

## ALGEMENE VOORWAARDEN VAN ADVISIE BUSINESS SOLUTIONS BV

### Deze Algemene Bepalingen zijn onderverdeeld in 8 hoofdstukken, te weten:

- I Algemene bepalingen
- II Algemene bepalingen systeembeheer
- III Algemene bepalingen dienstverlening
- IV Algemene bepalingen ontwikkeling van Programmatuur
- V Algemene bepalingen Software –as-a- Service (SaaS)
- VI Algemene bepalingen gebruiksrechten (licentie) van Programmatuur
- VII Algemene bepalingen verkoop en levering
- VIII Algemene bepalingen opleidingen
- IX Algemene bepalingen Service en Support

De artikelen zijn per hoofdstuk genummerd. De Algemene Voorwaarden bestaan uit algemene en specifieke hoofdstukken die onderling samenhangen. Indien bepalingen uit een algemeen hoofdstuk uit deze Algemene Voorwaarden strijdig zijn met bepalingen uit een specifiek hoofdstuk uit deze Algemene Voorwaarden, prevaleren de specifieke bepalingen.

### I ALGEMENE BEPALINGEN

De in dit hoofdstuk I vermelde algemene bepalingen zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Advisie goederen en/of diensten van welke aard ook aan Oprachtgever levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven.

#### 1 Definities

In deze Algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Advisee:** Advisie Business Solutions BV.

**Duurovereenkomsten:** overeenkomsten voor bepaalde tijd die, behoudens tijdige opzegging, stilzwijgend worden verlengd.

**Oprachtgever:** de partij aan wie Advisie een aanbieding heeft gedaan of met wie Advisie een verbintenis is aangegaan.

**Goederen:** apparatuur, Programmatuur en andere goederen of zaken, alsmede werken die de uitkomst van dienstverlening zijn.

**Storing:** Een onderbreking in de continuïteit van een informatiesysteem.

**Programmatuur:** computerprogrammatuur bestaande uit een reeks instructies of databases in een voor computers leesbare vorm, alsmede de eventueel daarbij behorende documentatie; alles met inbegrip van eventuele door Advisie verstrekte versies of vervolgviesies.

#### 2. Algemeen

1.2.1 Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen en deze door de directie van Advisie zijn ondertekend. Ondertekening door Advisie van documenten van Oprachtgever waarop zulke algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard, geldt niet als uitdrukkelijke schriftelijke aanvaarding.

1.2.2 Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Oprachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.2.3 Advisie behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden met onmiddellijke ingang te wijzigen door middel van schriftelijke kennisgeving aan de Oprachtgever, met dien verstande dat de wijziging alleen zal gelden voor aanbiedingen, rechtshandelingen en verbintenissen die na de ingangsdatum van wijziging tot stand komen.

1.2.4 Onverminderd het in 2.5 bepaalde, hebben partijen niet het recht overeenkomsten met elkaar zonder schriftelijke toestemming van de ander partij geheel of gedeeltelijk over te dragen.

1.2.5 Advisie behoudt zich het recht voor haar overeenkomsten met Oprachtgever over te dragen aan andere ondernemingen die onderdeel zijn van Advisie Holding. Ingeval Advisie hiertoe overgaat zal zij zulks schriftelijk aan Oprachtgever melden.

1.2.6 Afspraken en overeenkomsten met werknemers of ondergeschikten waarvoor Advisie verantwoordelijk is, binden Advisie uitsluitend indien deze door de directie van Advisie schriftelijk bevestigd zijn.

1.2.7 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 Advisie en Oprachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige cq. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige cq. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

1.2.8 Nadere bepalingen kunnen tussen Advisie en Oprachtgever worden overeengekomen. Indien deze bepalingen strijdig zijn met een of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, prevaleren de desbetreffende bepaling uit deze Algemene Voorwaarden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

#### 3. Aanbiedingen

1.3.1 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. De overeenkomst wordt eerst geacht te zijn tot stand gekomen, wanneer Advisie deze schriftelijk heeft bevestigd en de Oprachtgever hiertegen binnen 8 dagen na datum van deze bevestiging geen bezwaar heeft gemaakt. Als datum van totstandkoming zal gelden de datum van de schriftelijke bevestiging door Advisie. Eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of gemaakte wijzigingen zijn slechts geldig indien Advisie deze schriftelijk heeft bevestigd en Oprachtgever hiertegen niet binnen 8 dagen schriftelijk bezwaar heeft gemaakt

1.3.2 Advisie heeft het recht indien de opdracht of uitvoering van werkzaamheden niet aan haar wordt verleend, alle kosten (waaronder begrepen arbeidsloon) die Advisie heeft moeten maken om de aanbieding op te stellen aan Oprachtgever in rekening te brengen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

#### 4 Prijs en betaling

1.4.1 Tenzij anders vermeld zijn alle prijzen:  
- gebaseerd op de offerteprijzen en –tarieven,  
- gebaseerd op levering vanaf de locatie zoals te bepalen door Advisie,  
- exclusief BTW en eventuele andere heffingen die door de overheid worden opgelegd,  
- franco huis;  
- vermeld in euro en Oprachtgever dient alle betalingen in euro's te voldoen.

1.4.2 In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door Advisie te betalen periodiek vervallende bedragen, geldt dat Advisie gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van minimaal drie maanden de geldende prijzen/tarieven aan te passen.

1.4.3 De tarieven van Advisie zijn gekoppeld aan de indexcijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek waarbij de algemene prijsindex zal worden aangehouden. Ongeacht het bovenstaande is Advisie in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Oprachtgever aan te passen voor prestaties die, volgens de desbetreffende planning cq. volgens de overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat tenminste drie maanden na de datum van deze kennisgeving ligt.

1.4.4 Indien Oprachtgever niet akkoord wenst te gaan met een door Advisie kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 4.2 of 4.3, is Oprachtgever gerechtigd binnen zeven werkdagen na de in die artikelen bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van Advisie genoemde datum waarop de prijs- of tariefaanpassing in werking zou treden dan wel de overeenkomst te annuleren.

1.4.5 Betaling door Oprachtgever dient te geschieden conform de op de factuur vermelde betalingsvoorwaarden. Bij gebreke van zulke voorwaarden dient betaling binnen 30 dagen na factuurdatum te geschieden op een door Advisie aangegeven bankrekening. Betaling geschiedt zonder enige inhouding of compensatie en zonder dat Oprachtgever zijn betalingsverplichting door beslag onder zichzelf of anderszinds mag blokkeren. Advisie behoudt zich het recht voor onder rembours te leveren of vooruitbetaling te eisen.

1.4.6 Indien Oprachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal

Oprachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag met ingang van de vervaldag van de facturen van rechtswege een onmiddellijk opeisbare vertragingsrente met de hoogte van de wettelijke rente voor handelsovereenkomsten per maand verschuldigd zijn, waarbij een gedeelte van de maand als hele maand wordt gerekend.

1.4.7 Indien Oprachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Oprachtgever 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, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag, vermeerderd met de vertragingsrente met een minimum van € 500,00.

1.4.8 Advisie behoudt zich het recht voor te allen tijde nadere zekerheid te verlangen bij gebreke waarvan zij de uitvoering van de overeenkomst mag opschorten.

1.4.9 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, worden alle service- en supportdiensten conform geldend tarief in rekening gebracht.

1.4.10 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, heeft Advisie het recht om: periodiek en/of vooraf en/of op basis van nacalculatie te factureren.

#### 5. Vertrouwelijke informatie en overname personeel

1.5.1 Elk van partijen staat er voorin 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.

1.5.2 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals een jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst in dienst nemen dan wel anderszins direct of indirect, voor zich laten werken. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden, waaronder de voorwaarde dat Oprachtgever een redelijke vergoeding aan leverancier betaalt.

#### 6. Voorbehoud van eigendom en rechten

1.6.1 Alle aan Oprachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Advisie, totdat alle bedragen die Oprachtgever verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, alsmede de bedragen bedoeld in artikel 1.4.6 en 1.4.7, waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan Advisie zijn voldaan.

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

1.6.3 Indien door de aanwending van de goederen of diensten een nieuwe zaak wordt gevormd zal Oprachtgever namens Advisie slechts optreden als houder van deze zaak, totdat alle ter zake verschuldigde betalingen zijn voldaan.

#### 7. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

1.7.1 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, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Advisie of diens licentiegevers. Oprachtgever 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 veeleelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen.

1.7.2 Oprachtgever is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde Programmatuur, apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Advisie of diens licentiegevers bevatten. Oprachtgever verbindt zich,

onverminderd het bepaalde in artikel 5, 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. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van Opdrachtgever die niet noodzakelijkerwijs de Programmatuur, apparatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.

1.7.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent 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 omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Programmatuur.

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

1.7.5 Indien Opdrachtgever Programmatuur ontwikkelt of een derde voor hem Programmatuur ontwikkelt dan wel als Opdrachtgever het voornemen heeft dit te doen en hij in verband met de interoperabiliteit van de te ontwikkelen Programmatuur en de aan hem door Advisie ter beschikking gestelde Programmatuur informatie nodig heeft om deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, zal Opdrachtgever Advisie schriftelijk en gespecificeerd verzoeken om de benodigde informatie. Advisie zal alsdan binnen redelijke termijn mededelen of Opdrachtgever de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en op welke voorwaarden, waaronder mede begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden betreffende de door Opdrachtgever 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.

1.7.6 Met inachtneming van de overige bepalingen in deze voorwaarden is Opdrachtgever gerechtigd tot verbetering van fouten in de hem ter beschikking gestelde Programmatuur en apparatuur, indien zulks noodzakelijk is voor het uit de aard van de Programmatuur en apparatuur 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 Advisie schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, ingeval 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. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding aan Advisie te maken.

1.7.7 Advisie zal Opdrachtgever vrijwaren tegen elke rechtsvordering welke gebaseerd is op de bewering dat door Advisie zelf ontwikkelde Programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Advisie 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 Advisie. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Advisie verlenen om zich, zo nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Opdrachtgever in de Programmatuur, apparatuur of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Advisie 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 Advisie een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, kan Advisie voor haar rekening en oordeel: hetzij voor Opdrachtgever het recht verkrijgen het gebruik van de betreffende Programmatuur, apparatuur of materialen voort te zetten, hetzij het geleverde tegen creditering van de

verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terug te nemen, of zorgdragen dat de Opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Programmatuur, apparatuur of materialen, ongestoord kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van Advisie wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringverplichtingen van Advisie voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde apparatuur, Programmatuur en/of materialen in een niet door Advisie gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door Advisie geleverde of verstrekte zaken of Programmatuur of op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, Programmatuur en/of materialen is ontwikkeld of bestemd.

1.7.8 Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Advisie van apparatuur, Programmatuur of materialen met het doel van gebruik of bewerking en Opdrachtgever zal Advisie 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 Opdrachtgever

1.8.1 Opdrachtgever zal Advisie steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.

1.8.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, Programmatuur en van de door Advisie te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer, zoals het regelmatig maken van back-up kopieën en databestanden.

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

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

1.8.5 Ingeval medewerkers van Advisie ter kantore van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, zal Opdrachtgever kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals -indien van toepassing- een werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten etc. zorgdragen. Opdrachtgever zal Advisie vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van Advisie daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie.

1.8.6 Opdrachtgever dient zich, tenzij uitdrukkelijk overeengekomen, te onthouden van het verrichten van werkzaamheden of handelingen aan de onderhavige apparatuur of Programmatuur, waarop de overeenkomst van toepassing is. Indien Opdrachtgever in strijd met deze bepaling handelt, en daardoor de services worden beïnvloed en daardoor meerwerk veroorzaakt, is Advisie gerechtigd deze kosten tegen het gebruikelijke commerciële tarief in rekening te brengen.

## 9. Leveringstermijnen

Alle door Advisie genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan Advisie bekend waren en zij zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen; de enkele overschrijding van een genoemde (leverings) termijn brengt Advisie niet in verzuim. Advisie 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 Advisie en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden. Overschrijding door welke oorzaak dan ook geeft

Opdrachtgever geen recht op weigering van Goederen, opschorting van betaling, schadevergoeding en ontbinding. Indien echter sprake is van een excessieve overschrijding van termijnen kan dat een grond tot ontbinding van de overeenkomst opleveren, met inachtneming van het bepaalde in artikel 1.14 van deze algemene bepalingen.

## 10. Aansprakelijkheid van Advisie; vrijwaring

1.10.1 Advisie aanvaardt slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel 10 blijkt.

1.10.2 In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen is Advisie –met inachtneming van het hierna in artikel 10.3 bepaalde- slechts aansprakelijk voor directe schade. Iedere aansprakelijkheid van Advisie voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, alsmede vergoeding van de indirecte of gevolgschade of schade wegens gederfde winst.

1.10.3 De totale aansprakelijkheid van Advisie wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal de op grond van de overeenkomst gefactureerde en factureerbare bedragen (excl. BTW) voor zover gedekt door de aansprakelijkheidsverzekering van Advisie, doch met een maximaal van € 450.000,00 (vierhonderd vijftig duizend EURO). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is, zal de schadevergoeding wegens toerekenbare tekortkoming in geen geval meer bedragen dan de prijs (excl. BTW) bedongen bij de betreffende overeenkomst voor de prestaties van Advisie in de periode van zes maanden voorafgaande aan het verzuim van Advisie. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- de redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Advisie aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Opdrachtgever de overeenkomst heeft ontbonden;
- de kosten die Opdrachtgever na overleg en het gezamenlijk zoeken naar een oplossing en schriftelijke toestemming van Advisie, heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende volzinnen doordat Advisie op een voor hem bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering; 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;
- gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

1.10.4 In geval van een onrechtmatige daad van Advisie, of van haar werknemers, of van ondergeschikten waarvoor Advisie rechtens verantwoordelijk kan worden gehouden, is Advisie slechts aansprakelijk voor vergoeding van schade door dood, lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken, voor zover veroorzaakt door opzet of grove schuld. In deze gevallen zal de aansprakelijkheid in geen geval meer bedragen dan het bedrag dat wordt gedekt door de aansprakelijkheidsverzekering van Advisie, doch met een maximum van € 450.000,00 (vierhonderd vijftigduizend EURO) per schade toebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

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

1.10.6 Buiten de in artikel 10.3 en 10.4 genoemde gevallen rust op Advisie geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.

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

1.10.8 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk, doch in geen geval later dan een jaar na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Advisie meldt.

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

1.10.10 Het in artikel 10 bepaalde geldt tevens ten behoeve van werknemers van Advisie en eventuele derden die Advisie bij de levering van goederen of verlening van diensten heeft ingeschakeld.

1.10.11 Van schriftelijke toestemming, zoals bedoeld onder b van artikel 10.3, kan slechts worden afgeweken indien er sprake is van een urgente situatie waarbij direct ingrijpen noodzakelijk is.

1.10.12 Onder directe schade, zoals bedoeld in artikel 10.3, wordt niet verstaan: verlies van gegevens, data, software en gebruikersinstellingen

1.10.13 Indien Opdrachtgever gebruik maakt van software en/of applicaties van Advisie en deze software en/of applicaties gebruik maken van c.q. een koppeling hebben met een website en/of applicaties van een derde (zoals bijvoorbeeld het geval is bij Online SDK) en Advisie op enig moment vanwege technische, juridische of vergelijkbare omstandigheden niet langer gebruik kan maken van en/of een koppeling kan onderhouden met de website en/of applicaties van deze derde, is Advisie niet aansprakelijk voor de (indirecte) schade die voortvloeit uit de omstandigheid dat Advisie niet langer in staat is (alle) functionaliteiten te leveren die deel uitmaken van de software en/of applicaties waar de Opdrachtgever gebruik van maakt.

## 11. Overmacht

1.11.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan een omstandigheid die niet is te wijten aan diens schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor diens rekening komt. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van Advisie.

1.11.2 Onder overmacht wordt eveneens verstaan de situatie waarbij Advisie op enig moment vanwege technische, juridische of vergelijkbare omstandigheden niet langer gebruik kan maken van en/of een koppeling kan onderhouden met een website en/of applicaties van een derde, terwijl dit gebruik en/of deze koppeling nodig is voor de (volledige) werking van de software en/of applicaties van Advisie waarvan de Opdrachtgever gebruik maakt.

## 12 Non-concurrentie

1.12.1 Ingeval Advisie krachtens de overeenkomst met Opdrachtgever werknemers van Advisie ter beschikking stelt aan Opdrachtgever of Programmatuur voor Opdrachtgever ontwikkelt, zal Opdrachtgever gedurende zes maanden na beëindiging van de desbetreffende overeenkomst, geen werknemers van Advisie die bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken zijn geweest, in dienst nemen of anderszins zonder tussenkomst van Advisie werkzaamheden voor zich laten verrichten.

1.12.2 Indien Opdrachtgever deze bepaling overtreedt, is zij aan Advisie een boete verschuldigd ter hoogte van € 12.000,00 voor elke dag dat de overtreding voortduurt.

## 13. Telecommunicatie

Indien bij dienstverlening gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze, voor zorgvuldig gebruik en beheer en de tijdige beschikbaarheid ervan. Advisie is niet aansprakelijk voor verminking of verlies van gegevens of verwerkingresultaten gedurende de verzending van gegevens met behulp van telecommunicatiefaciliteiten.

## 14. Beëindiging

1.14.1 Behoudens reguliere opzegging van duurovereenkomsten en behoudens het bepaalde in artikelen 1.2.4 en 1.4.4 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.

1.14.2 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. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

1.14.3 Advisie kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke

kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien Opdrachtgever -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van Opdrachtgever faillissement wordt aangevraagd of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Advisie zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

1.14.4 Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 14.1 reeds prestaties ter uitvoering van

de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Advisie ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Advisie 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.

1.14.5 Ingeval de ene partij een beroep doet op overmacht en de overmachtperiode langer dan drie maanden heeft geduurd, dan wel zodra vaststaat dat deze langer dan drie maanden zal duren, kan de andere partij de overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder rechtelijke tussenkomst middels aangetekend schrijven aan de ene partij geheel of gedeeltelijk beëindigen. Dit recht tot beëindiging vervalt indien, voordat hiervan gebruik is gemaakt, de verbintenis, waarvoor de nakoming door overmacht tijdelijk werd verhinderd, alsnog wordt nagekomen.

## 15. Annulering van geplande afspraken

Indien geplande afspraken door Opdrachtgever twee weken of later voor de datum dat deze afspraken zouden plaatsvinden geannuleerd worden, heeft Advisie het recht de geplande uren tegen het gebruikelijke commerciële tarief in rekening te brengen.

## 16. Toepasselijk recht en geschillen

1.16.1 De overeenkomsten tussen Advisie en Opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht.

1.16.2 De geschillen welke tussen Advisie en Opdrachtgever mochten ontstaan naar aanleiding van een door Advisie met Opdrachtgever gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd in Den Haag, een en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. De plaats van arbitrage is Utrecht.

## II ALGEMENE BEPALINGEN SYSTEEMBEHEER

*De in dit hoofdstuk "systeembeheer" vermelde bepalingen zijn van toepassing indien Advisie diensten op het gebied van systeembeheer (automatische informatieverwerking) verleent, waaronder wordt verstaan het verwerken van gegevens m.b.v. door Advisie beheerde Programmatuur en apparatuur.*

## 1. Duur

2.1.1 Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van systeembeheer, wordt de overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van drie jaar geldt.

2.1.2 De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Opdrachtgever of Advisie de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden voor het einde van de betreffende periode.

2.1.3 Ingeval Opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke instemming van Advisie de overeenkomst tussentijds beëindigt, hetzij door opzegging, hetzij door feitelijk beëindiging (bijvoorbeeld door de aanvoer van door Advisie te verwerken gegevens substantieel te verminderen of te beëindigen), dan wordt dit beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van Opdrachtgever. In dat geval is Opdrachtgever een direct opeisbare boete verschuldigd, gelijk aan het gemiddelde maandelijkse bedrag (inclusief BTW), dat Advisie aan Opdrachtgever ter zake van de betreffende dienstverlening in de twaalf maanden direct voorafgaand aan de beëindiging in rekening heeft gebracht (c.q. zou brengen indien de overeenkomst nog geen 12 maanden heeft geduurd), vermenigvuldigd met het aantal maanden dat de overeenkomst zou voortduren indien deze op reguliere wijze zou zijn beëindigd door Opdrachtgever, een en ander onverminderd de verplichting van Opdrachtgever tot het voldoen van schadevergoeding, voor zover de schade de betaalde boete zou overtreffen.

2.1.4 Advisie kan wijzigingen aanbrengen in de omvang of inhoud van het te verrichten systeembeheer. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg heeft, zal Advisie Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van verandering voor rekening van Opdrachtgever. Indien dit zich voordoet, kan Opdrachtgever de overeenkomst door middel van aangetekend schrijven aan Advisie beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij Advisie die kosten voor haar rekening neemt.

## 2. Uitvoering van de werkzaamheden

2.2.1 Advisie zal het systeembeheer met zorg verrichten overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.

2.2.2 Alle door Advisie te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door Advisie te stellen voorwaarden door Opdrachtgever worden geprepareerd en worden aangeleverd. Tenzij anders is overeengekomen, zal Opdrachtgever de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar Advisie het systeembeheer uitvoert. Transport geschiedt voor rekening en risico van Opdrachtgever, ook indien dit door Advisie wordt uitgevoerd of verzorgd.

2.2.3 Opdrachtgever staat er voorin dat alle door hem aan Advisie ter uitvoering van het systeembeheer ter beschikking gestelde materialen, gegevens, Programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Advisie verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Advisie.

2.2.4 Alle door Advisie bij het systeembeheer te gebruiken apparatuur, Programmatuur en andere materialen blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van Advisie, ook indien Opdrachtgever een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Advisie. Advisie kan de van Opdrachtgever ontvangen producten en gegevens en de resultaten van de verwerking onder zich houden totdat Opdrachtgever alle aan Advisie verschuldigde bedragen betaald heeft.

2.2.5 Advisie kan wijzigingen in de inhoud of omvang van het systeembeheer aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben, zal Advisie Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Opdrachtgever. In zodanig geval kan Opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties

gegevens voorschriften of Advisie de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

2.2.6 Advisie zal zich er naar beste kunnen voor inspannen dat de door hem bij de uitvoering van het systeembeheer gebruikte Programmatuur voor zover mogelijk wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften. Des verzocht zal Advisie tegen de bij haar gebruikelijke tarieven Opdrachtgever adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor Opdrachtgever.

### 3. Telecommunicatie

Bij verwerking van gegevens met gebruik van telecommunicatiefaciliteiten zal Advisie Opdrachtgever toegangs- of identificatiecodes toewijzen. Opdrachtgever zal de toegangscodes vertrouwelijk behandelen en slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar maken.

### 4. Beveiliging en privacy

2.4.1 Advisie zal met betrekking tot het systeembeheer de in Nederland geldende privacy wetgeving in acht nemen. Opdrachtgever staat er voorin dat de aan Advisie verstrekte persoonsgegevens juist en volledig zijn en dat hij bij het verstrekken van die gegevens aan Advisie de toepasselijke privacyregulering in acht neemt. Opdrachtgever zal Advisie alle ter zake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken. Advisie zal voor een naar de stand van de techniek adequate beveiliging van de verwerkingen van persoonsgegevens zorgdragen.

2.4.2 Opdrachtgever vrijwaart Advisie voor alle aanspraken van derden die jegens Advisie mochten worden ingesteld wegens schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of wettelijke bewaartermijnen.

### 5. Garantie

Tenzij anders is overeengekomen, is Advisie niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van het systeembeheer. Opdrachtgever zal deze resultaten na ontvangst controleren. Advisie staat er niet voorin dat het systeembeheer foutloos zal worden verleend. Indien onvolkomenheden in de resultaten van de verwerking een direct gevolg zijn van producten, Programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor Advisie uit hoofde van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal Advisie het systeembeheer herhalen teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits de voor het herhalen van het systeembeheer benodigde gegevens nog beschikbaar zijn en Opdrachtgever de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de resultaten, schriftelijk en gedetailleerd aan Advisie kenbaar maakt. De herhaling zal dan gratis worden uitgevoerd. Indien de onvolkomenheden niet zijn toe te rekenen aan Advisie, kan Opdrachtgever Advisie verzoeken het systeembeheer te herhalen, in welk geval Advisie de kosten daarvan in rekening zal brengen. Indien herstel van onvolkomenheden die toegerekend moeten worden aan Advisie redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Advisie de voor het betreffende systeembeheer door Opdrachtgever verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens Opdrachtgever aansprakelijk te zijn.

**III ALGEMENE BEPALINGEN DIENSTVERLENING**  
*De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Advisie diensten verleent aan Opdrachtgever. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen omtrent specifieke diensten, zoals systeembeheer, de ontwikkeling van Programmatuur en onderhoud, onverlet.*

### 3.1. Uitvoering

3.1.1 Advisie zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.

3.1.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, kan Advisie de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uitstellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

3.1.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is Advisie gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Advisie 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 2 van deze Afdeling III.

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

### 3.2. Wijziging en meerwerk

3.2.1 Indien Advisie op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever aan Advisie worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Advisie. Advisie is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

3.2.2 Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 1.1 van deze Afdeling III het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Advisie, kunnen worden beïnvloed.

3.2.3 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 Advisie Opdrachtgever tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

## IV ALGEMENE BEPALINGEN ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

*De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van Programmatuur" vermelde bepalingen zijn van toepassing indien Advisie in opdracht van Opdrachtgever Programmatuur ontwikkelt.*

### 4.1. Ontwikkeling van Programmatuur

4.1.1 Partijen zullen schriftelijk specificeren welke Programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Advisie zal de programmatuurontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Opdrachtgever instaat. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen geschiedt de ontwikkeling van Programmatuur o.b.v. nacalculatie tegen dan geldende tarieven.

4.1.2 Indien de ontwikkeling van de Programmatuur in fasen plaatsvindt, kan Advisie de aanvang van de werkzaamheden die tot een volgende fase behoren uitstellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase heeft goedgekeurd.

4.1.3 Advisie is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

4.1.4 Tenzij tussen partijen schriftelijk anders is overeengekomen, verkrijgt Opdrachtgever het niet-exclusieve en niet-overdraagbare recht tot onbeperkt gebruik van de Programmatuur in zijn bedrijf of organisatie. Uitsluitend indien het uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur voortgebrachte technische documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld en is Opdrachtgever gerechtigd in deze Programmatuur wijzigingen aan te brengen. Advisie en Opdrachtgever kunnen overeenkomen dat de broncode van de Programmatuur t.b.v. Opdrachtgever op diens kosten aan een onafhankelijke derde in bewaring wordt gegeven ('escrow'), om Opdrachtgever ingeval van nader te omschrijven calamiteiten, in staat te stellen de broncode voor eigen gebruik aan te wenden. Na beschikbaarstelling van de broncode van de Programmatuur, draagt Advisie m.b.t. deze Programmatuur geen enkele verantwoording meer.

### 4.2 Wijzigingen en meerwerk

4.2.1 Opdrachtgever aanvaardt dat, indien partijen overeenkomen dat de te verrichten werkzaamheden worden gewijzigd of uitgebreid, het tijdstip van voltooiing van de werkzaamheden daardoor kan worden beïnvloed. Advisie zal Opdrachtgever daaromtrent zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

4.2.2 Indien voor de werkzaamheden een vaste prijs is afgesproken, zal Advisie Opdrachtgever van tevoren inlichten indien een uitbreiding of wijziging als hiervoor bedoeld tot gevolg heeft dat de overeengekomen prijs wordt beïnvloed.

### 4.3. Aflevering, installatie en acceptatie

4.3.1 Advisie zal de te ontwikkelen Programmatuur conform de met Opdrachtgever overeengekomen specificaties aan Opdrachtgever afleveren en, indien dit is overeengekomen, de Programmatuur bij Opdrachtgever opleveren. De oplevering is voltooid na installatie van de Programmatuur bij Opdrachtgever en de Programmatuur volgens Advisie voldoet aan de specificaties.

4.3.2 Indien een acceptatieprocedure schriftelijk is overeengekomen, heeft Opdrachtgever het recht de Programmatuur gedurende veertien dagen na oplevering te testen, tenzij in de overeenkomst een andere termijn wordt genoemd. Het testen zal plaatsvinden aan de hand van een van tevoren door Opdrachtgever opgestelde en aan Advisie ter beschikking gestelde testset. Deze testset dient alle benodigde bestandsgegevens, mutaties en vooraf bepaalde computeroutput te bevatten. Gedurende de testperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de Programmatuur voor operationele of productieve doeleinden te gebruiken. Opdrachtgever is verplicht Advisie onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen van zulk gebruik voor afloop van de testperiode.

4.3.3 De Programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

- indien tussen partijen geen acceptatieprocedure is overeengekomen: op de dag van aflevering of, indien een door Advisie uit te voeren oplevering schriftelijk is overeengekomen: bij de voltooiing van de oplevering, danwel
- indien tussen partijen schriftelijk een acceptatieperiode is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
- indien Advisie vóór het einde van de overeenkomen acceptatietermijn (testperiode) een testrapport als bedoeld in artikel 3.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 3.6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking van het voorgaande zal de Programmatuur, indien Opdrachtgever daarvan vóór het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

4.3.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever Advisie hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de Programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

4.3.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur fouten bevat, zal Opdrachtgever Advisie uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Advisie zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Advisie gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.

4.3.6 Acceptatie van de Programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de Programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Advisie om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 4, indien toepasselijk, te herstellen.

4.3.7 Indien de Programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een

bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

#### 4.4. Garantie

Gedurende een periode van drie maanden na aanvaarding van de Programmatuur, zal Advisie naar beste vermogen eventuele gebreken herstellen indien de Programmatuur niet aan de schriftelijk overeengekomen specificaties voldoet. Uitsluitend indien de Programmatuur voor een vaste prijs is ontwikkeld, zal dergelijk herstel gratis worden uitgevoerd, tenzij sprake is van gebruiksfouten van Odrachtgever, van andere niet aan Advisie toe te rekenen oorzaken of indien de gebreken bij het uitvoeren van de acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van eventuele verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. Reis

en verblijfkosten zullen separaat in rekening worden gebracht. De garantie is niet van toepassing indien de Programmatuur door anderen dan Advisie zonder haar voorafgaande schriftelijke toestemming is gewijzigd. Na afloop van de hiervoor vermelde garantietermijn is Advisie slechts gehouden eventuele gebreken te herstellen indien en voor zover ter zake de Programmatuur met Advisie een service- of supportovereenkomst bestaat en die overeenkomst dergelijk herstel omvat. Alsdan is tevens het bepaalde in artikel 3 van de Algemene Bepalingen Gebruiksrechten (Licentie) van toepassing.

#### V ALGEMENE BEPALINGEN SOFTWARE –as-a-SERVICE (SAAS)

*De in dit hoofdstuk "Software as a Service" opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing indien Advisie diensten verricht onder de naam of op het gebied van Software-as-a-Service (ook wel aangeduid als SaaS).*

*Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden wordt onder SaaS verstaan: het door Advisie "op afstand" beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan de Odrachtgever via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan de Odrachtgever een fysieke drager met desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.*

#### 5.1. Uitvoering SaaS-dienst

5.1.1 Advisie verricht de SaaS-dienst slechts in opdracht van de Odrachtgever. Het staat de Odrachtgever niet vrij derden gebruik te laten maken van de door Advisie verleende diensten op het gebied van SaaS.

5.1.2 Indien Advisie op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van een Odrachtgever, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan de Odrachtgever in rekening worden gebracht.

5.1.3 Advisie kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij de Odrachtgever geldende procedures tot gevolg heeft, zal Advisie de Odrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van de Odrachtgever. In dat geval kan de Odrachtgever de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door toegevoegde instanties gegeven voorschriften of Advisie de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

5.1.4 Advisie kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Advisie is niet gehouden specifiek voor de Odrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

5.1.5 Advisie kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Advisie zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden.

5.1.6 Advisie is nimmer gehouden de Odrachtgever een fysieke drager te verstrekken met daarop de in het kader van

de SaaS-dienst aan Odrachtgever ter beschikking te stellen en te houden programmatuur.

#### 5.2. Garantie

5.2.1 Advisie staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Advisie zal zich er voor inspannen fouten in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door Advisie zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door de Odrachtgever gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Advisie zijn gemeld. Advisie kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Advisie staat er niet voor in dat gebreken in de programmatuur die niet zelf door Advisie is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Advisie is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. In dien de programmatuur in opdracht van de Odrachtgever is ontwikkeld kan Advisie volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan de Odrachtgever in rekening brengen.

5.2.2 Odrachtgever zal op basis van de door Advisie verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de SaaS-dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Advisie verklaart zich bereid om op verzoek van de Odrachtgever naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verder door de Odrachtgever te nemen maatregelen, tegen door Advisie te stellen (financiële) voorwaarden. Advisie is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

5.2.3 Advisie staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

#### 5.3. Bescherming van persoonsgegevens

5.3.1 De Odrachtgever heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegen over derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij de Odrachtgever. Partijen houden het er voor dat Advisie ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens "bewerker" in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is.

5.3.2 Advisie zal, zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen aan de door de Odrachtgever na te komen verplichtingen zoals bedoeld in artikel 5.3.1. De kosten verbonden aan deze ondersteuning zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van leverancier begrepen en komen voor rekening van de Odrachtgever.

#### 5.4. Aanvang van de dienstverlening; vergoeding

5.4.1 De uitvoering van de door Advisie te verlenen SaaS-dienst begint binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Odrachtgever draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.

5.4.2 Odrachtgever is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalings-schema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door Advisie verleende SaaS-diensten telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

#### VI ALGEMENE BEPALINGEN GEBRUIKSRECHTEN (LICENTIE) VAN PROGRAMMATUUR

*De in dit hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van Programmatuur" vermelde bepalingen zijn van toepassing op alle door Advisie ter beschikking gestelde Programmatuur, die niet geheel in opdracht en t.b.v. Odrachtgever is ontwikkeld.*

#### 6.1. Gebruiksrecht

6.1.1 Advisie verleent Odrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de Programmatuur. Odrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruikbeperkingen steeds strikt naleven. De Programmatuur wordt geen eigendom van Odrachtgever.

6.1.2 De Programmatuur mag door Odrachtgever uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene overeengekomen verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets is overeengekomen geldt de verwerkingseenheid van Odrachtgever waarop de Programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele Storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de Programmatuur voor de duur van de Storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.

6.1.3 Tenzij Advisie afwijkende bepalingen stelt, is het Odrachtgever toegestaan om voor beveiligingsdoeleinden max. 2 kopieën te maken van de Programmatuur. Deze kopieën mogen door Odrachtgever uitsluitend worden gebruikt ter vervanging van het onbruikbaar geworden originele materiaal en dienen steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke materiaal.

6.1.4 Het gebruiksrecht is zonder schriftelijke toestemming van Advisie niet overdraagbaar. Het is Odrachtgever niet toegestaan de Programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, verhuren, sublicentiëren, vervreemden, daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de Programmatuur uitsluitend t.b.v. Odrachtgever gebruikt. Odrachtgever zal de Programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten, en niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens t.b.v. derden ("timesharing"). De broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Odrachtgever ter beschikking gesteld.

6.1.5 Onverwijld na het eventueel eindigen van het gebruiksrecht van de Programmatuur zal Odrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Programmatuur aan Advisie retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Odrachtgever bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Odrachtgever van zodanige vernietiging Advisie onverwijld schriftelijk melding maken.

6.1.6 Het is Odrachtgever niet toegestaan de Programmatuur geheel of gedeeltelijk terug te assembleren ("reverse assemble"), terug te compileren ("reverse compile") of anderszins tot broncode te herleiden ("reverse engineering").

6.1.7 Advisie is te alle tijde gerechtigd tot het (doen) inspecteren van de door Advisie geleverde Programmatuur op eventuele ongeoorloofde gebruikmaking daarvan. Odrachtgever zal alle noodzakelijke medewerking aan inspecties verlenen. De kosten van inspecties worden door Advisie gedragen, tenzij wordt vastgesteld dat de wederpartij haar verplichtingen niet is nagekomen. Indien dit laatste het geval is, komen de kosten voor rekening van Odrachtgever.

#### 6.2. Garantie

Gedurende een periode van drie maanden na terbeschikkingstelling van de Programmatuur, zal Advisie naar beste vermogen eventuele gebreken herstellen indien de Programmatuur niet aan de schriftelijk overeengekomen specificaties voldoet. Uitsluitend indien een service- ofwel supportovereenkomst is gesloten met Advisie ter zake van de Programmatuur of indien sprake is van een gebruiksvergoeding aan Advisie waarbij onderhoud/support is inbegrepen, zal dergelijk herstel – met inachtneming van het in de betreffende overeenkomst bepaalde – gratis worden uitgevoerd. Reis- en verblijfkosten kunnen separaat in rekening worden gebracht. Indien sprake is van gebruiksfouten van Odrachtgever of van andere niet aan Advisie toe te rekenen oorzaken kan Advisie de kosten van herstel in rekening brengen. Herstel van eventuele verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie of het

onderhoud. De garantie is niet van toepassing indien de Programmatuur zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Advisie door anderen is gewijzigd.

### 6.3. Service/support overeenkomsten

Indien voor de Programmatuur een service- of supportovereenkomst is gesloten of indien sprake is van een gebruiksvergoeding waarbij het onderhoud/support is inbegrepen, zal Opdrachtgever overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Advisie in de Programmatuur geconstateerde gebreken aan Advisie melden. Na ontvangst van de melding zal Advisie naar beste vermogen eventuele gebreken herstellen indien de Programmatuur niet aan de schriftelijke specificaties voldoet.

### 6.4. Programmatuur van toeleveranciers

Indien een toeleverancier van Advisie het recht tot het gebruik van Programmatuur slechts verleent overeenkomstig de bepalingen van zijn gebruiks- of licentieovereenkomst of indien het onderhoud/support wordt uitgevoerd overeenkomstig de bepalingen van de service- of support overeenkomst van de toeleverancier, zijn de bepalingen van die overeenkomsten van toepassing met terzijdestelling van het bepaalde in de artikelen 6.1 tot en met 6.3 van dit hoofdstuk VI. Opdrachtgever aanvaardt de genoemde bepalingen in de overeenkomsten van toeleveranciers en Advisie zal Opdrachtgever op diens verzoek adviseren over de inhoud daarvan.

## VII ALGEMENE BEPALINGEN VERKOOP EN LEVERING

*De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn van toepassing indien Advisie apparatuur of andere producten aan Opdrachtgever verkoopt.*

### 7.1. Aflevering

7.1.1 De door Advisie aan Opdrachtgever verkochte apparatuur zal aan Opdrachtgever geleverd worden. Indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Advisie de aan Opdrachtgever verkochte apparatuur afleveren op een door Opdrachtgever aan te wijzen plaats in Nederland.

7.1.2 Advisie zal Opdrachtgever tijdig vóór aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij voornemens is de apparatuur af te leveren.

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

7.1.4 Advisie zal de apparatuur verpakken voor levering volgens de gebruikelijke bij hem geldende maatstaven. Ingeval Opdrachtgever een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn.

7.1.5 Opdrachtgever zal met bij hem vrijgekomen verpakkingen van door Advisie geleverde producten handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Opdrachtgever vrijwaart Advisie voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.

### 7.2. Installatie en acceptatie

7.2.1 Indien schriftelijk overeengekomen, zal Advisie de apparatuur (laten) installeren.

7.2.2 In alle gevallen zal Opdrachtgever vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen. Advisie zal desgewenst omtrent de aanleg van deze faciliteiten aan Opdrachtgever een offerte uitbrengen.

7.2.3 Opdrachtgever zal Advisie voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkuren van Advisie.

7.2.4 De apparatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd indien een door Advisie uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, op de datum van installatie, indien Opdrachtgever de apparatuur zelf zal installeren of door een derde laat installeren of nalatig is met het voldoen aan de hiervoor in artikel 7.2.2 vermelde verplichtingen op de eerste dag volgende op de afleveringsdatum.

### 7.3. Retourzendingen

7.3.1 Reclamatie dient binnen 10 dagen na levering plaats te vinden en na schriftelijke toestemming van Advisie. Indien dat niet het geval is, is Advisie niet verplicht retourzendingen van Opdrachtgever te accepteren.

7.3.2 In ontvangstname van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door Advisie van de door Opdrachtgever opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden zaken blijft berusten bij Opdrachtgever totdat zij door Advisie zijn gecrediteerd.

7.3.3 Advisie behoudt zich het recht voor de eventueel uit retourzendingen voortvloeiende creditering te verrichten onder aftrek van 15% van de prijs van de retourgezonden producten, met een minimum van € 22,70.

### 7.4. Garantie

7.4.1 Gedurende een door partijen per geval overeen te komen terbeschikkingstelling zal Advisie naar beste vermogen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door Advisie in het kader van garantie of garantiebepalingen van de fabrikant of onderhoud zijn geleverd, herstellen op locatie naar keuze van Advisie indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven bij Advisie zijn gemeld. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Advisie. 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 Opdrachtgever zonder toestemming van Advisie wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door Advisie in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen.

7.4.2 Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Advisie in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.

7.4.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, geldt voor gebruikte ('tweedehands') apparatuur geen garantie.

### 7.5. Service-/supportovereenkomsten

7.5.1 Indien voor de apparatuur of andere goederen een service- of supportovereenkomst is gesloten, zal Opdrachtgever volgens de gebruikelijke procedures van Advisie in de apparatuur of andere goederen geconstateerde gebreken aan Advisie melden. Na ontvangst van de melding zal Advisie naar het beste vermogen eventuele gebreken in de apparatuur of andere goederen herstellen.

7.5.2 Advisie kan de kosten van herstel tegen haar alsdan geldende tarieven in rekening brengen ingeval van gebruiksfouten van Opdrachtgever of andere aan Opdrachtgever toe te rekenen oorzaken of indien de apparatuur door anderen dan Advisie is gewijzigd of wordt onderhouden.

7.5.3 De levering van verbruiksmaterialen en vervanging van onderdelen welke nodig is ten gevolge van veroudering of slijtage, valt niet onder het service/support, indien de leverancier de onderdelen niet meer kan leveren.

## VIII ALGEMENE BEPALINGEN OPLEIDINGEN

*De in dit hoofdstuk VIII vermelde bepalingen zijn van toepassing indien Advisie opleidingen, cursussen of trainingen (hierna gezamenlijk te noemen 'de cursus(sen)') aan Opdrachtgever geeft..*

### 8.1. Facturering en betalingen

Aanmeldingen voor cursussen worden schriftelijk door Advisie aan Opdrachtgever bevestigd. Zulk een schriftelijke bevestiging kan door middel van een factuur aan Opdrachtgever plaatsvinden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, dient betaling door Advisie te zijn ontvangen vóór aanvang van de cursus. De hiervoor vermelde verplichting tot betaling geldt ook ingeval (de medewerker van) Opdrachtgever de cursus niet bijwoont tenzij hij met inachtneming van het hierna in artikel 2 bepaalde tijdstip tot annulering is overgegaan.

### 8.2. Annulering

Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, heeft Opdrachtgever het recht zijn aanmelding voor de cursus te

annuleren. Annulering dient schriftelijk plaats te vinden onder vermelding van de cursusnaam, eventuele cursuscode en de aanvangsdatum van de cursus. Indien de annulering 30 kalenderdagen of langer voor de aanvang van de cursus door Advisie wordt ontvangen, is de Opdrachtgever 50% van het cursusgeld, vermeerderd met € 25,00 administratiekosten verschuldigd. Indien de annulering tussen de 14 en 30 kalenderdagen vóór de aanvang van de cursus door Advisie is ontvangen, is Opdrachtgever 75% van de cursusprijs, vermeerderd met € 25,00 administratiekosten verschuldigd. Indien de annulering op de aanvangsdatum van de cursus of daarna door Advisie wordt ontvangen, dan is Opdrachtgever tot volledige betaling van het cursusgeld gehouden. Indien en voor zover de bevestiging door Advisie van een aanmelding voor een cursus annuleringsvoorwaarden vermeldt, die afwijken van de bovenstaande annuleringsvoorwaarden, prevaleren de in de bevestiging vermelde annuleringsvoorwaarden.

### 8.3. Programmawijziging

Advisie behoudt zich het recht voor om – indien het aantal aanmeldingen of ziekte en dergelijke (de) docent daartoe aanleiding geeft – de cursus zoals vermeld in het cursusrooster, te combineren met een of meer andere cursussen, op een latere datum of tijdstip te laten plaatsvinden of niet te laten doorgaan, in welk laatste geval het reeds betaalde cursusgeld zal worden gerestitueerd.

## IX ALGEMENE BEPALINGEN SERVICE EN SUPPORT

*De in dit hoofdstuk "Service en Support" vermelde bepalingen zijn van toepassing op alle diensten die Advisie in uitvoering van een Service en Supportcontract verricht. Hieronder wordt verstaan, ondersteuning en/of onderhoud van Programmatuur, apparatuur, andere goederen en overig diensten die in het Service en Support contract en/of de bijlage van een met Advisie gesloten Service en Support contract vermeld staan. Indien de specifieke bepalingen uit dit hoofdstuk strijdig zijn met één of meer bepalingen uit de andere hoofdstukken van deze Algemene Voorwaarden, dan hebben de bepalingen uit dit hoofdstuk voorrang.*

### 9.1 Algemeen Service en Support

Onder Service en Support wordt verstaan (telefonische) ondersteuning en/of onderhoud van Programmatuur of apparatuur of andere moederdelen die in de bijlage van een met Advisie gesloten Service en Support contract vermeld staan.

### 9.2. Duur en opzegging

9.2.1 Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van service en support, wordt de overeenkomst aangegaan voor de in het Service en Support contract schriftelijk overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van drie jaar geldt.

9.2.2 Indien het Service en Support contract niet schriftelijk en aangetekend wordt opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 90 dagen, wordt dit contract vervolgens stilzwijgend verlengd voor perioden van telkens 1 jaar, met inachtneming van het in artikel 14 van Hoofdstuk I van deze Algemene Voorwaarden bepaalde.

### 9.3. Verplichtingen Opdrachtgever

9.3.1 Opdrachtgever zal elke Storing van goederen waarvoor een Service en Support Contract is afgesloten, tussen 08:00 en 18:00 uur op werkdagen, melden aan Advisie via een door Advisie aangewezen telefoonnummer, bij gebreke waarvan het telefoonnummer 0800-ADVISIE (2384743) gehanteerd wordt.

9.3.2 Opdrachtgever draagt er voor zorg dat alle werkzaamheden aan de aan het Service en Support Contract onderhavige goederen slechts door personeel of ondergeschikten van Advisie of nadrukkelijk door Advisie aangewezen personen worden verricht en dat deze goederen niet worden gewijzigd, anders dan ter uitvoering van het Service en Support Contract.

9.3.3 Indien de werkzaamheden in uitvoering van het Service en Support Contract worden uitgevoerd op de werkplek(ken) van Opdrachtgever, dan zal Opdrachtgever - gedurende van tevoren overeengekomen tijden personeel en ondergeschikten van Advisie of nadrukkelijk door Advisie aangewezen personen toegang verlenen tot de werkplek(ken), - alle toebehoren zoals tapes, diskettes en andere media welke benodigd zijn voor een goede uitvoering

van de werkzaamheden kosteloos ter beschikking stellen, - alle relevante documentatie betreffende de goederen aan het personeel van Advisie ter beschikking stellen.

9.3.4 Opdrachtgever is er voor verantwoordelijk dat de klimatologische omstandigheden van de ruimte waarin de producten staan opgesteld voortdurend binnen de daarvoor opgegeven specificaties blijven.

#### 9.4. Uitsluitingen

9.4.1 Alle werkzaamheden welke noodzakelijk zijn als gevolg van:

- onoordeelkundig gebruik of gebruikersfouten,
- ongeschikte toebehoren,
- storingen in elektriciteit of communicatielijnen
- het gebruik van hardware en of Programmatuur of andere goederen die niet onder het Service en Support contract vallen,
- diefstal, inbraak, bliksemingslag, brandschade, of natuurrampen,
- verplaatsen en/of verhuizen van apparatuur,

- het niet voldoen van de ruimte aan de daarvoor opgegeven klimatologische specificaties, vallen niet onder de werkingsfeer van het Service en Support contract. Indien als gevolg van het bovenstaande werkzaamheden nodig zijn is Advisie niet verplicht deze uit te voeren.

9.4.2 Indien Advisie bovengenoemde werkzaamheden uitvoert, dan is Advisie gerechtigd deze werkzaamheden conform geldend tarief aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

9.4.3 Alle voor de werkzaamheden benodigde toebehoren, zoals toners, fusing-units, printerlinten, accu's, batterijen, diskettes en tapes zijn voor rekening van Opdrachtgever.

9.4.4 Alle vormen van diepgaande organisatorische, inhoudelijke en technische werkzaamheden welke tot doel hebben de functionaliteit van het informatiesysteem te vergroten alsmede werkzaamheden ten behoeve van individuele begeleiding, het maken van overzichten, het geven van opleidingen, informatieanalyses, toepasbaarheidsonderzoeken en on-site bezoeken, alsmede consultancy, behalve helpdesk ondersteuning, vallen niet onder het Service en Support contract.

#### 9.5. Verandering van goederen

9.5.1 Opdrachtgever mag zonder schriftelijk toestemming van Advisie geen wijzigingen aan de goederen, waarop het Service en Support contract van toepassing is, aanbrengen.

9.5.2 Op verzoek van Opdrachtgever kunnen met nadrukkelijke toestemming van Advisie een of meer goederen aan de Bijlage Service en Support worden toegevoegd of verwijderd.

#### 9.6. Verplaatsing van goederen

9.6.1 Opdrachtgever zal indien hij een of meer aan het Service en Support contract onderhavige goederen verplaatst naar een andere locatie dit terstond schriftelijk aan Advisie melden.

9.6.2 Indien deze goederen binnen Nederland worden verplaatst, blijft het Service en Support contract onverkort van kracht. Indien de goederen naar een plaats buiten Nederland worden verplaatst, heeft Advisie naar haar keuze het recht het Service en Support contract tegen gewijzigde voorwaarden voort te zetten of te beëindigen, dan wel deze over te dragen aan derden. Nadat Opdrachtgever Advisie schriftelijk op de hoogte heeft gebracht van de voorgenomen verplaatsing, zal Advisie Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren of zij bereid is het Service en Support contract voort te zetten en zo ja, onder welke voorwaarden.

9.6.3 Indien Opdrachtgever een of meer goederen wil verplaatsen naar een andere locatie binnen het bedrijfsgebouw, zal hij vooraf contact opnemen met Advisie. Advisie zal op verzoek van en voor rekening van Opdrachtgever adviseren en/of assisteren bij het demonteren, verpakken, verplaatsen en herinstalleren. Opdrachtgever draagt evenwel zorg voor de noodzakelijke arbeidskracht en materialen ten behoeve van de bedoelde werkzaamheden.

9.6.4 Advisie is in geen geval aansprakelijk voor enigerlei schade van welke aard dan ook welke bij het demonteren,

verpakken, verplaatsen en herinstalleren van de goederen kan ontstaan.

#### 9.7. Telefonische support

9.7.1 Indien is overeengekomen dat Advisie telefonische support verleent, dan neemt Advisie de telefonische ondersteuning voor de Programmatuur op zich die op de Bijlage Service en Support zijn vermeld. Advisie neemt deze ondersteuning slechts op zich indien Opdrachtgever een geldig gebruiksrecht op de Programmatuur heeft.

9.7.2 Onder ondersteuning wordt bij telefonische Support verstaan:

- het naar beste vermogen oplossen van problemen welke zich in de onderhavige Programmatuur voordoen dan wel, indien dit niet mogelijk mocht blijken, het voorleggen van deze problemen aan de producent of ontwikkelaar van deze Programmatuur,
- ten aanzien van Programmatuur het op afroep van Opdrachtgever telefonisch:
- ondersteunen bij gebruik van Programmatuur,
- constateren van problemen m.b.t. de Programmatuur,
- oplossen van de geconstateerde problemen.

9.7.3 Onder problemen als vermeld in lid 2 van dit artikel wordt verstaan elk probleem m.b.t. de Programmatuur dat reproduceerbaar is of zich willekeurig herhaaldelijk voordoet en een afwijking vormt ten opzichte van de daarvoor geldende productomschrijving.

#### 9.8. Onderhoud aan apparatuur

9.8.1 Indien is overeengekomen dat Advisie onderhoud verleent aan apparatuur, dan neemt Advisie het correctief onderhoud aan apparatuur op zich. Hieronder wordt verstaan het verhelpen aan apparatuur van storingen welke gedurende normaal gebruik van deze producten door natuurlijke slijtage of gebreken zijn ontstaan. Onder correctief onderhoud is mede begrepen het vervangen van materialen en onderdelen.

9.8.2 Advisie zal indien noodzakelijk, naar eigen oordeel preventief onderhoud aan de apparatuur uitvoeren. Dit preventief onderhoud bestaat uit de door Advisie ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte inspectie en afstelling van de apparatuur.

9.8.3 Advisie is gerechtigd preventief onderhoud te combineren met correctief onderhoud.

9.8.4 Bij Opdrachtgever in gebruik zijnde apparatuur dat niet tot het standaard apparatuur-leveringspakket behoort van Advisie, zal door Advisie naar beste vermogen onderhouden worden. Advisie is gerechtigd na voorafgaand overleg met Opdrachtgever het onderhoud ten aanzien van niet tot het standaard leveringspakket behorende apparatuur op ieder moment te beëindigen mits daar gegronde redenen voor zijn. Onder gegronde redenen wordt in ieder geval, doch niet uitsluitend, verstaan het naar het oordeel van Advisie te verouderd zijn van de apparatuur en de situatie dat Opdrachtgever zich niet aan de technische en functionele adviezen van Advisie houdt of heeft gehouden.

#### 9.9. Fileserver recovery

9.9.1 Indien in het Service en Support contract is overeengekomen dat Advisie fileserver recovery zal verrichten, zal Advisie na melding van een Storing binnen de in het Service en Support contract overeengekomen responsetijd zorg dragen voor herstel en/of installatie van de Programmatuur op de fileserver.

9.2 Na het installeren van de Programmatuur zal Advisie de restore procedure van de Programmatuur/bestanden opstarten.

#### 9.10. Remote network support

9.10.1 Indien in het Service en Support contract is overeengekomen dat Advisie remote network support zal verlenen, zal Advisie, indien er storingen gemeld worden door Opdrachtgever van in de Bijlage Service en Support opgenomen apparatuur of Programmatuur, deze naar haar beste kunnen remote oplossen.

9.10.2 Indien remote oplossen niet mogelijk is, zal Advisie conform geldend tarief en op basis van nacalculatie de benodigde werkzaamheden verrichten.

9.10.3 Hardware welke door Advisie beschikbaar zal worden gesteld ter uitvoering van remote network support, zal na 3 jaar eigendom zijn van Opdrachtgever.

9.10.4 Tijdens de duur van een overeenkomst waarbij remote network support is overeengekomen is Opdrachtgever verantwoordelijk voor eventuele updates van software ter ondersteuning en ter uitvoering van deze overeenkomst.

9.10.5 Indien de overeenkomst voor een kortere periode dan 3 jaar wordt afgesloten, of voortijdig wordt beëindigd, zullen de

gemaakte kosten van installatie en aangeschafte apparatuur benodigd voor de uitvoering van de overeenkomst aan Opdrachtgever worden doorberekend.

9.10.6 De interne procedures binnen het remote network supportcentrum zijn zodanig opgesteld dat het niet mogelijk is dat onbevoegden gebruik kunnen maken van de beheer faciliteiten.

9.10.7 De uitvoering van de werkzaamheden kan Opdrachtgever alleen telefonisch aanvragen gedurende werkdagen tussen 08:00 en 18:00 uur en zal plaatsvinden vanuit het remote network supportcentrum van Advisie.

#### 9.11. Strippenkaart Automatisering

9.11.1 Er kan tussen partijen het gebruik van een strippekaart automatisering worden overeengekomen.

9.11.2 Een strippekaart automatisering bevat een vooraf bepaalde periode en gereserveerde dagen, waarvan Opdrachtgever gebruik kan maken van diensten van Advisie.

9.11.3 Advisie neemt gedurende de looptijd van de strippekaart automatisering op zich een consultant toe te wijzen die alle diensten biedt, waaronder wordt verstaan alle werkzaamheden binnen de automatisering door Opdrachtgever geïnitieerd, op vooraf afgesproken dagen, dagdelen of blokken, zoals contractueel overeengekomen naar behoren uit te voeren, met als doel de continuïteit van het informatiesysteem te waarborgen.

9.11.4 Na afloop van de vooraf bepaalde periode zullen dagen, dagdelen of blokken die niet totaal zijn verbruikt, als vervallen worden beschouwd.

9.11.5 Aanvragen in het kader van strippekaart automatisering dienen telefonisch te worden aangemeld bij de planning van Advisie gedurende werkdagen tussen 08:00 en 18:00 uur.

9.11.6 Uitvoering van werkzaamheden in het kader van strippekaart automatisering vindt plaats tussen 08:00 en 18:00 uur.

9.11.7 De werkzaamheden die in dit artikel genoemd worden, kunnen alleen betrekking hebben op hard- en software welke door Advisie als zodanig is geaccepteerd.

9.11.8 Werkzaamheden die geen betrekking hebben op implementatie, installatie of herstel diensten van computer hard- en software kunnen door Advisie worden geweigerd.

9.11.9 De toegewezen consultant zal uitsluitend in opdracht van Opdrachtgever diensten verlenen.

9.11.10 Indien op basis van de strippekaart automatisering een projectmanager wordt ingehuurd, zal de prijs voor het aantal afgesloten dagen in overleg met Advisie worden vastgesteld.

9.11.11 Alle diensten zullen in blokken van de strippekaart worden afgeschreven. (1 blokkuur is 2 uur). Bij afname van minder dan 2 blokken per dag zullen voorrijkosten per bezoek in rekening worden gebracht.

9.11.12 Alle materiaalkosten en artikelen die in uitvoering van werkzaamheden in kader van strippekaart automatisering worden verbruikt, zijn voor rekening van Opdrachtgever.

#### 9.12. Beëindiging

Advisie is gerechtigd, indien er gegronde redenen voor zijn, met inachtneming van het in artikel 14 van Hoofdstuk 1 van deze Algemene Voorwaarden bepaalde, het Service en Support contract, na voorafgaand overleg met Opdrachtgever, per direct te beëindigen. Onder gegronde redenen wordt in ieder geval, doch niet uitsluitend, verstaan het naar oordeel

van Advisie te erg verouderd zijn of niet meer verkrijgbaar zijn van de Programmatuur of apparatuur en de situatie dat Opdrachtgever zich niet aan de technische en functionele adviezen van Advisie houdt of heeft gehouden.