

ICT~Office Voorwaarden

Module Algemeen



ICT~OFFICE

ICT~Office Voorwaarden

De ICT~Office Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840.

ALGEMEEN

1. Toepasselijkheid ICT~Office Voorwaarden

- 1.1 De ICT~Office Voorwaarden zijn opgesteld door ICT~Office. De ICT~Office Voorwaarden bestaan uit de onderhavige module Algemeen en de volgende afzonderlijke specifieke modules:
1. Licentie voor programmatuur
 2. Ontwikkeling van programmatuur
 3. Onderhoud van programmatuur
 4. Application Service Provision, Software as a Service en Computerservice
 5. Ontwikkeling en onderhoud van een website
 6. Webhosting
 7. Detacheringsdiensten
 8. Opleidingen en trainingen
 9. Advisering, consultancy en projectmanagement
 10. Overige diensten
 11. Verkoop van ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur en andere zaken
 12. Verhuur van ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur
 13. Onderhoud van ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur
 14. Toegang tot internet
 15. Telecommunicatiediensten
 16. Financiering en leasing van ICT.
- 1.2 Deze module Algemeen van de ICT~Office Voorwaarden is van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij leverancier goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan cliënt levert. Tevens zijn van toepassing de specifieke module of modules van de ICT~Office Voorwaarden die tussen leverancier en cliënt zijn overeengekomen. Indien deze module Algemeen van de ICT~Office Voorwaarden op enig onderdeel strijdig of onverenigbaar is met het bepaalde in de tussen leverancier en cliënt overeengekomen specifieke module of modules van de ICT~Office Voorwaarden, prevaleert het bepaalde in de desbetreffende specifieke module of modules.
- 1.3 Daar waar in de ICT~Office Voorwaarden de term 'algemene voorwaarden' wordt gebruikt, wordt daaronder verstaan de bepalingen van deze module Algemeen in combinatie met de bepalingen van één of meer overeengekomen specifieke modules van de ICT~Office Voorwaarden.
- 1.4 Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

- 1.5 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.6 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Leverancier en cliënt zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.

2. Aanbiedingen

- 2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door leverancier schriftelijk anders is aangegeven.
- 2.2 Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan leverancier verstrekte gegevens waarop leverancier zijn aanbieding baseert. Cliënt betracht steeds de uiterste zorg dat de eisen waaraan de prestatie van leverancier dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor leverancier niet bindend, behoudens indien door leverancier uitdrukkelijk anders is vermeld.

3. Prijs en betaling

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Tenzij anders overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient cliënt alle betalingen in euro's te voldoen.
- 3.2 Alle door leverancier afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij leverancier schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door cliënt nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door cliënt aan leverancier kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door leverancier te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen partijen schriftelijk is overeengekomen is leverancier gehouden cliënt te informeren bij dreigende overschrijding van een door leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting.
- 3.3 Indien cliënt bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die personen hoofdelijk gehouden de uit de



overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.

- 3.4 Ter zake de door leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door cliënt verschuldigde bedragen leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van leverancier volledig bewijs op, onverminderd het recht van cliënt tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.5 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van cliënt, geldt dat leverancier gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien cliënt niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is cliënt gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. Cliënt komt zodanig recht tot opzegging echter niet toe indien tussen partijen is overeengekomen dat de geldende prijzen en tarieven worden aangepast met inachtneming van een tussen partijen overeengekomen index of andere maatstaf.
- 3.6 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan cliënt in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door cliënt betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal cliënt binnen een door leverancier te bepalen termijn na factuurdatum betalen. Cliënt is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 3.7 Indien cliënt de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is cliënt, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien cliënt na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval cliënt naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen.

4. Vertrouwelijkheid en overname personeel

- 4.1 Cliënt en leverancier dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 4.2 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke

toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.

5. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

- 5.1 Indien leverancier dit van belang acht voor de uitvoering van de overeenkomst, zal cliënt leverancier desgevraagd onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop cliënt uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.
- 5.2 Cliënt vrijwaart leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door cliënt wordt gehouden of waarvoor cliënt op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij cliënt bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan leverancier toegerekend moeten worden.
- 5.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door leverancier verleende dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij cliënt. Cliënt staat er jegens leverancier voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Cliënt vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 5.4 Indien leverancier op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen partijen schriftelijk overeengekomen. Leverancier staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
- 5.5 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is leverancier gerechtigd cliënt toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Leverancier is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen. Cliënt behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs-



of identificatiecodes wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een handelen of nalaten van leverancier.

6. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting

- 6.1 Alle aan cliënt geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat alle bedragen die cliënt aan leverancier op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan leverancier zijn voldaan. Een cliënt die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van leverancier mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien cliënt (mede) uit door leverancier geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt cliënt die zaak slechts voor leverancier en houdt cliënt de nieuw gevormde zaak voor leverancier totdat cliënt alle op grond van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; leverancier blijft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door cliënt eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
- 6.2 De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming indien dat recht ter zake voor leverancier gunstigere bepalingen bevat.
- 6.3 Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan cliënt verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat cliënt alle uit de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van cliënt zijn overeengekomen, komt aan cliënt het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.
- 6.4 Leverancier kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van leverancier onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat cliënt alle aan leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.

7. Risico

- 7.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden of gegevens (codes, wachtwoorden, documentatie etc.) die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd of gebruikt worden, gaat over op cliënt op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van cliënt of een hulppersoon van cliënt zijn gebracht. Voor

zover deze objecten in de feitelijke beschikkingsmacht van leverancier of hulppersonen van leverancier zijn, draagt leverancier het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging.

8. Rechten van intellectuele eigendom

- 8.1 Indien leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor cliënt ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op cliënt, tast dit het recht of de mogelijkheid van leverancier niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van cliënt zijn of worden gedaan.
- 8.2 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan cliënt toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sublicentieerbaar.
- 8.3 Het is cliënt niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 8.4 Ook indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk in een bevoegdheid daartoe voorziet, is het leverancier toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de programmatuur, apparatuur, databestanden, websites en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Het is cliënt nimmer toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.



- 8.5 Leverancier vrijwaart cliënt tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat cliënt leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan leverancier. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door cliënt ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan leverancier ter beschikking gestelde materialen, danwel (ii) met wijzigingen die cliënt zonder schriftelijke toestemming van leverancier in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van leverancier een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal leverancier, indien mogelijk, zorg dragen dat cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van leverancier is uitgesloten.
- 8.6 Cliënt garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks etc.), databestanden of andere materialen, waaronder ontwerpmateriaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Cliënt vrijwaart leverancier tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.

9. Medewerkingsverplichtingen

- 9.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie in de regel afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door leverancier mogelijk te maken zal cliënt leverancier steeds tijdig

alle door leverancier nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien cliënt in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel en/of hulppersonen inzet, zullen dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring.

- 9.2 Cliënt draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door leverancier te verlenen diensten. Cliënt zelf draagt zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen.
- 9.3 Indien cliënt de voor de uitvoering van de overeenkomst door leverancier nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, apparatuur, programmatuur, materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van leverancier stelt of indien cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft leverancier het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft leverancier tevens het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van leverancier tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.
- 9.4 Ingeval medewerkers van leverancier op locatie van cliënt werkzaamheden verrichten, draagt cliënt kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. Cliënt vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van leverancier, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie. Cliënt zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door leverancier ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 9.5 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van leverancier staan. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen



of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij cliënt bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.

10. Leveringstermijnen

- 10.1 Alle door leverancier genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die hem bij het aangaan van de overeenkomst bekend waren. Door leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden de leverancier niet en hebben steeds slechts een indicatief karakter. Leverancier spant zich er redelijkerwijs voor in uiterste (leverings)termijnen en uiterste (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kan worden. Evenmin is leverancier gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen leverancier en cliënt in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 10.2 De enkele overschrijding van een door leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum brengt leverancier niet in verzuim. In alle gevallen - derhalve ook ingeval partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt leverancier wegens tijds-overschrijding eerst in verzuim nadat cliënt hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

11. Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

- 11.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van cliënt en alle andere

verplichtingen tot medewerking door de cliënt of een door de cliënt in te schakelen derde gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

- 11.2 Indien cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 11.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij cliënt bewijst dat leverancier ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 11.3 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 11.4 Cliënt is nimmer gerechtigd een overeenkomst van dienstverlening of van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
- 11.5 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van cliënt wijzigt. Leverancier is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke van rechtswege.

12. Aansprakelijkheid van leverancier

- 12.1 De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met cliënt overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs



- (excl. BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op de in artikel 8.5 van deze module Algemeen bedoelde vrijwaringsverplichting van leverancier. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro).
- 12.2 De aansprakelijkheid van leverancier voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).
- 12.3 De aansprakelijkheid van leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van cliënt, schade verband houdende met het gebruik van door cliënt aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door cliënt aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van leverancier wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 12.4 De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van leverancier, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel 12, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier uit hoofde van deze module Algemeen en de overige overeengekomen modules van deze algemene voorwaarden geheel onverlet.
- 12.5 De in artikel 12.1 tot en met 12.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.
- 12.6 Tenzij nakoming door de leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien cliënt leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en leverancier ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 12.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen leverancier vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering.
- 12.8 Partijen erkennen dat het actief en constructief deelnemen aan een ICT-Mediation een redelijke en passende maatregel is om dreigende schade te voorkomen of te beperken indien deze dreigende schade verband houdt met het niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomen van enige contractuele verplichting door leverancier. Cliënt verplicht zich om die reden op eerste schriftelijk verzoek van leverancier onverwijld actief, constructief en onvoorwaardelijk deel te nemen aan een ICT-Mediation overeenkomstig het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag (zie www.sgoa.org en www.sgoa.eu).
- 12.9 Cliënt vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 12.10 Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan leverancier zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

13. Overmacht

- 13.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van leverancier, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door cliënt aan leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door cliënt aan leverancier is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog, (viii) werkbezetting, (ix) staking, (x) algemene vervoersproblemen en (xi) de onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden.
- 13.2 Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.



14. Wijziging en meerwerk

- 14.1 Indien leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door cliënt worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier. Leverancier is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 14.2 Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van cliënt en leverancier kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor cliënt nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.
- 14.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal leverancier cliënt desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

15. Overdracht van rechten en verplichtingen

- 15.1 Cliënt is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.
- 15.2 Leverancier is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde over te dragen.

16 Toepasselijk recht en geschillen

- 16.1 De overeenkomsten tussen leverancier en cliënt worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 16.2 Geschillen welke tussen leverancier en cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen leverancier en cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen (zie www.sgoa.org).
- 16.3 Uitsluitend indien leverancier en/of cliënt voor de beslechting van geschillen naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, nog geen arbitrale

procedure bij de Stichting Geschillenoplossing Automatisering aanhangig heeft of hebben gemaakt overeenkomstig het Arbitragereglement van deze stichting, is elk der partijen gerechtigd, doch niet verplicht, om in afwijking van het bepaalde in artikel 16.2, de zaak aanhangig te maken bij de Rechtbank, Sector Kanton indien de zaak betrekking heeft op een geschil dat volgens de wettelijke bevoegdheidsregels behoort tot de absolute bevoegdheid van de Rechtbank, Sector Kanton. Indien de zaak met inachtneming van de vorige volzin door één of meer der partijen ter behandeling en beslisning bij de Rechtbank, Sector Kanton aanhangig is gemaakt, is de Rechtbank Sector Kanton bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

- 16.4 Alvorens een arbitrale procedure als bedoeld in artikel 16.2 aanhangig te maken, zal de meest gereede partij een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. Een procedure van ICT-Mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door één of meer mediators. De wederpartij verplicht zich actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van tenminste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-Mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft (zie www.sgoa.org en www.sgoa.eu).

© 2008, ICT~Office te Woerden



ICT~Office Voorwaarden

Module 4 Application service provision, software as a service en computerservice

De ICT~Office Voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840.

1. Toepasselijkheid

- 1.1 1.1 De ICT~Office voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien leverancier diensten verricht op het gebied of onder de naam van Application Service Provision (ASP), Software as a Service (SaaS) en/of Computerservice.
- 1.2 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.
- 1.3 Voor de toepassing van deze module wordt onder Application Service Provision en Software as a Service verstaan: het door leverancier 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan cliënt via internet of een ander netwerk, zonder dat aan cliënt een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.
- 1.4 Voor de toepassing van deze module wordt onder Computerservice verstaan: de automatische verwerking van gegevens met behulp van door leverancier beheerde programmatuur en apparatuur.

2. Dienstverlening

- 2.1 Leverancier zal aan cliënt de in de overeenkomst tussen partijen bepaalde dienst op het gebied van Application Service Provision, Software as a Service en/of Computerservice verlenen alsmede de overige tussen partijen overeengekomen diensten verrichten. Indien de overeenkomst dat mede omvat zal leverancier de in de overeenkomst aangeduide programmatuur op de door leverancier aangegeven infrastructuur installeren. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van cliënt of die van derden.
- 2.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is cliënt verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie

aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door cliënt gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

- 2.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 2.4 Indien de dienstverlening aan cliënt op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat, zal leverancier telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur en over het gebruik dat van de dienst wordt gemaakt. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Leverancier zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. Leverancier kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van leverancier.
- 2.5 Indien de dienstverlening aan cliënt op grond van de overeenkomst tevens het maken van back-ups van gegevens van cliënt omvat, zal leverancier met inachtneming van de tussen partijen schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige backup maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van cliënt. Leverancier zal de backup bewaren gedurende een tussen partijen overeen te komen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij leverancier gebruikelijke termijnen. Leverancier zal de backup zorgvuldig behandelen en bewaren als een goed huisvader.
- 2.6 Slechts indien schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is leverancier gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.



3. Uitvoering dienstverlening

- 3.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 3.2 Leverancier verricht de dienstverlening slechts in opdracht van cliënt. Indien leverancier op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van cliënt, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan cliënt in rekening worden gebracht.
- 3.3 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrenge(n). Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal leverancier cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van cliënt. In dat geval kan cliënt de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of leverancier de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 3.4 Leverancier kan de uitvoering van de dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Leverancier is niet gehouden specifiek voor cliënt bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 3.5 Leverancier kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantoor-tijden laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan cliënt.
- 3.6 Indien leverancier dienstverlening verricht op basis van door cliënt aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door leverancier te stellen voorwaarden door cliënt worden geprepareerd en aangeleverd. Cliënt zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar leverancier de dienstverlening uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van cliënt, ook indien deze door leverancier worden uitgevoerd of verzorgd. Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan leverancier ter uitvoering

van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van leverancier.

- 3.7 Alle door leverancier bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, programmatuur en zaken blijven eigendom of intellectuele eigendom van leverancier of diens toeleveranciers, ook indien cliënt een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door leverancier.
- 3.8 Leverancier is nimmer gehouden cliënt een fysieke drager met de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door leverancier te gebruiken programmatuur, te verstrekken.

4. Service Level Agreement

- 4.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Cliënt zal leverancier steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwinglating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van leverancier zijn gelegen en met inachtneming van de dienst als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid en serviceniveau als volledig bewijs gelden.

5. Duur

- 5.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of leverancier de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

6. Betaling

- 6.1 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door leverancier verleende dienstverlening telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

7. Garantie

- 7.1 Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden program-



matuur, en de in het kader van Computerservice door leverancier gebruikte programmatuur foutloos zijn en zonder onderbrekingen functioneren. Leverancier zal zich er voor inspannen gebreken in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door leverancier is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van cliënt is ontwikkeld, kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan cliënt in rekening brengen.

- 7.2 Leverancier is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens. Cliënt zal de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.
- 7.3 Indien en voor zover nodig of wenselijk zal leverancier indien gebreken in de resultaten van de Computerservice een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor leverancier op grond van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, de Computerservice herhalen teneinde deze onvolkomenheden te herstellen, mits cliënt de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na verkrijging van de resultaten van de Computerservice, schriftelijk en gedetailleerd aan leverancier kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de Computerservice aan leverancier toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan leverancier en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van cliënt, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige gegevens en/of informatie, zal leverancier de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan cliënt in rekening brengen. Indien herstel van aan leverancier toerekenbare gebreken naar het oordeel van leverancier technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal leverancier de voor de betreffende Computerservice door cliënt verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens cliënt aansprakelijk te zijn. Aan cliënt komen geen andere rechten wegens gebreken in de Computerservice toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven.

Dit artikellid is uitdrukkelijk niet van toepassing op Application Service Provision en Software as a Service.

- 7.4 Cliënt zal op basis van de door leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van cliënt naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door cliënt tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Leverancier is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 7.5 Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door leverancier gebruikte programmatuur, tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

8. Verwerking persoonsgegevens

- 8.1 Cliënt garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door cliënt worden ingevoerd in de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door leverancier gebruikte programmatuur.
- 8.2 Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen ligt de volledige verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door cliënt worden verwerkt bij cliënt. Cliënt staat er jegens leverancier voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Cliënt vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 8.3 Cliënt heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij cliënt. Partijen houden het er voor dat leverancier ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is. Cliënt zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door



cliënt na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van leverancier begrepen en komen volledig voor rekening van cliënt.

© 2008, ICT~Office



ICT~Office Voorwaarden

Module 9 Advisering, consultancy en projectmanagement

De ICT~Office Voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840.

1. Toepasselijkheid

- 1.1 De ICT~Office Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien leverancier diensten verricht op het gebied van consultancy, advisering en projectmanagement.
- 1.2 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

2. Dienstverlening

- 2.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 2.2 De doorlooptijd van een opdracht is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de inspanning van leverancier, de kwaliteit van de gegevens en informatie die cliënt verstrekt en de medewerking van cliënt en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal leverancier zich daarom niet tevoren willen verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.
- 2.3 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 2.4 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is leverancier gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van cliënt op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werk-

zaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van leverancier.

- 2.5 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd na overleg met cliënt deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.
- 2.6 De door leverancier in te zetten medewerkers zullen beschikken over de met cliënt schriftelijk overeengekomen kwalificaties.
- 2.7 Indien leverancier dienstverlening verricht op basis van door cliënt aan te leveren gegevens, dan zullen deze gegevens overeenkomstig de door leverancier te stellen voorwaarden door cliënt worden geprepareerd en voor rekening en risico van cliënt aangeleverd. Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan leverancier ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van leverancier.
- 2.8 De dienstverlening van leverancier wordt uitsluitend verricht op en planningen en werkzaamheden zijn erop gebaseerd dat, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen met cliënt, werkzaamheden door leverancier worden verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van leverancier.
- 2.9 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is het gebruik dat cliënt maakt van een door leverancier afgegeven advies steeds voor rekening en risico van cliënt.
- 2.10 In voorkomend geval rust de bewijslast dat de dienstverlening en de resultaten van de dienstverlening van leverancier niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam leverancier mag worden verwacht, geheel bij cliënt, onverminderd het recht van leverancier met alle middelen tegenbewijs te leveren.

3. Rapportage

- 3.1 Leverancier zal cliënt op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden via de door cliënt aangewezen contactpersoon. Cliënt zal



leverancier schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor leverancier van belang zijn of kunnen zijn, zoals over de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor cliënt aandacht wenst, prioriteitenstelling van cliënt, beschikbaarheid van middelen en personeel van cliënt en bijzondere of voor leverancier mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Cliënt zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door leverancier verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van cliënt en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en leverancier hiervan op de hoogte stellen.

- 3.2 Indien een door leverancier ingezette medewerker deel uitmaakt van een project- of stuurgroep waarvan tevens één of meer personen deel uitmaken die door cliënt zijn aangewezen, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is voorgeschreven. Besluiten genomen in een dergelijk samengestelde project- of stuurgroep binden leverancier slechts indien de besluitvorming geschiedt met inachtneming van hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien leverancier de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Leverancier is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud van de overeenkomst van partijen. Cliënt staat er voor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep waaraan ook personen van leverancier deel uitmaken, gerechtigd zijn voor cliënt bindende besluiten te nemen.
- 3.3 In verband met de continuïteit van de werkzaamheden zal cliënt een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van leverancier als zodanig zal/zullen fungeren. Contactpersonen van cliënt zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de gewenste doelstellingen van cliënt.
- 3.4 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier is cliënt niet gerechtigd een mededeling aan derden te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van leverancier en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van leverancier. Cliënt zal de adviezen of rapportages van leverancier niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

4. Betaling

- 4.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door leverancier verleende diensten telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

- 4.2 Behoudens andersluidende afspraken zal leverancier inzicht verschaffen in de verrichte werkzaamheden, tijdsbesteding en voor cliënt gemaakte kosten op de voor leverancier gebruikelijke wijze.

© 2008, ICT~Office



ICT~Office Voorwaarden

Module 11 Verkoop van ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur en andere zaken

De ICT~Office Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840.

1. Toepasselijkheid

- 1.1 De ICT~Office Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module vermelde bepalingen zijn naast de module Algemeen van toepassing indien leverancier computer-, telecommunicatie- of kantoorapparatuur en/of andere apparatuur, supplies, verbruiksartikelen, onderdelen en/of andere zaken (hierna te noemen: zaken) verkoopt.
- 1.2 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

2. Koop en verkoop

- 2.1 Leverancier verkoopt de zaken naar aard en aantal zoals tussen partijen schriftelijk overeengekomen, gelijk cliënt van leverancier koopt.
- 2.2 Cliënt draagt het risico van de selectie van de gekochte zaken. Leverancier staat er voor in dat de zaken bij aflevering geschikt zijn voor normaal gebruik en voldoen aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties. Leverancier staat er niet voor in dat de zaken geschikt zijn voor het door cliënt beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst tussen partijen de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 2.3 In de overeenkomst zijn in ieder geval niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires, tenzij partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.4 Leverancier staat er niet voor in dat de bij de zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvoorschriften foutloos zijn en dat de zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

3. Aflevering

- 3.1 De door leverancier aan cliënt verkochte zaken zullen aan cliënt worden geleverd af-magazijn. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal leverancier de aan cliënt verkochte zaken

afleveren of laten afleveren op een door cliënt aan te wijzen plaats. In dat geval zal leverancier cliënt, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de zaken af te leveren. De door leverancier aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.

- 3.2 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen zijn in de koopprijs van de zaken niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d.
- 3.3 Leverancier zal de zaken verpakken volgens de bij hem geldende gebruikelijke maatstaven. Indien cliënt een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Cliënt zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door leverancier geleverde zaken, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Cliënt vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften. Indien cliënt leverancier verzoekt tot verwijdering van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur) danwel indien leverancier daartoe verplicht is, kan leverancier dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij hem gebruikelijke tarieven, onder de voorwaarde dat genoemde materialen altijd eigendom blijven van cliënt.
- 3.4 Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal leverancier de zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door leverancier is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software.
- 3.5 Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 3.6 Leverancier is niet verantwoordelijk voor eventueel benodigde vergunningen.
- 3.7 Leverancier is steeds gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.



4. Proefopstelling

- 4.1 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal leverancier gehouden zijn tot het plaatsen van een proefopstelling met betrekking tot de producten waarvoor cliënt belangstelling heeft. Leverancier mag aan een proefopstelling (financiële) voorwaarden verbinden. Een proefopstelling behelst het tijdelijk op zicht plaatsen van producten in een standaarduitvoering, exclusief accessoires, in een door afnemer ter beschikking te stellen ruimte, alvorens afnemer definitief besluit de betreffende producten wel of niet tegen de geldende prijzen af te nemen. Cliënt is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van producten die onderdeel uitmaken van een proefopstelling.

5. Medewerking door cliënt

- 5.1 Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen draagt cliënt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door leverancier in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.
- 5.2 Cliënt dient ervoor zorg te dragen dat door derden uit te voeren werkzaamheden, waaronder begrepen bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

6. Garantie

- 6.1 Leverancier zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door leverancier in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij leverancier zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van leverancier niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is leverancier gerechtigd de apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van leverancier. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien cliënt zonder toestemming van leverancier wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door leverancier in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. Leverancier zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 6.2 Ieder ander of verdergaand beroep van cliënt op non-conformiteit van de geleverde zaken dan het bepaalde in artikel 6.1 van deze module

is uitgesloten. Cliënt mag zich in ieder geval niet beroepen op de non-conformiteit van de geleverde zaken indien en voor zover de wet hem dat beroep ontzegt.

- 6.3 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 6.4 Leverancier heeft geen verplichting tot herstel van fouten die na afloop van de in artikel 6.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

7. Apparatuur van toeleverancier

- 7.1 Indien en voor zover leverancier apparatuur van derden aan cliënt levert, zullen, mits dat door leverancier schriftelijk aan cliënt is meegedeeld, voor wat betreft die apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor cliënt ter inzage bij leverancier en leverancier zal deze aan cliënt kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen cliënt en leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

© 2008, ICT~Office



ICT~Office Voorwaarden

Module 13 Onderhoud van ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur

De ICT~Office Voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840

1. Toepasselijkheid

- 1.1 De ICT~Office Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien leverancier diensten verricht op het gebied van onderhoud van ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur (hierna te noemen: de apparatuur).
- 1.2 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

2. Dienstverlening

- 2.1 Leverancier zal het onderhoud verrichten van de in de overeenkomst genoemde apparatuur. Het onderhoud door leverancier laat onverlet de verantwoordelijkheid van cliënt voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de apparatuur en de wijze waarop de apparatuur wordt gebruikt. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan.
- 2.2 Leverancier aanvaardt geen onderhoudsverplichtingen voor apparatuur die niet in Nederland is opgesteld, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.3 Gedurende de tijd dat leverancier de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft cliënt geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.

3. Uitvoering dienstverlening

- 3.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle onderhoudsdiensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbin-tenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

- 3.2 De inhoud en omvang van door leverancier te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst tussen partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is leverancier verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door cliënt bij leverancier zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in deze module verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien cliënt deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd. Tenzij ander overeengekomen, is leverancier tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot preventief onderhoud.
- 3.3 Cliënt zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, leverancier daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige medewerker van cliënt opgestelde gedetailleerde omschrijving van de storing.
- 3.4 Cliënt zal alle door leverancier verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. Cliënt is gehouden het personeel van leverancier of door leverancier aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan leverancier ten behoeve van het onderhoud ter beschikking te stellen. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan leverancier het onderhoud opschorten of beperken. Indien leverancier onderhoudsdiensten verricht op basis van door cliënt aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door leverancier te stellen voorwaarden door cliënt worden geprepareerd en voor rekening en risico van cliënt worden aangeleverd.
- 3.5 Alvorens de apparatuur aan leverancier voor onderhoud aan te bieden draagt cliënt er zorg voor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende reservekopie is gemaakt. Iedere aansprakelijkheid van leverancier wegens vermindering of verlies van gegevens of programmatuur als gevolg van de onderhoud of wegens



het niet adviseren van cliënt een reservekopie te maken, is uitgesloten.

- 3.6 Op verzoek van leverancier zal een ter zake kundige werknemer van cliënt voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Cliënt heeft het recht bij alle ten behoeve van cliënt uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.
- 3.7 Cliënt is bevoegd niet door leverancier geleverde apparatuur en systemen op de aan cliënt verkochte apparatuur aan te sluiten en daarop niet door leverancier geleverde programmatuur te installeren. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die voortvloeien uit het aansluiten van niet door leverancier geleverde apparatuur of uit het installeren van niet door leverancier geleverde programmatuur, zijn voor rekening van cliënt.
- 3.8 Indien het naar het oordeel van leverancier voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere apparatuur of met programmatuur worden getest, zal cliënt de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van leverancier stellen. Cliënt staat er voor in dat hij gerechtigd is tot een zodanige terbeschikkingstelling en hij vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden ter zake van zodanige terbeschikkingstelling en het gebruik dat leverancier in het kader van het onderhoud van de ter beschikking gestelde apparatuur en/of programmatuur maakt.
- 3.9 Het voor het onderhoud benodigde testmateriaal dat niet tot de normale outillage van leverancier behoort, dient door cliënt ter beschikking te worden gesteld.
- 3.10 Cliënt draagt zorg voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.
- 3.11 Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal leverancier één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is cliënt gerechtigd bij spoedeisendheid of urgentie de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de apparatuur. Leverancier staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen zullen worden verholpen.

4. Service Level Agreement

- 4.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Cliënt zal leverancier daarbij steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van

invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwinglating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van leverancier zijn gelegen en met inachtneming van de dienst als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

5. Duur

- 5.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

6. Onderhoudsvergoeding en betaling

- 6.1 Tenzij anders overeengekomen, zijn in de onderhouddprijs niet begrepen:
 - de kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
 - de kosten van (het vervangen van) onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan leverancier;
 - werkzaamheden ten behoeve van gehele of gedeeltelijke revisie van de apparatuur;
 - modificaties aan de apparatuur;
 - verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.
- 6.2 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van apparatuur telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd. Leverancier kan een vooruitbetaling verlangen.
- 6.3 Tenzij anders overeengekomen zijn bedragen voor onderhoud verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst waarbij het betreffende onderhoud van de apparatuur is overeengekomen. De vergoeding voor onderhoud is verschuldigd ongeacht of cliënt de apparatuur in gebruik heeft (genomen) of van de mogelijkheid tot onderhoud gebruik maakt.

7. Uitsluitingen

- 7.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, oordeelkundig gebruik van de apparatuur of van



buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen, netwerkverbindingen of in spanningsvoorzieningen, of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van leverancier op grond van de onderhoudsovereenkomst.

- 7.2 Evenmin vallen onder de onderhoudsverplichtingen van leverancier onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de apparatuur anders dan door of namens leverancier, het gebruik van de apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van cliënt om apparatuur tijdig te laten onderhouden.
- 7.3 Tenzij anders overeengekomen, vallen onder de onderhoudsverplichtingen van leverancier evenmin onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur.
- 7.4 Indien leverancier onderzoek verricht en/of onderhoud verricht in verband het in artikel 7.1, 7.2 en 7.3 bepaalde, kan leverancier de kosten van dat onderhoud volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen, hetgeen al hetgeen overigens door cliënt voor onderhoud verschuldigd is onverlet laat.
- 7.5 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.

8. Diversen

- 8.1 Leverancier staat er niet voor in dat de te onderhouden apparatuur zonder onderbreking of andere gebreken zal werken of dat alle gebreken worden verbeterd.
- 8.2 Cliënt draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat leverancier deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft. Het wordt aan cliënt overgelaten dit risico te verzekeren.





ICT~Office Voorwaarden

Module 15 Telecommunicatiediensten

De ICT~Office Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840.

1. Toepasselijkheid

- 1.1 De ICT~Office Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn naast de module Algemeen van toepassing indien leverancier vaste en/of mobiele telecommunicatiediensten levert.
- 1.2 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

2. Dienst

- 2.1 Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen om de tussen partijen overeengekomen vaste en/of mobiele telecommunicatiedienst te leveren.
- 2.2 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 2.3 Tenzij anders overeengekomen is cliënt verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan.

3. Nummertoekenning en nummerbehoud

- 3.1 Leverancier stelt aan cliënt voor iedere aansluiting één of meer telefoonnummers ter beschikking, behoudens indien een telefoonnummer dat reeds bij cliënt in gebruik is door leverancier als bruikbaar nummer wordt geaccepteerd.
- 3.2 Indien cliënt reeds één of meer telefoonnummers ter beschikking heeft, kan cliënt op de bij leverancier gebruikelijke wijze een verzoek tot nummerbehoud indienen. Leverancier zal dit verzoek in ieder geval weigeren indien blijkt dat de overeenkomst met de vorige aanbieder

van telecommunicatiediensten niet kan worden beëindigd dan wel indien deze vorige aanbieder medewerking aan het nummerbehoud onthoudt. Leverancier is gerechtigd een vergoeding voor het nummerbehoud in rekening te brengen bij cliënt.

- 3.3 Leverancier is gerechtigd om tengevolge van wet- of regelgeving of om andere redenen die een nummerwijziging noodzakelijk maken telefoonnummers te wijzigen of in te trekken. Leverancier zal een nummerwijziging niet eerder doorvoeren dan drie maanden nadat de wijziging schriftelijk aan cliënt bekend is gemaakt, tenzij een eerdere wijziging noodzakelijk is. Leverancier is wegens een nummerwijziging nimmer aansprakelijk.
- 3.4 Cliënt zal de telefoonnummers slechts gebruiken overeenkomstig de wet.
- 3.5 Cliënt kan bij het einde van de overeenkomst leverancier schriftelijk verzoeken het gebruikte telefoonnummer mee te nemen naar een andere aanbieder van telecommunicatiediensten die met leverancier afspraken heeft gemaakt omtrent nummerbehoud.
- 3.6 Leverancier is steeds gerechtigd om een ter beschikking gesteld telefoonnummer te wijzigen, bijvoorbeeld wegens verhuizing van cliënt naar een andere locatie.

4. Buitengebruikstelling aansluiting

- 4.1 Leverancier is gerechtigd één of meer aansluitingen – al dan niet tijdelijk - geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen indien cliënt dit verzoekt of indien cliënt één of meer van zijn verplichtingen op grond van de overeenkomst niet nakomt. Cliënt blijft gedurende de buitengebruikstelling de vaste (periodieke) kosten verschuldigd.
- 4.2 Buiten het bepaalde in het vorige artikellid is leverancier steeds gerechtigd (mobiele) aansluitingen, om welke andere reden dan ook, tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen. Leverancier zal indien mogelijk cliënt hiervan van te voren op de hoogte stellen en de duur redelijkerwijs beperken.
- 4.3 Leverancier is wegens een buitengebruikstelling nimmer jegens cliënt aansprakelijk voor schade of kosten.
- 4.4 Leverancier zal slechts op schriftelijk verzoek van cliënt de dienstverlening hervatten.



Leverancier kan hieraan voorwaarden verbinden en kan hiervoor her aansluitkosten in rekening brengen.

5. Informatie verstrekken

- 5.1 Leverancier is wettelijk verplicht medewerking te verlenen aan een krachtens enige wettelijke bepaling bevoegd gegeven last tot aftappen. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor enige schade van cliënt of enige derde, indien die voortvloeit uit de medewerking aan een zodanig verzoek.
- 5.2 Leverancier is genoodzaakt nummerinformatie uit te wisselen met andere dienstverleners voor de afwikkeling van het telecommunicatieverkeer. Leverancier staat niet in voor de naleving van relevante wet- en regelgeving door andere aanbidders.

6. Service Level Agreement

- 6.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Cliënt zal leverancier steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwinglating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van leverancier zijn gelegen en met inachtneming van de dienst als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

7. Fysieke factoren

- 7.1 Cliënt erkent dat de uitvoering van telecommunicatiediensten negatief kan worden beïnvloed of tijdelijk of geheel niet beschikbaar kan zijn in verband met fysieke factoren (gebouwen, tunnels e.d.) en door atmosferische omstandigheden, storingen in de interconnectie en problemen met de door leverancier en/of cliënt gebruikte programmatuur. Leverancier is wegens zodanige omstandigheden nimmer jegens cliënt aansprakelijk voor schade of kosten.

8. Oneigenlijk gebruik

- 8.1 Cliënt zal de diensten niet gebruiken of laten gebruiken voor een ander dan het door leverancier beoogde doel.

9. Mobiele telecommunicatie

- 9.1 Indien leverancier op grond van de overeenkomst een mobiele telecommunicatiedienst verleent, zal hij per afgesproken eindgebruiker een simkaart met bijbehorend telefoonnummer en beveiligings- en toegangscode verstrekken, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Leverancier is te allen tijde gerechtigd deze simkaart te vervangen, mits de dienst voor cliënt beschikbaar blijft.

- 9.2 Cliënt is verplicht de simkaart en de verstrekte en zelf gekozen beveiligings- en toegangscode zorgvuldig onder zich te houden en er voor in te staan dat de simkaart en codes niet in handen komen van een ongeautoriseerd persoon. Bij verlies van de simkaart of de beveiligings- en toegangscode zal cliënt leverancier hiervan met uiterste spoed schriftelijk op de hoogte stellen, waarna leverancier op verzoek van cliënt de simkaart zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is buiten gebruik zal stellen. Cliënt is alle gemaakte kosten die verband houden met het gebruik van de simkaart verschuldigd tot en met het moment dat het verzoek tot buitengebruikstelling leverancier heeft bereikt.
- 9.3 Leverancier is gerechtigd de instellingen van de simkaart (remote) te wijzigen.
- 9.4 Cliënt is verplicht de simkaart na beëindiging aan leverancier te retourneren of deze op diens verzoek te vernietigen, behoudens indien partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 9.5 Cliënt is nimmer gerechtigd een blokkering van apparatuur, waaronder in ieder geval uitdrukkelijk begrepen een simlock, te deblokkeren of te laten deblokkeren.

10. Vaste telecommunicatie

- 10.1 In geval leverancier op grond van de overeenkomst een vaste telecommunicatiedienst verleent, verstrekt leverancier de (huur)lijnen, apparatuur en diensten overeenkomstig de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties.
- 10.2 Apparatuur die ten behoeve van een lijn of dienst wordt geplaatst bij cliënt, blijft eigendom van leverancier, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 10.3 Indien cliënt eigen apparatuur verbindt met de door leverancier geleverde aansluitingen zal cliënt er voor zorg dragen dat deze apparatuur voldoet aan de bij of krachtens deze gestelde eisen.
- 10.4 Ingeval cliënt een wijziging of verplaatsing van zijn vaste aansluiting wenst, zal hij leverancier schriftelijk verzoeken daaraan mee te werken. Leverancier zal aan een zodanig verzoek zijn medewerking niet op onredelijke gronden onthouden. Leverancier kan aan inwilliging van een zodanig verzoek steeds (financiële) voorwaarden verbinden.
- 10.5 Indien leverancier voor het verbeteren van zijn dienstverlening medewerking van cliënt nodig heeft, zal cliënt deze niet zonder goede grond onthouden.

11. Duur

- 11.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkenmale



stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode. Indien de overeenkomst ziet op meerdere diensten kan elk der partijen elke dienst afzonderlijk opzeggen met inachtneming van hetgeen hiervoor bepaald.

12. Betaling

- 12.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door leverancier verleende dienstverlening telkens per kalendermaand vóórafgaand verschuldigd.
- 12.2 Het is cliënt niet toegestaan handelingen te (laten) verrichten die bedoeld zijn om de bedragen die cliënt verschuldigd is, te beïnvloeden.

13. Garantie

- 13.1 Leverancier staat niet in voor de ongestoorde beschikbaarheid van de vaste en mobiele telecommunicatienetwerken.



