

ALGEMENE BEPALINGEN

1. Aanbieding en overeenkomst

1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Commit-IT B.V., hierna te noemen Leverancier, goederen en/of diensten van welke aard ook aan Cliënt levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven. Onder Cliënt wordt mede verstaan alle medewerkers van Cliënt, evenals alle derden die, anders dan door middel van een arbeidsovereenkomst bij en/of door Cliënt te werk gesteld worden. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

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

1.3. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.4. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Leverancier en Cliënt in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

2. Prijzen, Tarieven, Facturatie en Betaling

2.1. Alle prijzen en tarieven zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, doch inclusief reis- en verblijfkosten.

2.2. Standaard hanteert Leverancier de volgende facturatieregels:

- Apparatuur en licenties: direct bij bestelling. Betaling vooraf;
- Onderhoud- en Support contracten op apparatuur en licenties: direct bij bestelling. Betaling (meer)jaarlijks vooraf;
- Bestede uren: tweewekelijks achteraf. Betaling binnen 15 dagen na factuurdatum;
- Abonnement Beheer, Onderhoud en Managed Services: vooraf. Betaling binnen 15 dagen na factuurdatum.

2.3. Bij besteding van minder dan 4 uur per dag, op verzoek van Cliënt, zullen reizen in rekening worden gebracht.

2.4. Voor uren boven het aantal van 8 gewerkte uren per dag, evenals uren buiten kantoortijden, geldt een toeslag van 50%. Voor gewerkte uren op zon- en erkende feestdagen geldt een toeslag van 100%. Inzet buiten de kantoortijden geschiedt alleen in overleg met de Cliënt. De standaard kantoortijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot 18.00 uur.

2.5. Voor zover er sprake is van een facturatieschema zal de Cliënt conform dit schema tot betaling overgaan. Bij gebreke van een specifiek schema zal Cliënt binnen vijftien dagen na factuurdatum betalen.

2.6. Leverancier is gerechtigd om jaarlijks, door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van tenminste 1 maand, de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Normaliter vindt de aanpassing plaats per 1 januari van elk jaar.

2.7. Leverancier is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Cliënt aan te passen voor prestaties die, volgens de desbetreffende planning c.q. volgens de overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat tenminste 1 maand na de ingangsdatum van de wijziging van de prijzen en tarieven ligt.

2.8. Indien Cliënt niet akkoord wenst te gaan met een door Leverancier kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 2.4 of 2.5, is Cliënt gerechtigd binnen zeven werkdagen na de in die artikelen bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van Leverancier genoemde datum waarop de prijs- of tariefaanpassing in werking zou treden dan wel de overeenkomst te annuleren.

2.9. Indien Cliënt de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Cliënt, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien Cliënt na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Cliënt naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins.

3. Vertrouwelijke informatie

3.1. Mede in het kader van de Privacy wetgeving staat elk der partijen er voor in dat alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.

3.2. Voor zover het informatie betreft die verkregen is bij het scannen van IP-adressen dan wel het uitvoeren van een penetration test, wordt de verkregen informatie bij en door die scans en tests als zeer vertrouwelijk beschouwd en door beide partijen ook als zodanig behandeld. Daar waar mogelijk inbreuk wordt gemaakt op de privacy van individuele medewerkers dan wel derden valt dit binnen de risicosfeer van de Cliënt. De Cliënt zal Leverancier in deze gevallen vrijwaren van mogelijke aanspraken dan wel andere gevolgen.

4. Relatiebeding

Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals een jaar na beëindiging, daarvan slechts nadat goed zakelijk overleg met de andere partij heeft plaatsgehad, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

5. Voorbehoud van eigendom en rechten

5.1. Alle aan Cliënt geleverde zaken blijven eigendom van Leverancier, totdat alle bedragen die Cliënt verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals de bedragen bedoeld in artikel 2.8, waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan Leverancier zijn voldaan.

5.2. Rechten worden aan Cliënt steeds verleend of, in het voorkomend geval, overgedragen onder de voorwaarde dat Cliënt de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

6. Risico

Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op Cliënt over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Cliënt of van een door Cliënt gebruikte hulppersoon zijn gebracht.

7. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

7.1. Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Leverancier of diens licentiegevers c.q. producenten. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen. Bij overtreding hiervan zal Cliënt de volledige aansprakelijkheid dragen en de Leverancier vrijwaren van eventuele consequenties, van welke aard dan ook. We verwijzen hierbij tevens naar de mogelijke boeteclausule welke is opgenomen in de voorwaarden van de licentiegevers c.q. producenten.

7.2. Cliënt is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Leverancier of diens licentiegevers c.q. producenten bevatten. Cliënt verbindt zich, onverminderd het bepaalde in artikel 3, deze programmatuur, apparatuur en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Bij overtreding hiervan zal Cliënt de volledige aansprakelijkheid dragen en de Leverancier vrijwaren van eventuele consequenties, van welke aard dan ook. We verwijzen hierbij tevens naar de mogelijke boeteclausule welke is opgenomen in de voorwaarden van de licentiegevers c.q. producenten.

Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van Cliënt die niet noodzakelijkerwijs de programmatuur, apparatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.

7.3. Het is Cliënt niet toegestaan enige aanduiding over auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen over het vertrouwelijk karakter.

7.4. Het is Leverancier toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien Leverancier door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het Cliënt niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Cliënt niet in staat is een reservekopie van de programmatuur te maken, zal Leverancier op verzoek van Cliënt een reservekopie van de programmatuur aan Cliënt ter beschikking stellen.

7.5. Behoudens het geval dat Leverancier een reservekopie van de programmatuur aan Cliënt ter beschikking stelt, heeft Cliënt het recht een reservekopie van de programmatuur aan te houden, waaronder tevens dient te worden verstaan 'te maken'. Onder reservekopie wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: een stoffelijk voorwerp waarop de programmatuur is vastgelegd, uitsluitend ter vervanging van het oorspronkelijke exemplaar van de programmatuur in geval van onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. De reservekopie dient een identieke kopie te zijn en steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke exemplaar.

7.6. Indien Cliënt programmatuur ontwikkelt of een derde voor hem programmatuur ontwikkelt dan wel als Cliënt het voornemen heeft dit te doen en hij in verband met de interoperabiliteit van de te ontwikkelen programmatuur en de aan hem door Leverancier ter beschikking gestelde programmatuur informatie nodig heeft om deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, zal Cliënt Leverancier schriftelijk en gespecificeerd verzoeken om de benodigde informatie. Leverancier zal alsdan binnen redelijke termijn mededelen of Cliënt de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en op welke voorwaarden, waaronder mede begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden betreffende de door Cliënt eventueel in te schakelen derden. Onder interoperabiliteit wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: het vermogen van programmatuur om informatie met andere componenten van een computersysteem en/of programmatuur uit te wisselen en door middel van deze informatie te communiceren.

7.7. Met inachtneming van de overige bepalingen in deze voorwaarden is Cliënt gerechtigd tot verbetering van fouten in de hem ter beschikking gestelde programmatuur, indien zulks noodzakelijk is voor het uit de aard van de programmatuur voortvloeiende beoogde gebruik daarvan.

Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van rechten of verplichtingen met betrekking tot fouten, wordt onder fouten verstaan het niet voldoen aan de door Leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, in geval van het ontwikkelen van maatwerkprogrammatuur, aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Cliënt is gehouden fouten onverwijld te melden aan Leverancier.

7.8. Levering zal Cliënt vrijwaren van elke rechtsvordering welke gebaseerd is op de bewering dat door Leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, 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, zo nodig in naam van Cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren.

Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Cliënt in de programmatuur, apparatuur of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.

Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Leverancier een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Leverancier het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen, of zorgdragen dat de Cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, apparatuur of materialen, ongestoord kan blijven gebruiken.

Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van Leverancier wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringverplichtingen van Leverancier voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde apparatuur, programmatuur en/of materialen in een niet door Leverancier gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door Leverancier geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur en/of materialen is ontwikkeld of bestemd.

7.9. Cliënt staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Leverancier van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van gebruik of bewerking en Cliënt zal Leverancier vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

8. Medewerking door Cliënt

8.1. Cliënt zal Leverancier steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.

8.2. Cliënt is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door Leverancier te verlenen diensten evenals voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer, tenzij anders overeengekomen.

8.3. Indien is overeengekomen dat Cliënt programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.

8.4. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Leverancier staan of indien Cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Leverancier in ieder geval het recht op opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

8.5. In geval medewerkers van Leverancier op de locatie van Cliënt werkzaamheden verrichten, zal Cliënt kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals –indien van toepassing– een werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten etcetera zorgdragen. Cliënt zal Leverancier vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van Leverancier daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie.

9. Leveringstermijnen

Alle door Leverancier genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan Leverancier bekend waren en zij zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen; de enkele overschrijding van een genoemde (leverings)termijn brengt Leverancier niet in verzuim. Leverancier is niet gebonden aan (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Leverancier en Cliënt zo spoedig mogelijk in overleg treden.

10. Beëindiging

10.1. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

10.2. 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 zakelijk overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen, mits deze een termijn van 2 maanden niet overschrijdt, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

10.3. Leverancier kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien Cliënt - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van Cliënt faillissement wordt aangevraagd of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Leverancier zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

10.4. Indien Cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 10.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ontbinding zijn. Bedragen die Leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

11. Aansprakelijkheid van Leverancier; vrijwaring

11.1. Leverancier aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel 11 blijkt.

11.2. De totale aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. de kosten die Cliënt heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Leverancier op een voor hem bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering. Een en ander behoudens het bepaalde in artikel 9 van de onderhavige leveringsvoorwaarden;
- b. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
- c. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Cliënt aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

11.3. De totale aansprakelijkheid van Leverancier voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan € 1.000.000,= (één miljoen Euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

11.4. Aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

11.5. Buiten de in artikel 11.2 en 11.3 genoemde gevallen rust op Leverancier geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in artikel 11.2 en 11.3 genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Leverancier.

11.6. De aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Cliënt Leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Leverancier 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 Leverancier in staat is adequaat te reageren.

11.7. 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.

11.8. 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, behoudens indien en voor zover Cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

11.9. Cliënt vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden die jegens Leverancier mochten worden ingesteld, in het bijzonder aansprakelijkheden wegens inbreuk op copyright en rechten van intellectuele en overige eigendom. Dit geldt onder meer indien systemen (programmatuur en/of apparatuur) van Cliënt in de hosting faciliteiten van Leverancier worden opgenomen.

11.10. Leverancier vrijwaart Cliënt voor aanspraken van de fiscus en uitvoeringsinstellingen met betrekking tot loonbelasting en sociale verzekeringspremies voor medewerkers van Leverancier.

12. Overmacht

12.1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van Leverancier.

12.2. Wanneer de overmacht situatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar voor het overige iets verschuldigd zullen zijn.

13. Export

Bij export van apparatuur, onderdelen of programmatuur door Cliënt zijn de relevante exportbepalingen van toepassing. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor het zich in kennis stellen van deze relevante bepalingen en zal Leverancier vrijwaren voor alle aanspraken van derden die verband houden met aan Cliënt toe te rekenen overtredingen hiervan.

14. Toepasselijk recht en geschillen

14.1. De overeenkomsten (inclusief de Algemene Voorwaarden) tussen Leverancier en Cliënt worden beheerst door Nederlands recht.

14.2. De geschillen welke tussen Leverancier en Cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een door Leverancier met Cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter, doch niet dan nadat de procedure conform het Minitrialreglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag (= niet bindende adviesprocedure) is gevolgd, onverminderd het recht van partijen een voorziening in kort geding te vragen.

DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Leverancier diensten verleent, zoals organisatie- en automatiseringsadviezen, onderzoek, consultancy, opleidingen, trainingen, detachering, het ontwerpen of ontwikkelen van programmatuur of informatiesystemen of het verlenen van assistentie daarbij. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen omtrent specifieke diensten, zoals verkoop van apparatuur en licenties en beheer, onderhoud en managed services, onverlet.

15. Uitvoering

15.1. 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.

15.2. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

15.3. Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk 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 echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 16.

15.4. Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Leverancier steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

16. Wijziging en meerwerk

16.1. 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 dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Cliënt aan Leverancier worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier. Leverancier is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

16.2. Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 16.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Cliënt en Leverancier, kunnen worden beïnvloed.

16.3. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal Leverancier Cliënt tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

17. Opleidingen en trainingen

17.1. Voor zover de dienstverlening van Leverancier bestaat uit het verzorgen van een opleiding of training, kan Leverancier steeds vóór de aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding of training zullen worden beheerst door de bij Leverancier gebruikelijke regels zoals genoemd in het contract tussen Leverancier en Cliënt alsmede in de diverse contracten tussen Leverancier en derden.

17.2. Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Leverancier aanleiding geeft, is Leverancier gerechtigd de opleiding of training te combineren met een of meer andere opleidingen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

VERKOOP VAN APPARATUUR EN LICENTIES

De in dit hoofdstuk "Verkoop van apparatuur en licenties" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Leverancier apparatuur en/of licenties aan Cliënt verkoopt.

18. Apparatuur en licenties van toeleverancier

Indien en voor zover Leverancier apparatuur en licenties van derden aan Cliënt ter beschikking stelt, zullen, mits zulks door Leverancier schriftelijk aan Cliënt is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Cliënt ter inzage bij Leverancier en Leverancier zal deze aan Cliënt 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 onderliggende voorwaarden.

19. Aflevering

19.1. De door Leverancier aan Cliënt verkochte apparatuur en/of licenties zal aan Cliënt worden afgeleverd op een door Cliënt aan te wijzen plaats in Nederland. Digitale licenties worden afgeleverd op een door Cliënt aan te geven e-mail adres.

19.2. Leverancier zal Cliënt tijdig voor de aflevering in kennis stellen van de dag waarop hij voornemens is de apparatuur en/of licenties af te leveren.

19.3. Levering van de apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats van levering in Nederland tegen de overeengekomen tarieven.

19.4. Leverancier zal de apparatuur verpakken voor levering volgens de gebruikelijk bij hem geldende maatstaven. In geval Cliënt een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn.

19.5. Cliënt zal met bij hem vrijgekomen verpakkingen van door Leverancier geleverde producten 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.

20. Installatie

20.1. Indien schriftelijk overeengekomen, zal Leverancier de apparatuur installeren of laten installeren.

20.2. In alle gevallen zal Cliënt voor aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen. Leverancier zal desgewenst omtrent de aanleg van deze faciliteiten aan Cliënt een offerte uitbrengen.

20.3. Cliënt zal Leverancier voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie.

21. Retourzendingen

21.1. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming zijnerzijds is Leverancier niet verplicht retourzendingen van Cliënt te accepteren.

21.2. In ontvangstneming van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door Leverancier van de door Cliënt opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden zaken blijft berusten bij Cliënt totdat zij door Leverancier zijn gecrediteerd.

21.3. Leverancier behoudt zich het recht voor de eventueel uit retourzendingen voortvloeiende creditering te verrichten onder aftrek van 15% van de prijs van de retour gezonden producten, met een minimum van € 25,- (vijftwintig Euro).

22. Aflevering, installatie en acceptatie

Leverancier zal de apparatuur aan Cliënt ter beschikking stellen door aflevering conform artikel 20 dan wel, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, door installatie van de apparatuur bij Cliënt. De apparatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd op de datum van aflevering dan wel, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, op de datum van installatie.

23. Garantie

23.1. Gedurende een periode van drie maanden na terbeschikkingstelling zal Leverancier naar beste vermogen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door Leverancier in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd en schriftelijk bij Leverancier zijn gemeld. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Leverancier. De garantieverplichting vervalt indien deze fouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals bijvoorbeeld 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 of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen.

23.2. Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven, zoals vermeld in de tarievenlijst.

23.3. Indien de garantie van de toeleverancier (van Leverancier) afwijkt van de genoemde garantie onder artikel 23.1. en 23.2 vervallen deze laatste twee genoemde artikelen. Alsdan zullen de algemene voorwaarden van de toeleverancier onverkort van toepassing zijn.

24. Apparatuur van toeleverancier

Indien en voor zover Leverancier apparatuur van derden aan Cliënt levert, zullen, mits zulks 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 voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Cliënt ter inzage bij Leverancier en Leverancier zal deze aan Cliënt 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 onderliggende voorwaarden.

BEHEER, ONDERHOUD EN MANAGED SERVICES

De in dit hoofdstuk "Beheer, Onderhoud en Managed Services" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Leverancier beheerd- en onderhoudsdiensten of Managed Services verleent dan wel Leverancier en Cliënt een overeenkomst voor onderhoud van apparatuur en/of licenties heeft gesloten.

25. Duur van de onderhoudsverplichting

25.1. De overeenkomst voor onderhoud van apparatuur wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van een jaar geldt.

25.2. De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Cliënt of Leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

25.3. Partijen zijn wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.

26. Beheer

26.1. Leverancier biedt beheer en onderhoud aan, welke zijn vastgelegd in SLA's. Cliënt heeft recht op beheer indien en voor zover de Overeenkomst hierin voorziet.

26.2. Beheer kan onder meer bestaan uit pro- en reactief onderhoud op de in de SLA omschreven ICT componenten.

26.3. Cliënt zal één of meerdere contactpersonen aanwijzen die namens Cliënt gelden als aanspreekpunt voor Leverancier met betrekking tot beheer. Deze contactpersonen dienen voldoende kennis te hebben van de programmatuur en/of systemen en worden geacht op de hoogte te zijn van de voorwaarden van de overeenkomst. De contactpersonen zullen bevoegd zijn om namens Cliënt afspraken te maken.

26.4. In alle gevallen zal Leverancier zich maximaal inspannen conform de overeenkomst de toepasselijke SLA's uit te voeren. In de SLA's genoemde reactie- en escalatietijden zijn streeftijden.

26.5. In geval van remote beheer is Leverancier niet verantwoordelijk voor fouten en niet beschikbaarheid als gevolg van storingen in communicatienetwerken of apparatuur van Cliënt of derden. Leverancier zal alle redelijke beveiligingsmaatregelen nemen teneinde de systemen van Cliënt te beschermen tegen schadelijke invloeden van buiten. Leverancier kan echter niet garanderen dat alle schadelijke invloeden van buiten worden geëlimineerd.

27. Onderhoud

27.1. Onder onderhoud wordt verstaan: al hetgeen als onderhoud wordt omschreven in de SLA's.

27.2. Onder storing wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door Leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte specificaties van de ICT componenten. Van een storing is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.

28. Verplichtingen van Leverancier

28.1. Gedurende de looptijd van de onderhoudsovereenkomst verplicht Leverancier zich naar beste vermogen storingen die overeenkomstig artikel 29.2 door Cliënt bij Leverancier zijn gemeld, te verhelpen.

28.2. Leverancier behoudt zich het recht voor om zijn onderhoudsverplichtingen onder meer op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van Leverancier, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van Leverancier met zich mee brengen.

28.3. Leverancier draagt zorg voor het actueel houden van zijn expertise omtrent de apparatuur. Leverancier zal alle relevante gegevens omtrent de aan de apparatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in zijn administratie. Leverancier zal Cliënt op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.

28.4. De vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van Leverancier noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van Leverancier.

29. Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden

29.1. Cliënt kan de apparatuur op zijn kosten doen verplaatsen na voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier.

29.2. 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 werknemer van Cliënt op schrift gestelde gedetailleerde omschrijving van de opgetreden storing. Cliënt is gehouden het personeel van Leverancier of door Leverancier aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, en om alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen.

29.3. 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.

29.4. Cliënt stelt de apparatuur ten behoeve van bovengenoemde werkzaamheden ter beschikking van Leverancier.

29.5. Cliënt is bevoegd niet door Leverancier geleverde apparatuur aan te sluiten. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die uit het aansluiten van niet door Leverancier geleverde apparatuur voortvloeien, alsmede eventueel ontstane schade, van welke aard dan ook en aan wie dan ook berokkend, zijn voor rekening van Cliënt.

29.6. Indien het naar het oordeel van Leverancier voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal Cliënt deze andere systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van Leverancier stellen.

29.7. Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal, dat niet tot de normale outillage van Leverancier behoort, dient door Cliënt ter beschikking te worden gesteld.

29.8. Cliënt draagt zorg en is verantwoordelijk 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.

30. Uitsluitingen

Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen welke voortvloeien uit het onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals fouten in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van Leverancier op grond van de overeenkomst, en zullen Cliënt apart in rekening worden gebracht tegen de geldende tarieven.

31. Tarieven en betalingen

Leverancier is bij gebreke van tijdige betaling gerechtigd het onderhoud op te schorten zonder jegens Cliënt tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn. Voor zover Leverancier gedurende deze periode op verzoek van Cliënt toch onderhoudswerkzaamheden verricht, kan Leverancier hiervoor een afzonderlijke vergoeding in rekening brengen conform zijn gebruikelijke tarieven.