever is geleverd, zal de Opdrachtgever de broncode en de technische (ontwikkel)documentatie van de Software (waaronder datamodellen, ontwerpen, change logs e.d.) ter beschikking stellen indien de Onderneming dit noodzakelijk of wenselijk acht voor het onderhoud. De Opdrachtgever staat ervoor in dat hij gerechtigd is dergelijke voorzieningen te treffen en verleent de Onderneming het recht de Software, met inbegrip van de broncode en de technische (ontwikkel)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van de uitvoering van de overeengekomen onderhoudswerkzaamheden.

### 22.6

Het onderhoud door de Onderneming laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever voor het beheer van de Software, waaronder de controle van de instellingen en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de Software worden ingezet. De Opdrachtgever zal zelf de Software installeren, organiseren, parametriseren en afstellen en, indien nodig, de gebruikte apparatuur, andere Software en gebruikersomgeving aanpassen en de door de Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bereiken.

### 22.7

Onderhoud omvat het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de Software uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de Software omvat, geschiedt die terbeschikkingstelling ter beoordeling van de Onderneming.

### 22.8

Na drie (3) maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is de Onderneming niet langer verplicht om eventuele fouten in de vorige versie te herstellen, noch om ondersteuning en/of onderhoud te verlenen met betrekking tot een vorige versie.

### 22.9

De Onderneming kan verlangen dat de Opdrachtgever een nadere schriftelijke Overeenkomst met de Onderneming aangaat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit en voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding betaalt. De Onderneming kan functionaliteit uit een vorige versie van de Software ongewijzigd overnemen, maar garandeert niet dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de vorige versie. De Onderneming is niet verplicht specifiek voor de Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Software te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

### 22.10

De Onderneming kan van de Opdrachtgever verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, Software, enz.) aanpast indien dit noodzakelijk is voor de goede werking van een nieuwe versie van de Software.

### 22.11

Indien onder de Overeenkomst de door de Onderneming te leveren diensten ook ondersteuning voor gebruikers en/of beheerders omvatten, zal de Onderneming telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde Software. De Onderneming kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat in aanmerking komt voor ondersteuning. De Onderneming zal correct onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn en volgens zijn gebruikelijke procedures verwerken. De Onderneming garandeert niet de nauwkeurigheid, volledigheid of tijdigheid van antwoorden of aangeboden ondersteuning. Ondersteuning wordt geboden op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van de Onderneming.

### 22.12

In alle gevallen waarin de door de Onderneming krachtens de Overeenkomst te verlenen diensten tevens het verlenen van zogenaamde standby-diensten omvatten, zal de Onderneming één of meer Werknemers beschikbaar houden gedurende de in de Overeenkomst vermelde dagen en tijdstippen. In dat geval en in geval van calamiteiten waarbij sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de Software, is de Opdrachtgever gerechtigd de ondersteuning van de beschikbaar gehouden Werknemers in te roepen. De Onderneming garandeert niet dat alle storingen tijdig worden verholpen.

### 22.13

Het onderhoud en de andere overeengekomen en in dit artikel (art. 22) bedoelde diensten worden uitgevoerd vanaf de dag waarop de Overeenkomst is gesloten, tenzij de Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

### 22.14

Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het onderhoud van Software en de overige in de

Overeenkomst bepaalde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk steeds bij vooruitbetaling per kalendermaand verschuldigd.

### 22.15

Bedragen die betrekking hebben op het onderhoud van de Software en de overige in de Overeenkomst bepaalde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk zijn verschuldigd vanaf de aanvang van de Overeenkomst, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. De vergoeding voor onderhoud en overige diensten is verschuldigd ongeacht of Opdrachtgever de Software in gebruik heeft genomen of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

## 23. Overeenkomsten betreffende de uitvoering van advies- en consultancydiensten

### 23.1

De doorlooptijd van een opdracht op het gebied van advies en consultancy is afhankelijk van diverse omstandigheden, te weten de kwaliteit van de door de Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie en de geboden medewerking. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal de Onderneming zich niet verbinden tot een vervroegde voltooiing van de opdracht.

### 23.2

De diensten van de Onderneming worden alleen uitgevoerd op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van de Onderneming.

### 23.3

Het gebruik dat de Opdrachtgever maakt van een door de Onderneming uitgebracht advies en/of rapport is steeds voor risico van de Opdrachtgever.



### 23.4

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Onderneming mag de opdrachtgever geen informatie over de werkwijze van de Onderneming, de methoden en technieken van de leverancier en/of de inhoud van de verstrekte adviezen of rapporten aan derden bekendmaken.

### 23.5

De Onderneming zal de Opdrachtgever regelmatig en periodiek informeren over de uitvoering van de Opdrachten. De Opdrachtgever bevestigt dat hij de leverancier vooraf schriftelijk zal informeren over alle omstandigheden die van belang zijn voor de levering van de Opdrachten, of omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de Onderneming.

## 24. Algemeen

### 24.1

Het is de Opdrachtgever niet toegestaan om zonder voorafgaande - schriftelijke - toestemming van de Onderneming zijn rechten uit hoofde van deze Overeenkomst en de bijlagen geheel of gedeeltelijk aan derden over te dragen.

### 24.2

De Partijen geven hierbij aan dat alle bepalingen in deze Overeenkomst moeten worden beschouwd als essentiële bepalingen zonder welke de Partijen deze Overeenkomst niet zouden hebben gesloten.

### 24.3

Indien een van de Partijen op enig moment de nakoming van een of meer bepalingen van deze Overeenkomst door de andere Partij niet inroept of een van de rechten uit hoofde van deze Overeenkomst niet uitoefent, heeft dit niet tot gevolg dat de andere Partij van de toepasselijkheid daarvan afziet, noch dat het de andere Partij is toegestaan een of meer bepalingen van deze Overeenkomst niet na te leven.

### 24.4

De ongeldigheid van een van de bepalingen van deze Overeenkomst heeft geen gevolgen voor de rechtsgevolgen van de overige bepalingen.

### 24.5

Wijzigingen in deze Overeenkomst zijn slechts geldig indien zij schriftelijk worden gedaan en door beide Partijen worden ondertekend.

## 25. Bevoegde rechter en toepasselijk recht


### 25.1


Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze Overeenkomst zullen uitsluitend worden onderworpen aan het oordeel van de bevoegde rechter te Amsterdam, Nederland. Het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (Weens Koopverdrag) is niet van toepassing.

### 25.2

Op de Overeenkomst, alsmede op alle geschillen die verband houden met of voortvloeien uit de Overeenkomst, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

## Contact

 +31(0)203053700

 [info.nl@eraneos.com](mailto:info.nl@eraneos.com)

 [www.eraneos.nl](http://www.eraneos.nl)