

Algemene Voorwaarden

versie 1.1

Algemene Voorwaarden G-Matter

Deze Algemene Voorwaarden regelen de rechtsverhouding tussen Opdrachtnemer en haar Opdrachtgevers. De Algemene Voorwaarden zijn opgedeeld in verschillende modules, welke zijn gericht op de diverse vormen van zakelijke dienstverlening die worden aangeboden. In deze versie van de Algemene Voorwaarden voor G-Matter zijn de volgende modules opgenomen die van toepassing zijn op deze overeenkomst.

Module A. Algemeen
Module B. Ontwikkeling (web)applicaties
Module C. Hardware
Module D. Telecom
Module E. Onderhoud en ondersteuning
Module F. Advies

Module A. Algemeen	4
Module B. Ontwikkeling (web)applicaties.....	11
Module C. Hardware.....	14
Module D. Telecom.....	14
Module E. Onderhoud en ondersteuning.....	17
Module F. Advies.....	19

Indien een specifieke module van toepassing is, prevaleert deze boven de Module Algemeen. Voor over het algemeen deel niet in strijd is met toepasselijke bepalingen uit specifieke modules, is het algemeen deel steeds tevens van toepassing. De definities van de met hoofdletter geschreven worden hieronder beschreven.

Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Algemene Voorwaarden:** deze voorwaarden, die modulair zijn opgebouwd.
- **Dienst:** de door Opdrachtnemer te leveren prestatie, waaronder ook ontwikkeling en/of onderhoud van software, applicaties, programmatuur etc. In de overeenkomst wordt bepaald om welke Diensten het gaat en in deze Algemene Voorwaarden worden nadere regels gesteld voor specifieke Diensten.
- **Gebrek:** het niet voldoen aan de Specificaties.
- **Gebruiker:** de (eind)gebruiker die de door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever geleverde Dienst/Project gebruikt.
- **Hardware:** apparatuur die wordt geleverd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.
- **Materialen:** bijvoorbeeld (web)applicaties, software, programmatuur, adviezen of rapporten.
- **Medewerker:** een werknemer, freelancer/zpp'er of een door Opdrachtnemer van een derde ingeleend hulppersoon, die door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever wordt ingezet c.q. werkzaamheden verricht.
- **Module:** een module van deze Algemene Voorwaarden waarin bepalingen zijn opgenomen met betrekking tot een specifiek werkterrein.
- **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met die Opdrachtnemer een Overeenkomst heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die met Opdrachtnemer daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtverkrijgende(n) of erfgenamen.
- **Opdrachtnemer:** G-Matter, gevestigd te Capelle aan den IJssel en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 78159024.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
- **Overmacht:** een tekortkoming die de schuldenaar niet kan worden toegerekend, indien zij niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- **Project:** de werkzaamheden die Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever zal verrichten, zoals omschreven in een offerte en/of overeenkomst.
- **Resultaten:** de resultaten van de werkzaamheden die de Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst uitvoert.
- **Schriftelijk:** onder Schriftelijk valt in deze Algemene Voorwaarde mail communicatie.
- **Specificaties:** de functionele en technische beschrijving van het Project.
- **Website:** <https://www.g-matter.nl/>

Identiteit van de Opdrachtnemer

Naam (opdrachtnemer)	G-Matter
Handelend onder	G-Matter
Vestigingsadres	Floridaweg 53, 2905 AD Capelle aan den IJssel
Postadres	Floridaweg 53, 2905 AD Capelle aan den IJssel
Telefoonnummer	+31627852446
E-mailadres	t.treijtel@g-matter.nl
BTW-nummer	NL003298768848
KvK-nummer	78159024



Module A. Algemeen

Artikel A.1 Offerte, aanbod en aanvaarding

A.1.1. Een offerte, opgesteld door Opdrachtnemer, is vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na datering door Opdrachtnemer, tenzij anders aangegeven in de offerte.

A.1.2. Opdrachtgever dient de offerte bij voorkeur Schriftelijk te aanvaarden, maar indien Opdrachtgever op een andere wijze dan Schriftelijk met de offerte instemt of die indruk wekt, dan mag de offerte door Opdrachtnemer als aanvaard worden beschouwd.

A.1.3. Bepalingen of voorwaarden van de Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Opdrachtnemer alleen bindend indien zover deze door Opdrachtnemer uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard.

A.1.4. Onverminderd de bevoegdheid van Opdrachtnemer tot intrekken van de offerte overeenkomst artikel 1 lid 1 kan de Overeenkomst na aanvaarding slechtst met wederzijdse toestemming worden gewijzigd. In geval van strijdigheid van bepalingen en onderstaande documenten, geldt de volgende rangorde:-1. de overeenkomst;-2. de eventuele bijlagen, met uitzondering van brochures;-3. deze Algemene Voorwaarden;-4 eventuele aanvullende voorwaarden, met uitzondering van brochures.

Artikel A.2. Uitvoering van het Project & informatieverstrekking

A.2.1 Na totstandkoming van de Overeenkomst zal de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk het Project uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever,

Opdrachtnemer spant zich in om het Project naar beste kunnen uit te voeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Opdrachtgever is gehouden om tijdige en juiste uitvoering van het Project mogelijk te maken. In het bijzonder draagt de Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van het Project, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. De noodzakelijke inzet van Opdrachtgever dient met voldoende kwaliteit en tijdigheid worden geleverd. Dit geldt zowel voor ondersteuning te leveren door de contactpersonen, als voor geplande inzet van projectmedewerkers binnen de uit te voeren projectwerkzaamheden.

A.2.2 Indien Opdrachtgever bovenvermelde nalaat, is Opdrachtnemer gerechtigd extra kosten in rekening te brengen en is het mogelijk dat het Project uitloopt. Eventuele vertragingen van het Project, veroorzaakt door Opdrachtgever, wordt gereporteerd per e-mail of andere schriftelijke wijze. Mocht deze situatie zich voordoen, dan zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever op de Hoogte brengen van de eventuele in rekening te brengen extra kosten.

Artikel A.3. Duur, beëindiging en ontbinding

A.3.1 Indien de Overeenkomst strekt tot het ontwikkelen van bepaalde Materialen, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor de in de Overeenkomst omschreven duur. Indien de duur niet in de Overeenkomst is omschreven, wordt de Overeenkomst als beëindigd beschouwd wanneer de prestaties daaruit over en weer zijn geleverd.

A.3.2 Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een minimum termijn van twaalf (12) maanden, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. Zonder Schriftelijke opzegging, met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden, wordt de Overeenkomst steeds stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode, tenzij Schriftelijk anders anders overeengekomen.

A.3.3 Tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen of indien in deze Algemene Voorwaarden anders is bepaald, kan de Opdrachtgever de Overeenkomst door voldoening van een afkoopsom tussentijds beëindigen. De hoogte van de afkoopsom is gelijk aan de resterende vergoedingen die van welke verschuldigd zouden zijn als de Overeenkomst niet tussentijds zou worden zijn beëindigd. De afkoopsom is door Opdracht nemer direct opeisbaar bij Opdrachtgever.

A.3.4 Door Opdrachtnemer opgegeven termijnen van leveringen hebben steeds een indicatieve strekking. Opdrachtnemer is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem Schriftelijk in gebreken heeft gesteld, behoudens de in de wet dwingend voorgeschreven situaties waarin het verzuim rechtswege intreedt.

A.3.5 Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van alle met de betrokken Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Opdrachtnemer op vergoeding van schade, gederfde winst en interest, tenzij de niet-nagekoming in kwestie van ondergeschikte betekenis is.

A.3.6 Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Opdrachtnemer na nakoming van de verplichtingen opschort behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst

A.3.7 Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, is Opdrachtnemer gerechtigd tot vergoeding van schade, daardoor direct en indirect ontstaan.

Artikel A.4. Procedure na beëindiging

A.4.1 Partijen zijn over en weer verplicht om na beëindiging van de Overeenkomst enig goed waarvan de andere Partij eigenaar is of rechthebbende is en die bij de ene Partij in bezit is, direct terug in het bezit te brengen van de andere Partij. Bepaalde goederen, zoals gegevens(dragers), kunnen ook worden gewist of vernietigd inplaats van teruggegeven, indien de rechthebbende Partij daar Schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

A.4.2 Alle door Opdrachtnemer verstrekte dan wel ingevoerde gegevens blijven ten allen tijde eigendom van de Opdrachtnemer. Opdrachtgever verkrijgt alleen een niet-exclusieve, overdraagbare licentie welke nodig is voor het uitvoeren van de Overeenkomst.

Artikel A.5. Prijzen

A.5.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen van welke van overheidswege worden opgelegd.

A.5.2 Indien een prijs in een offerte is gebaseerd op door Opdrachtgever opgegeven gegevens en deze gegevens onjuist blijken te zijn, dan heeft Opdrachtnemer het recht de prijzen aan te passen naar de redelijkerwijs bij de juiste gegevens behorende prijzen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.

A.5.3 Alle in de offerte van Opdrachtnemer genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten.

A.5.4 Opdrachtnemer heeft het recht de prijzen van tijd tot tijd te wijzigen. Wijzigingen zullen minimaal 30 dagen van te vooraf en Schriftelijk bekend gemaakt aan Opdrachtgever. Prijsverhogingen van 3% of minder kan Opdrachtnemer zonder instemming van Opdrachtgever maximaal één keer per jaar doorvoeren in de maand januari. Bij prijsverhoging van meer dan 3% heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de nieuwe prijzen in werking zullen treden.

Artikel A.6. Betalingsvoorwaarden

A.6.1 Opdrachtnemer zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Opdrachtgever. Indien het Project in fasen wordt geleverd, is Opdrachtnemer gerechtigd per geleverde fase, maandelijks of op basis van gewerkte uren te factureren (dit naar het oordeel van Opdrachtnemer). De betalingstermijn van een factuur is 14 dagen na de datum van de factuur, tenzij anders is overeengekomen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

A.6.2 Indien Opdrachtgever niet tijdig en volledig betaalt, is hij vanaf 30 dagen na de betalingstermijn van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is over het openstaande bedrag een contractuele rente van 2% per maand en €15,- administratie kosten verschuldigd zonder ingebrekestelling door Opdrachtnemer.

A.6.3 Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.

A.6.4 In de bovenstaande gevallen heeft de Opdrachtnemer voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder dat Opdrachtgever daardoor recht op schadevergoeding verkrijgt.

Artikel A.7. Meerwerk

A.7.1 Indien door wensen van Opdrachtgever, die door Opdrachtnemer redelijkerwijs als wijzigingen of als aanvulling op het gestelde in de offerte dan wel de Overeenkomst kunnen worden beschouwd (waaronder ook valt een vertraging of uitloop ten aanzien van het Project die kan worden toegerekend aan Opdrachtgever), de hoeveelheid werkzaamheden die Opdrachtnemer op grond van deze Overeenkomst dient te verrichten toeneemt dan is er sprake van meerwerk.

A.7.2 Indien Opdrachtnemer van mening is dat er sprake is van meerwerk, zal zij daarvan zo spoedig mogelijk een melding maken aan Opdrachtgever voor de uitvoering van het voorgestelde meerwerk en het daarvoor door Opdrachtnemer gedane aanbod inclusief levertermijn.

A.7.3 Voor eventuele uitloop van de in de oorspronkelijke offerte genoemde levertermijnen vanwege meerwerk is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk.

A.7.4 De bepalingen van deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al het door Opdrachtnemer verrichten meerwerk, voor zover partijen een andersluidende voorwaarden zijn overeengekomen.

A.8. Aansprakelijkheid

A.8.1 Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gemiste besparingen, verminkingen dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

A.8.2 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechtst indien Opdrachtgever Opdrachtnemer onmiddellijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn voor het verhelpen van tekortkomingen, en Opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren

A.8.3 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derde wegens aansprakelijkheid als gevolg van een Gebrek in het Project/Dienst welke door opdrachtgever aan een derde is geleverd en welke mede bestond door Opdrachtnemer geleverde zaken, Materialen of resultaten, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die zaken, Materialen of resultaten. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tevens tegen aanspraken betreffende het niet-naleven van licenties door Opdrachtgever en/of derden (waardoor Gebruikers) die onder Opdrachtgevers verantwoordelijkheid vallen.

A.8.4 Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor tekortkomingen in producten en Diensten van derden, waaronder ook software en programmatuur, is uitgesloten.

Artikel A.9 Storingen en overmacht

A.9.1 Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichtingen worden gehouden indien een omstandigheid die buiten macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoen. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende Partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de wederpartij Schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.

A.9.2 Onder de in lid 1 bedoelde omstandigheden kan bijvoorbeeld worden verstaan: (a) storingen van internet of andere telecommunicatiefaciliteiten, (b) tekortkomingen door partijen van wie Opdrachtnemer bij de verlening van Diensten afhankelijk is, (c) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of Materialen waarvan Opdrachtgever het gebruik aan Opdrachtnemer heeft voorgeschreven, (d) overheidsmaatregelen

A.9.3 In geval van Overmacht wordt de nakoming van de desbetreffende, en de daarmee samenhangende, verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van zodanige Overmacht. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk na het intreden van tekortkoming, onder overlegging van de bewijsstukken, de bewijsstukken, de wederpartij schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.

A.9.4 In geval van Overmacht spant de partij die overmacht ingeroepen heeft zich in om de tekortkoming, die gezuiverd wordt door de Overmacht van zo kort mogelijke duur te laten zijn.

Artikel A.10. Rechten van intellectuele eigendom

A.10.1 Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruikersrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en of anderszins Schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur, Diensten of andere Materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.

A.10.2 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de Materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduiding omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van Materialen.

A.10.3 Het is Opdrachtnemer toegestaan technische maatregelen te nemen, bijvoorbeeld met wachtwoorden of versleutelingen, ter bescherming van de Materialen. Indien Opdrachtnemer door middel van technische bescherming de Materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

A.10.4 Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de Materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruikersrechten valt, vormt een inbreuk op het intellectuele eigendom van Opdrachtnemer of diens licentiegevers.

Artikel A.11. Verwerking van persoonsgegevens

A.11.1 Opdrachtnemer verwerkt de persoonsgegevens enkel onder het gezag van Opdrachtgever en uitsluitend ter uitvoering van de Diensten, voor zolang als de Overeenkomst voortduurt. Opdrachtgever is in deze aan te merken als de verwerkingsverantwoordelijke, en Opdrachtnemer als verwerker.

A.11.2 De persoonsgegevens, van betrokkenen, die in het kader van de Diensten mogelijk door Opdrachtnemer kunnen worden verwerkt zijn nader uitgezet in de Overeenkomst.

A.11.3. Opdrachtnemer zal zich inspannen om passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens en zal zich inspannen de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens.

A.11.4 Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer hierbij toestemming om bij verwerking van persoonsgegevens ter uitvoering van de Diensten gebruik te maken van een derden, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtnemer zal er zorg voor dragen dat deze met derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen, en zorgdragen voor de juiste autorisaties. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren over de door haar ingeschakelde derden. Opdrachtgever heeft het recht om tegen enige door Opdrachtnemer ingeschakelde derden, bezwaar te maken. Wanneer Opdrachtgever bezwaar maakt tegen de door Opdrachtnemer ingeschakelde derden, zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg treden om hiertoe tot een oplossing te komen.

A.11.5 Opdrachtgever staat ervoor in dat hij alleen op geheel rechtmatige wijzen persoonsgegevens in zal voeren of anderszins ter beschikking zal stellen van Opdrachtnemer, zonder hierbij inbreuk te maken op enig recht van derden. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden.

A.11.6 Indien Opdrachtgever in het kader van een wettelijke verplichting of uitoefening van de wettelijke rechten tot betrokkenen, persoonsgegevens zijn opgeslagen in systemen van Opdrachtnemer dient te verstrekken, wijzigen, verplaatsen of verwijderen of af te staan, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever daarin zoveel mogelijk behulpzaam zijn.

A.11.7 Op alle persoonsgegevens die Opdrachtnemer ter uitvoering van de Diensten van Opdrachtgever ontvangt en/of zelf verzamelt, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Opdrachtgever uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de Diensten, of indien wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derden te verstrekken. Indien Opdrachtnemer wettelijk verplicht is informatie aan derden te verstrekken, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover onverwijld informeren voor zover dat wettelijk gezien is toegestaan.

A.11.8 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het melden van een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die leidt tot een kans op ernstige nadelige gevolgen, voor

de bescherming van persoonsgegevens) aan de toezichthouder(s) en/of betrokkenen. Om Opdrachtgever in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen achtenveertig (48) uur na ontdekking van een datalek hiervan op de hoogte. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist, zal Opdrachtnemer meewerken aan het informeren van de ter zake bevoegde toezichthouder en/of betrokkenen.

A.11.9 De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht, voor zover bekend bij Opdrachtnemer: - de datum waarop het lek heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen het lek heeft plaatsgevonden); - wat de (vermeende) oorzaak is van het lek; de datum en het tijdstip waarop het lek bekend is geworden bij Opdrachtnemer of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer; - het aantal personen waarvan de gegevens zijn gelekt (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal personen waarvan de gegevens zijn gelekt); - een omschrijving van de groep personen van wie gegevens zijn gelekt, inclusief het soort of de soorten persoonsgegevens die gelekt zijn; - of de gegevens versleuteld, gehasht of op andere manieren onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden; - wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het lek te dichten en om de gevolgen van het lek te beperken; - contactgegevens voor de opvolging van de melding.

A.11.10 Na afloop van de Overeenkomst verwijderd of retourneert Opdrachtnemer de persoonsgegevens zoals bedoeld is in Artikel A.11.2 dit ter keuze van Opdrachtgever.

Artikel A.12. Geheimhouding

A.12.1 Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie vertrouwelijk bedoeld was.

A.12.2 Opdrachtnemer zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via Diensten van Opdrachtnemer, tenzij dit noodzakelijk is voor een goed uitvoering van de Overeenkomst of de kwaliteiten van het Project, of Opdrachtnemer daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Opdrachtnemer zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover binnen zijn macht ligt.

A.12.3 Deze verplichting blijft ook bestaan na beëindigen van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

Artikel A.13 Wijzigingen Algemene Voorwaarden

A.13.1 Indien het een duurovereenkomst betreft, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden en alle Modules daaruit te wijzigen of aan te vullen.

A.13.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijzigingen op de Website van de Opdrachtnemer of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van een ondergeschikt belang kunnen te allen tijden worden doorgevoerd.

Artikel A.14. Geschillenregeling

A.14.1 Op de Overeenkomst, alsmede op de hieruit voortvloeiende of hiermee samenhangende overeenkomsten en overige rechtshandelingen, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

Artikel A.15. Slotbepaling Module Algemeen

A.15.1 Indien enige bepaling uit deze Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel mogelijk als rechtsmogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.

A.15.2 Informatie en mededelingen op de Website van Opdrachtnemer zijn onder voorbehoud van fouten.

A.15.3 De door Opdrachtnemer ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek (waaronder logfiles) behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

A.15.4 Opdrachtnemer heeft ten allen tijden het recht derden te betrekken bij de uitvoering van de Overeenkomst.

A.15.5 Opdrachtnemer en Opdrachtgever kunnen hun rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan derden overdragen, mits de andere partij hiermee voorafgaand aan de overdracht Schriftelijk instemt.

Module B. Ontwikkeling (web)applicaties

Module B is van toepassing op maatwerk geleverd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever, bijvoorbeeld het ontwerp en/of ontwikkeling van (web)applicaties, software, adviezen, rapporten of andere specifieke inhoudelijke werken.

Artikel B.1 Oplevering & aanvaarding

B.1.1 Opdrachtnemer spant zich in de Materialen overeenkomstig de Specificaties ter acceptatie aan Opdrachtgever op te leveren.

B.1.2 Wanneer de Materialen aan Opdrachtgever ter acceptatie zijn opgeleverd, zal Opdrachtgever onder eigen verantwoordelijkheid gedurende een acceptatie periode van één week onderwerpen. Door acceptatie verleent Opdrachtgever ontheffing aan Opdrachtnemer ten aanzien van al haar verplichtingen met betrekking tot resultaten.

B.1.3 Indien opdrachtgever niet binnen de lid 2 genoemde periode de Materialen (geheel of gedeeltelijk) afkeurt, worden deze geacht te zijn geaccepteerd en opgeleverd.

B.1.4 Opdrachtgever wordt verondersteld de Materialen tevens te hebben geaccepteerd, indien Opdrachtgever tot ingebruikname van de Materialen is overgegaan dan wel wanneer Opdrachtgever niet uiterlijk binnen 10 dagen na oplevering Schriftelijk aan Opdrachtnemer heeft meegedeeld dat en om welke reden(en) hij de Materialen niet accepteert.

B.1.5 Indien Materialen welke aanpassingen zullen worden verricht, met daarbij de bijbehorende tijd of eventuele kosten. Opdrachtgever zal vervolgens aangeven of hij met de genoemde aanpassingen en de bijbehorende tijd en kosten akkoord gaat of dat hij afziet van de afkeuring. Opdrachtnemer zal zich er maximaal voor inspannen de door Opdrachtgever vastgestelde en reproduceerbare Gebreken binnen de door partijen overeengekomen termijn, en bij gebreke daarvan binnen een redelijk termijn, te verhelpen.

B.1.6 Het doorvoeren van aanpassingen naar aanleiding van afkeuring van een Materiaal kan plaatsvinden op een productieomgeving of op een acceptatieomgeving. Dit ter keuze van Opdrachtnemer.

B.1.7 Kleine gebreken, waartoe gerekend worden Gebreken die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname van de Materialen redelijkerwijze niet in de weg staan, zullen geen reden tot onthouding van acceptatie zijn, onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer zodanige Gebreken te herstellen. Partijen treden hiertoe met elkaar in overleg.

B.1.8 Indien het Project in fasen wordt verricht, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed-of afkeuring van de Materialen van die fase te geven en geldt eveneens de bovenvermelde procedure. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring van de Materialen van een latere fase niet baseren op zaken die in een eerdere fasen zijn goedgekeurd.

B.1.9 Opdrachtnemer heeft het recht te wachten met de aanvang van een nieuwe fase totdat Opdrachtgever de oude fase expliciet heeft geaccepteerd.

B.1.10 Opdrachtnemer garandeert niet dat hetgeen Opdrachtgever met de door Opdrachtnemer te ontwikkelen of ontwikkelde werken beoogt ook daadwerkelijk wordt behaald.

B.1.11 Opdrachtnemer spant zich in haar producten/werken zo goed en zo foutvrij mogelijk te ontwikkelen en beschikbaar te stellen.

B.1.12 Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen in te stellen, waarbij bepaalde functionaliteiten beperkt worden om ernstige fouten te voorkomen.

Artikel B.2 Voortgang

B.2.1 Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen in onderling overleg de voor het Project specifieke fases, opleverdata en termijnen overeen, bijvoorbeeld in de Offerte of de Overeenkomst.

B.2.2 Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever tenminste een maal per veertien (14) dagen per e-mail, telefonisch op de hoogte.

Artikel B.3. Specificatie & (bron)materialen

B.3.1 Partijen zullen Schriftelijk specificeren welke werken ontwikkeld zullen worden, aan welke eisen deze moeten voldoen en op welke manier dit zal geschieden. Opdrachtnemer zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid, consistentie en tijdigheid van diens instructies en gegevens.

B.3.2 Een schriftelijke specificatie zoals genoemd in artikel 3.1 is niet vereist indien Opdrachtgever de wens heeft uitgesproken Opdrachtnemer een hoge mate van vrijheid te bieden bij het ontwikkelen van werken en de wijze waarop dat plaatsvindt. Indien de ontwikkeling op die wijze heeft plaatsgevonden kan Opdrachtgever zich achteraf niet beroepen op Specificaties, welke op schrift zijn gesteld, waar Opdrachtnemer niet mee heeft ingestemd.

B.3.3 Opdrachtnemer is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van aan hem ter beschikking gestelde (bron)Materialen, eisen of Specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

B.3.4 Indien door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte (bron)Materialen zijn beschermd door enig recht van intellectueel eigendom, staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door Opdrachtnemer in het kader van de Overeenkomst.

B.3.5 Tenzij anders is overeengekomen heeft Opdrachtnemer het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief open source software, bij de ontwikkeling van de werken. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde werken bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden. Kosten die gemoeid zijn met de licenties, welke noodzakelijk zijn voor uitvoering van de Overeenkomst, zullen in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever. Dit staat gespecificeerd in de offerte.

B.3.6 Opdrachtgever is er zelf verantwoordelijk voor om diens eigen applicaties, Diensten en infrastructuur up-to-date te houden voor interoperabiliteit met de producten en de Dienst van Opdrachtnemer. Dit in verband met eventuele koppelingen. Mogelijk werken applicaties niet goed als dit niet het geval is.

B.3.7 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het onbruikbaar zijn van het Project/de Dienst indien de onbruikbaarheid wordt veroorzaakt doordat Opdrachtgever niet tijdig heeft gemigreerd (op aanwijzing van Opdrachtnemer) naar actuele standaarden of gebruik maakt van standaarden die de in de industrie niet meer worden ondersteund. Een standaard welke 24 maanden geleden geïntroduceerd, wordt door Opdrachtnemer niet langer als actueel beschouwd. Deze aansprakelijkheidsuitsluiting geldt tevens indien Opdrachtgever met een versie van een internetbrowser werkt waarvan het gebruik en de ondersteuning niet langer vanzelfsprekend is door het verschijnen van een nieuwe versie van die internetbrowser.

Artikel B.4 Licentievoorwaarden bij ontwikkeling

B.4.1 Opdrachtnemer verleent aan Opdrachtgever het recht om ontwikkelde Materialen te verveelvoudigen en te verspreiden voor de doeleinden die Opdrachtgever bij het aangaan van de Overeenkomst heeft beoogd

B.4.2 Opdrachtnemer draagt daarmee nooit enige toekomstige rechten van intellectueel eigendom (zoals het auteursrecht) over op Opdrachtgever, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

B.4.3 De broncode van door Opdrachtnemer geleverde software, niet zijnde open source software, en de ontwikkeling van de software voortgebrachte technische documentatie mag en zal nimmer aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, noch mag Opdrachtgever daarin enige wijzingen aanbrengen, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

B.4.4 Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van het ten behoeve van Opdrachtgever ontwikkelde Dienst/programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Het verstrekte gebruikersrecht is niet overdraagbaar.

B.4.5 Het is opdrachtgever niet toegestaan de ontwikkelde werken te verkopen, te verhuren, sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking ter beschikking van een derden te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen of in geval van en in combinatie met een verkoop van betreffende bedrijfsonderdelen of-activiteiten van Opdrachtgever.

Module C. Hardware

Deze module is van toepassing op Opdrachtnemer die Hardware levert aan Opdrachtgevers.

Artikel C.1. Levering en eigendom

C.1.1 Hardware is geleverd aan de Opdrachtgever indien deze is bezorgd aan het door Opdrachtgever bij de opdracht opgegeven leveringsadres en deze bezorging aanvaard door de Opdrachtgever.

C.1.2 Opdrachtgever is gehouden bij de levering van Hardware, voor zover op dat moment redelijkerwijs mogelijk, te controleren op gebreken.

C.1.3 De eigendom op Hardware gaat over van de Opdrachtnemer (of haar leveranciers) naar de Opdrachtgever op het moment van levering aan het door de Opdrachtgever bij de opdracht opgegeven , leveringsadres, doch enkel als er volledig betaald is voor de Hardware door de Opdrachtgever.

Module D. Telecom

Module D is van toepassing als Opdrachtnemer diensten levert betreffende telefonie over een computernetwerk en aan verwante diensten, zoals (X)DSL en VOIP.

Artikel D.1. Uitvoering

D.1.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.

D.1.2 Opdrachtnemer kan, indien gewenst en tegen betaling, apparatuur leveren ten behoeve van het gebruik van de Dienst. Opdrachtgever is na levering ten allen tijden zelf verantwoordelijk voor deze apparatuur en de configuratie hiervan.

D.1.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Dienst, als bedoeld in deze module, onder te verhuren of anderszins te beschikking te stellen aan derden, zonder Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.



Artikel D.2. Duur van de overeenkomst

D.2.1 De overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegaan voor de duur van twaalf (12) maanden. Hierna wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd, tot het moment van wederopzegging.

D.2.2 De Overeenkomst kan door Opdrachtgever voor het einde van de periode worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Na stilzwijgende verlenging kan Opdrachtgever op elk moment opzeggen met inachtneming van één (1) maand. Voor Opdrachtnemer geldt een opzegtermijn van drie (3) maanden.

D.2.3 De opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer dient schriftelijk te geschieden.

D.2.4 Indien er voor een bepaalde periode door Opdrachtgever vooruitbetaald is, maar de Overeenkomst wordt conform artikel E.2.2 opgezegd, zal Opdrachtnemer eventuele vooruitbetaalde bedragen naar rato Opdrachtgever terugbetalen.

Artikel D.3. Dienstverlening en beschikbaarheid

D.3.1 Alle diensten van Opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsplicht, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst Opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

D.3.2 Opdrachtnemer biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid beschikbaarheid, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA). Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel.

D.3.3 Behoudens tegenbewijs zal de door Opdrachtnemer gemeten beschikbaarheid en serviceniveau gelden als volledig bewijs.

D.3.4 Opdrachtnemer zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Opdrachtnemer. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Opdrachtnemer zal zich inspannen om Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.

D.3.5 De beschikbaarheid en kwaliteit van de Dienst is mede afhankelijk van enkele externe factoren, waaronder de internetverbinding van Opdrachtgever indien bijvoorbeeld een VOIP-dienst wordt afgenomen. Opdrachtnemer dient ten aanzien van deze factoren de richtlijnen van Opdrachtgever te volgen.

Artikel D.4. Onderhoud

D.4.1 Opdrachtnemer heeft het recht om de Diensten of gedeelte daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Opdrachtnemer zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Opdrachtnemer is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij Schriftelijk expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een SLA.

D.4.2 Slechts indien Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is Opdrachtnemer gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

D.4.3 Opdrachtnemer is gerechtigd om de werking van en technische specificaties van de Dienst te allen tijde in het belang van de voortzetting de Dienst te wijzigen. Tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever tijdig op de hoogte brengen van deze wijzigingen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit de betrokken wijzigingen.

Artikel D.5. Verbruik en kosten

D.5.1 Opdrachtgever zal op een behoorlijke wijze gebruik maken van de Dienst. Indien overeengekomen, is Opdrachtnemer gerechtigd om excessief gebruik van de Dienst in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

D.5.2 Opdrachtnemer kan een maximum stellen aan de hoeveelheid belminuten die Opdrachtgever per maand in het kader van de Dienst mag gebruiken. Bij overschrijding van dit maximum is Opdrachtnemer gerechtigd extra (verbruiks)kosten in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra belminuten die in de offerte zijn vermeld.

D.5.3 Extra belminuten of extra kosten die verbonden zijn aan de Dienst zullen maandelijks apart en gespecificeerd in rekening worden gebracht aan Opdrachtgever,

D.5.4 Indien door Opdrachtnemer geen maximum is gesteld aan de hoeveelheid belminuten dat Opdrachtgever per maand in het kader van de Dienst mag gebruiken, geldt een 'Fair Use Policy'. In dat geval, zal aan de hand van het gemiddelde verbruik over alle klanten, een reële hoeveelheid belminuten worden vastgesteld. Overschrijdt Opdrachtgever die hoeveelheid meerdere malen, dan zal Opdrachtnemer contact opnemen met Opdrachtgever om tot een redelijke oplossing te komen, bijvoorbeeld een hoger tarief.

D.5.5 Opdrachtnemer heeft het recht de kosten voor het gebruik van de Dienst van tijd tot tijd te wijzigen. Wijzigingen zullen minimaal 30 dagen vooraf en Schriftelijk bekend gemaakt worden aan Opdrachtgever. Prijsverhogingen van 3% of minder kan Opdrachtnemer zonder instemming van Opdrachtgever maximaal één keer per jaar doorvoeren in de maand januari. Bij prijsverhoging van meer dan 3% heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de nieuwe prijzen in werking zullen treden. Opdrachtnemer zal prijswijzigingen 30 dagen voor inwerkingtreding aan Opdrachtgever kenbaar maken.



Artikel D.7. Persoonsgegevens

D.7.1 In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst worden persoonsgegevens verwerkt. Deze persoonsgegevens zijn noodzakelijk voor het goed functioneren van de Dienst. De betreffende persoonsgegevens zullen niet worden verstrekt aan derden, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst of verplicht is op grond van de wet.

D.7.2 Opdrachtnemer slaat de persoonsgegevens niet langer dan op dan noodzakelijk en draagt zorg voor passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om de persoonsgegevens te beschermen tegen oneigenlijke inzage en gebruik.

D.7.3 Opdrachtnemer zal medewerking verlenen aan de aan hem gerichte verzoeken van bevoegde (overheids)instanties om de persoonsgegevens af te geven dan wel (realtime) inzage te geven in het telefoonverkeer van Opdrachtgever.

Module E. Onderhoud en Ondersteuning

Deze module is van toepassing op Diensten die bestaan uit het installeren, configureren en/of onderhouden van Materialen en Diensten zoals, programmatuur, software, applicaties, websites etc.

E.1.1 Onder onderhoud wordt verstaan het laten functioneren van bestaande of nieuwe (ontwikkelde) Materialen conform de offerte of nadere afspraak, en meer algemeen het herstellen van fouten. Onder ondersteuning wordt verstaan het al dan niet op afstand hulp bieden bij het onderhouden of werken met Materialen.

E.1.2 Na totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk de werkzaamheden uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.

E.1.3 In de Overeenkomst wordt bepaald wanneer, tegen welke vergoeding Opdrachtnemer zal starten met het uitvoeren van de Diensten en werkzaamheden. Er kan spraken zijn van vaste vergoedingen, maar ook van werkzaamheden op basis van uurtarieven en nacalculatie. In de Overeenkomst wordt duidelijk vermeld welke werkzaamheden voor welke bedragen worden uitgevoerd.

E.1.4 Alle Diensten geleverd door Opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van en inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst Opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

E.1.5 Opdrachtnemer biedt geen garanties over resultaten, tenzij ander is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA). Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel. Opdrachtnemer zal zich inspannen verzoeken van Opdrachtgever zo spoedig mogelijk uit te voeren, maar kan daarvoor geen harde termijnen geven. Dat geldt voor zowel een termijn van inplannen en uitvoeren van geplande werkzaamheden als reactietijden en hersteltijden indien er sprake is van een verzoek tot aanpassen, herstellen en/of verbeteren van de Dienst en/of Materialen.

Artikel E.2. Duur

E.2.1 De Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegaan voor een minimum duur van twaalf (12) maanden. Hierna wordt de Overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds worden opgezegd met een inachtneming van een opzegtermijn van tenminste één (1) maand. De opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer dient Schriftelijk te geschieden.

Artikel E.3. Specificaties en medewerking Opdrachtgever

E.3.1 Indien overeengekomen, zal Opdrachtnemer de Materialen installeren en configureren op de door Opdrachtgever aan te wijzen Hardware en netwerken. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste installatie en werking van de Materialen mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het leveren van de Materialen, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt.

E.3.2 Opdrachtgever zal op verzoek van Opdrachtnemer hulppersonen van Opdrachtnemer alle benodigde toegang verlenen tot de betrokken computersystemen om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de Materialen mogelijk te maken. Fysieke toegang tot deze systemen zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.

E.3.3 De keuze, aanschaf en beheer van de te gebruiken hardware en netwerken is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen hardware en netwerken niet aan de eisen van Opdrachtnemer voldoet, is Opdrachtnemer installatie of configuratie te weigeren.

Artikel E.4. Updates en verbeteringen

E.4.1 Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst, zal Opdrachtnemer zich inspannen om van tijd tot tijd de Materialen aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen, al dan niet op basis van aanwijzingen en verzoeken van Opdrachtgever of op basis van eigen initiatief, indien dit in de overeenkomst is bepaald.

E.4.2 Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zich inspannen om de Materialen up-to-date te houden. Opdrachtnemer is daarbij echter in veel gevallen afhankelijk van zijn leverancier(s) en derden. Opdrachtnemer is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar zijn oordeel een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is voor de Dienst.

E.4.3 Opdrachtnemer zal zich inspannen om door Opdrachtgever verzochte veranderingen en nieuwe functionaliteit toe te voegen aan de Materialen. Opdrachtnemer is steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als deze naar zijn oordeel niet haalbaar is of goede werking of beschikbaarheid van Materialen kan belemmeren. Aan het op verzoek van Opdrachtgever toevoegen van veranderingen en nieuwe functionaliteiten aan de Materialen zijn kosten verbonden. Opdrachtnemer zal deze kosten vooraf aan Opdrachtgever meedelen.

E.4.4 Indien een aanpassing, update of patch leidt tot gewijzigde functionaliteiten binnen een reeds ontwikkelende Dienst of Project welke ingrijpende gevolgen heeft voor het functioneren van andere Materialen, systemen etc. zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg treden over de gevolgen hiervan. Indien wordt besloten tot het doorvoeren van deze verandering, update of patch is Opdrachtnemer gerechtigd de hiervoor gemaakte uren apart te factureren op basis van nacalculatie.

E.4.5 Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan de Materialen wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtnemer hoeft zich niet (langer) in te spannen om bugs of fouten te verhelpen. Een ander tenzij Opdrachtgever de gewenste wijzigingen vooraf aan Opdrachtnemer gemeld en Opdrachtnemer deze schriftelijk heeft goed gekeurd. Opdrachtnemer kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.

E.4.6 Indien niet anders is overeengekomen is ondersteuning aan eindgebruikers (klanten van Opdrachtgever) niet inbegrepen.

Artikel E.5. Ondersteuning op afstand

E.5.1 Ondersteuning op afstand wordt geleverd per telefoon(ten zij anders is overeengekomen), e-mail en andere gezamenlijk af te spreken kanalen.

E.5.2 Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever software voorstellen waarmee de te ondersteunen computers op afstand kunnen worden benaderd. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te zorgen dat zijn netwerk- en beveiligingsomgeving toelaat dat deze software werkt.

E.5.3 Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan zal Opdrachtnemer in overleg treden met Opdrachtgever voor het zoeken naar een oplossing op locatie.

E.5.4 Opdrachtnemer is voor ondersteuning op afstand (ook voor het inplannen van onderhoud en herstel van fouten) op werkdagen (maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende en officiële feestdagen) van xx:xx uur tot xx:xx uur bereikbaar.*

**tenzij anders is overeengekomen in een Service Level Agreement (SLA)*

Module F. Advies

Deze Module is van toepassing als advieswerkzaamheden worden verricht door Opdrachtnemer.

Artikel F.1. Specifieke bepalingen aangaande advies

F.1.1 Indien de Overeenkomst (mede) strekt tot het uitvoeren van advieswerkzaamheden door opdrachtnemer, zijn daarop de bepalingen uit dit artikel van toepassing.

F.1.2 Tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen, geeft Opdrachtnemer geen garantie aangaande oplever- en/of doorlooptermijnen. Werkzaamheden worden uitgevoerd of zullen plaatsvinden op werkdagen niet zijnde een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag, tussen xx:xx uur en xx:xx uur.

F.1.3 Indien is overeengekomen dat de werkzaamheden gefaseerd uitgevoerd zullen worden, is Opdrachtnemer gerechtigd te wachten met uitvoeren van de volgende fase totdat Opdrachtgever de Materialen en de daarbij behorende resultaten heeft goedgekeurd.

F.1.4 Het gebruik van resultaten, Materialen of andere uitkomsten van de Diensten en werkzaamheden zijn te allen tijde voor risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

F.1.5 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende (meer)kosten zijn voor rekening van Opdrachtgever. Dit laatste uiteraard met goedkeuring van Opdrachtgever.

F.1.6 Opdrachtgever zal de door Opdrachtnemer verstrekte resultaten van de Overeenkomst alleen gebruiken voor het overeengekomen doel. Meer in het bijzonder zal Opdrachtgever de door Opdrachtnemer opgestelde teksten alleen gebruiken voor de bij de Overeenkomst aangegeven bestemmingen. Bovendien heeft Opdrachtnemer in dat geval het recht om de gebruikerslicentie ten aanzien van de opgestelde teksten in te trekken. A.10 is overeenkomstig van toepassing.

F.1.7 Indien noodzakelijk, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever informeren over de status en de loop van werkzaamheden. In de Overeenkomst kunnen hierover nadere afspraken worden vastgelegd aangaande aantal contactmomenten en op welke wijze dit zal plaatsvinden. Tussen rapportages kunnen hier deel van uitmaken.

F.1.8 Opdrachtnemer is gerechtigd, onverminderd het in artikel A.6 gestelde, ook voorafgaand aan de werkzaamheden reeds een bedrag te factureren en mag wachten met de uitvoering van de Overeenkomst tot dat de eerste betaling door Opdrachtnemer is ontvangen.