

ALGEMENE VERKOOP- EN LEVERINGSVOORWAARDEN
I.S.P. SOFTWARE B.V.

I ALGEMENE BEPALINGEN

1. Toepasselijkheid

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes afkomstig van I.S.P. Software B.V. (hierna aan te duiden als "I.S.P."), alsmede op alle overeenkomsten (verder "de Overeenkomst") tussen opdrachtgevers en I.S.P..

2. Grondslag offertes

Bestellingen dienen altijd schriftelijk te geschieden. I.S.P. is in alle gevallen eerst gebonden, nadat zij een opdracht of een afspraak schriftelijk (waaronder mede wordt verstaan per e-mail) heeft aanvaard, respectievelijk heeft bevestigd. Mondelinge toezeggingen verbinden I.S.P. slechts nadat zij deze schriftelijk heeft bevestigd.

3. Prijzen

3.1 Tenzij schriftelijk anders vermeld, zijn de door I.S.P. opgegeven prijzen steeds exclusief btw.

3.2 I.S.P. verricht haar diensten op basis van een vooraf overeengekomen vaste prijs, dan wel op nacalculatie waarbij de door I.S.P. gehanteerde dagdeeltarieven in rekening worden gebracht, eventueel te vermeerderen met gemaakte kosten.

3.3 I.S.P. is gerechtigd haar prijzen en tarieven jaarlijks aan te passen aan de hand van stijgingen in het prijspeil en inflatie.

4. Betalingsvoorwaarden

4.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, dienen betalingen steeds plaats te vinden binnen 30 dagen na factuurdatum zonder aftrek of verrekening en zonder opschorting wegens een vermeende of daadwerkelijke tekortkoming van I.S.P..

4.2 Indien opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim. Vanaf de vervaldag is I.S.P. steeds gerechtigd de wettelijke (handels)rente in rekening te brengen. Indien tijdige betaling achterwege blijft, is I.S.P. gerechtigd de uitvoering van de opdracht onmiddellijk op te schorten.

4.3 De opdrachtgever is bij niet tijdige nakoming steeds verplicht aan I.S.P. alle in redelijkheid

gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden, waaronder steeds zullen zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de in werkelijkheid gemaakte kosten en het loon van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van I.S.P. onverlet.

5. Termijnen

5.1 Afleveringstermijnen en/of (oplever) data gelden steeds als streefdata en zullen nimmer een fatale termijn zijn, tenzij uitdrukkelijk anders is bedongen.

5.2 In geval van niet tijdige levering of nakoming dient opdrachtgever I.S.P. schriftelijk aan te manen, waarbij aan I.S.P. termijn wordt gesteld om alsnog na te komen.

Eerst indien deze termijn wordt overschreden is opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden voor zover nog geen levering heeft plaatsgevonden, zonder dat I.S.P. overigens in dat geval tot schadevergoeding gehouden zal zijn.

5.3 Indien is overeengekomen dat de werkzaamheden in fasen zullen worden uitgevoerd, is I.S.P. gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een latere fase behoren, uit te stellen totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase heeft goedgekeurd.

6. Geheimhouding

6.1 Partijen zijn tot geheimhouding verplicht van broncodes, technische gegevens en/of documentatie, alsmede van alle andere gegevens, waaronder begrepen de inhoud van de Overeenkomst(en), afkomstig van de andere partij, die als vertrouwelijk zijn aan te merken.

6.2 Partijen zullen er voor zorg dragen, dat hun werknemers de in lid 1 geregelde geheimhoudingsplicht naleven.

6.3 De in dit artikel opgenomen verplichtingen blijven bestaan na de beëindiging van de Overeenkomst.

7. Intellectuele eigendom

7.1 De eigendom van en alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot hardware, software, websites, databestanden,

- opleidingsmateriaal, rapporten evenals voorbereidend materiaal daarvan, blijven te allen tijde bij I.S.P., respectievelijk bij haar leveranciers rusten, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen. Een aan opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 7.2 Opdrachtgever verkrijgt het recht de in haar opdracht ontwikkelde resultaten te gebruiken voor het beoogde doel.
- 7.3 I.S.P. zal opdrachtgever vrijwaren tegen elke vordering welke gebaseerd is op grond van een beweerde inbreuk op een intellectueel of industrieel eigendomsrecht met betrekking tot producten of diensten afkomstig van I.S.P., mits opdrachtgever:
- I.S.P. van een aanspraak terstond schriftelijk op de hoogte stelt, en
 - de behandeling van de zaak geheel aan I.S.P. overlaat en hiertoe alle medewerking verleent, en
 - geen verklaringen aflegt, toezeggingen doet, rechten of feiten erkent zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van I.S.P..
- De in dit lid genoemde vrijwaring geldt niet voor producten en diensten, die afkomstig zijn van leveranciers van I.S.P..
- 7.4 Indien wordt vastgesteld dat de aanspraak gegrond is, zal I.S.P. – naar haar keuze – zorg dragen dat opdrachtgever het recht verkrijgt de producten en/of diensten te blijven gebruiken dan wel de producten zodanig wijzigen dat deze geen inbreuk meer maken dan wel de producten en/of diensten vervangen. Eén en ander zal niet tot gevolg hebben dat opdrachtgever wezenlijk wordt beperkt in de gebruiksmogelijkheden van de producten en/of diensten. Indien geen van voornoemde oplossingen naar het redelijk oordeel van I.S.P. mogelijk zijn, zullen de inbreuk makende producten en/of diensten op nader overeen te komen voorwaarden worden teruggenomen.
- 7.5 De in dit artikel geregelde vrijwaring is niet van toepassing indien de aanspraak het gevolg is van het gebruik van de producten in combinatie met andere producten en/of diensten, die niet van I.S.P. afkomstig zijn.
- 7.6 In geen geval zal I.S.P. gehouden zijn tot verdergaande aansprakelijkheid met betrekking tot inbreuk op een intellectueel of industrieel eigendomsrecht dan in dit artikel beschreven.
- 8. Aflevering, installatie en acceptatie**
- 8.1 I.S.P. zal de te leveren software aan opdrachtgever conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en - voor zover dit schriftelijk is overeengekomen - conform de door I.S.P. gehanteerde installatieprocedures installeren, tenzij anders overeengekomen is I.S.P. niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 8.2 De software wordt geaccepteerd door het feitelijk in gebruik nemen van één of meer functies van de software.
- 8.3 Na acceptatie is I.S.P. op grond van deze Overeenkomst niet gehouden tot het herstel van fouten in de software met uitzondering van de gevallen waarin:
- a. Opdrachtgever aanspraak kan maken op rechten uit garantie; en/of
 - b. de gebreken bij correcte nakoming door I.S.P. van – indien van toepassing – overeengekomen onderhoudsverplichtingen niet zouden zijn opgetreden.
- 9. Garantie**
- 9.1 I.S.P. zal zich ervoor inspannen fouten binnen een redelijke termijn te herstellen. I.S.P. staat er niet voor in dat de software geschikt is voor het beoogde gebruik. I.S.P. garandeert evenmin dat de software zonder onderbreking zal werken en/of steeds alle fouten worden hersteld.
- 9.2 Ten aanzien van producten afkomstig van derde leveranciers wordt uitsluitend garantie gegeven voor zover deze door vorenbedoelde leveranciers wordt verstrekt. I.S.P. zal zich jegens opdrachtgever ervoor inspannen dat eventuele en gerechtvaardigde aanspraken door deze derde leveranciers worden gehonoreerd.
- 10. Reclame**
- 10.1 Opdrachtgever is verplicht bij ontvangst respectievelijk direct na installatie de (af)geleverde producten te controleren op zichtbare gebreken en tekortkomingen. Reclames hieromtrent dienen op straffe van verval van recht binnen zeven dagen na aflevering van de producten schriftelijk en gemotiveerd ter kennis van I.S.P. te worden gebracht. Reclames wegens andere gebreken dienen te geschieden terstond nadat opdrachtgever deze heeft geconstateerd of redelijkerwijs had behoren te constateren.
- 10.2 In geval van gerechtvaardigde reclames is I.S.P. gehouden tot het - naar keuze van I.S.P. - binnen een redelijke termijn herstellen van fouten, dan wel tot het binnen een redelijke termijn vervangen van de producten, dan wel tot restitutie van de vergoeding ontvangen voor de desbetreffende producten.

- 10.3 Bij gebreken welke slechts een deel van de gehele opdracht betreffen, bestaat niet het recht tot weigering van de overige overeengekomen prestaties.
- 10.4 Indien de klacht van opdrachtgever betrekking heeft op door I.S.P. (in het kader van een onderhoudscontract) uitgevoerde werkzaamheden, dient de klacht, op straffe van verval van rechten, schriftelijk te worden ingediend binnen 30 dagen na de beweerdelijke tekortkoming dan wel binnen 30 dagen na het moment waarop die tekortkoming redelijkerwijs had behoren te worden ontdekt, waarna het recht I.S.P. aan te spreken vervalt.
- 11. Eigendomsvoorbehoud**
- 11.1 I.S.P. behoudt zich de eigendomsrechten voor van alle aan opdrachtgever afgeleverde en af te leveren producten, totdat volledige betaling, eventueel vermeerderd met de wettelijke handelsrente en kosten, heeft plaatsgevonden.
- 11.2 Zolang de eigendom van de afgeleverde producten niet op opdrachtgever is overgegaan mag hij deze de producten niet aan een derde verpanden of enig ander recht daarop verlenen en dient hij deze producten zorgvuldig en als herkenbaar eigendom van I.S.P. te bewaren.
- 11.3 Indien opdrachtgever tekort schiet in de nakoming van haar betalingsverplichtingen jegens I.S.P. of I.S.P. goede grond heeft te vrezen, dat zij in de nakoming van die verplichtingen zal tekort schieten, is I.S.P. steeds bevoegd de onder eigendomsvoorbehoud afgeleverde producten terug te nemen respectievelijk licenties te beëindigen.
- 12. Aansprakelijkheid**
- 12.1 De aansprakelijkheid van I.S.P. is steeds beperkt tot het bedrag, dat voor de schade veroorzakende prestatie in rekening is gebracht of bij duurovereenkomsten tot een factuurbedrag over een periode van maximaal zes maanden.
- In geen geval zal de in dit lid bedoelde schadevergoeding meer bedragen dan € 15.000,-.
- 12.2 I.S.P. zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade, die het gevolg is van:
- onjuiste en/of onvolledige en/of niet tijdig verstrekte gegevens afkomstig van opdrachtgever.
 - verlies van gegevens. Opdrachtgever zal zorgdragen voor back-ups van programma's en bestanden, respectievelijk kopieën van andere gegevens, die door opdrachtgever aan I.S.P. ter beschikking worden gesteld.
- iedere tekortkoming van opdrachtgever bij de naleving van zijn verplichtingen, waaronder begrepen het verlenen van voldoende medewerking bij de uitvoering van de Overeenkomst.
- Indien de in dit lid genoemde omstandigheden leiden tot aanspraken van derden jegens I.S.P., zal opdrachtgever I.S.P. hiervan vrijwaren.
- 12.3 I.S.P. is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, schade door bedrijfsstagnatie.
- 12.4 I.S.P. zal niet aansprakelijk worden gesteld, indien opdrachtgever de mogelijkheid heeft zich ter zake van het ontstaan van de schade rechtstreeks een derde dan wel zijn verzekeringsmaatschappij aan te spreken.
- 13. Privacy**
- 13.1 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van I.S.P. worden verwerkt, ligt volledig bij de opdrachtgever. Opdrachtgever staat er tegenover I.S.P. voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Opdrachtgever vrijwaart I.S.P. tegen elke rechtsvordering van een derde uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
- 13.2 Partijen zullen een separate bewerkers-overeenkomst sluiten in de zin van art. 14 lid 2 Wbp.
- 14. Overname van personeel**
- Geen der partijen mag tijdens de duur van de Overeenkomst of binnen 1 jaar na beëindiging van de Overeenkomst personeel van de andere partij in dienst nemen, tenzij dit geschiedt met toestemming van de andere partij. Mocht een der partijen in strijd met dit lid handelen, dan zal deze partij een onmiddellijk opeisbare boete aan de andere partij verbeuren ad € 50.000,- per overgenomen medewerker.
- 15. Duur van de overeenkomst**
- 15.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde dan wel voor onbepaalde tijd.
- 15.2 Een Overeenkomst voor bepaalde tijd kan niet tussentijds worden opgezegd. Tenzij één der partijen uiterlijk drie maanden voor de einddatum de andere partij schriftelijk heeft laten weten de Overeenkomst niet voort te willen zetten, zal de Overeenkomst steeds voor de duur van 1 jaar stilzwijgend worden verlengd.

15.3 Indien de Overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd, is ieder der partijen bevoegd de Overeenkomst bij aangetekende brief aan de andere partij te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 90 dagen.

16. Geschillenbeslechting en toepasselijk recht

16.1 Op iedere overeenkomst tussen I.S.P. en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing met uitsluiting van het Weens koopverdrag.

Alle geschillen met betrekking tot, voortvloeiende uit, of verband houdende met door I.S.P. gedane offertes en met I.S.P. gesloten Overeenkomsten zullen worden beslecht middels een procedure van ICT-mediation conform het ICT-mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag. Indien partijen niet binnen twee maanden na het starten van de mediationprocedure een oplossing hebben bereikt, dan staat het elk der partijen vrij de mediationprocedure te beëindigen en de zaak voor te leggen aan de Rechtbank te 's-Gravenhage. Vorenstaande laat onverlet het recht van partijen een voorziening in kort geding te vragen.

16.2 Indien één of meer bepalingen uit de overeenkomst nietig zijn of niet rechtsgeldig worden zullen de overige bepalingen van deze Overeenkomst van kracht blijven.

II LICENTIEVOORWAARDEN STANDAARD SOFTWARE

1. Definities

Standaardsoftware: de standaardsoftware met bijbehorende documentatie, zoals omschreven in de licentieovereenkomst, inclusief alle nieuwe versies en updates.

Fouten: het niet voldoen aan de door I.S.P. schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.

2. Toepasselijkheid

Op de licentieovereenkomst zijn de algemene bepalingen zoals opgenomen in deel I Algemene Bepalingen aanvullend van toepassing, voor zover daarvan in deze licentievoorwaarden niet vanaf wordt geweken.

3. Gebruiksrecht

3.1 I.S.P. verleent opdrachtgever het niet-exclusieve en niet-overdraagbare recht tot gebruik van de Standaardsoftware. Het is opdrachtgever derhalve niet toegestaan sublicenties te verlenen aan

derden of in enige vorm kopieën van de Standaardsoftware aan derden te verstrekken, ook niet indien de betreffende derde de Standaardsoftware uitsluitend ten behoeve van opdrachtgever gebruikt. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, omvat het gebruiksrecht van opdrachtgever uitsluitend het recht de Standaardsoftware te laden en uit te voeren.

3.2 Het is opdrachtgever niet toegestaan wijzigingen in de Standaardsoftware aan te brengen, behoudens schriftelijk voorafgaande toestemming van I.S.P..

3.3 Opdrachtgever is gerechtigd voor back-up doeleinden één kopie van de Standaardsoftware te (doen) vervaardigen. De kopie dient te worden voorzien van dezelfde auteursrechtelijke gegevens als de originelen.

3.4 Indien gewenst kan I.S.P. een testversie installeren op een separate server. Van deze testversie kan door maximaal vijf gebruikers gelijktijdig gebruik worden gemaakt. Indien opdrachtgever de testversie door meer gelijktijdige gebruikers wil laten gebruiken zal I.S.P. de gebruikelijke licentievergoeding in rekening brengen.

4. Gevolgen van beëindiging van de overeenkomst

In geval van beëindiging van de Overeenkomst is opdrachtgever verplicht de Standaardsoftware van het computersysteem te verwijderen en/of de door I.S.P. verstrekte hardwaresleutel retour te zenden. De opdrachtgever zal na beëindiging van de Overeenkomst de Standaardsoftware, inclusief gemaakte back-ups aan I.S.P. retourneren of vernietigen. I.S.P. is te allen tijde gerechtigd te controleren of aan deze verplichting is voldaan, bij welke inspectie opdrachtgever alle noodzakelijke medewerking zal verlenen.

III LICENTIEVOORWAARDEN SOFTWARE-UITBREIDINGEN

1. Definities

Software-uitbreidingen: specifiek ten behoeve van opdrachtgever ontwikkelde software-uitbreidingen die door I.S.P. ter beschikking wordt gesteld in de standaardsoftware.

2. Toepasselijkheid

Op deze Overeenkomst zijn de algemene bepalingen zoals opgenomen in deel I en II

aanvullend van toepassing, voor zover daarvan in deze voorwaarden niet vanaf wordt geweken.

3. Voorwerp van de overeenkomst

- 3.1 I.S.P. zal specifiek ten behoeve van de opdrachtgever Software-uitbreidingen ontwikkelen, die door I.S.P. beschikbaar zal worden gesteld in de standaardsoftware.
- 3.2 Indien niet reeds bij het aangaan van de Overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen Software-uitbreidingen aan I.S.P. ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren welke Software-uitbreidingen ontwikkeld zullen worden en op welke manier dit zal geschieden. I.S.P. zal de ontwikkeling van de Software-uitbreidingen met zorg uitvoeren op basis van de door opdrachtgever te verstrekken gegevens. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van deze gegevens.

4. Voortgang werkzaamheden

- 4.1 Partijen zullen een contactpersoon aanwijzen, die bevoegd zijn de contacten over de (wijze van) uitvoering van de overeenkomst te onderhouden.
- 4.2 I.S.P. zal periodiek over de voortgang van de werkzaamheden aan de opdrachtgever rapporteren.
- 4.3 Indien de voortgang van de werkzaamheden vertraging dreigt te gaan ondervinden c.q. heeft ondervonden, zal I.S.P. hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk aan opdrachtgever melding maken en daarbij aangeven de oorzaak van de vertraging en de door I.S.P. voorgestelde maatregelen om de (dreigende) vertraging te voorkomen of ongedaan te maken. Tevens zullen de consequenties van deze vertraging met betrekking tot de duur en de kosten van ontwikkeling van de software in de rapportering worden vermeld.

IV SAAS

1. Toepasselijkheid

Op de SaaS-voorwaarden zijn de algemene bepalingen, de licentievoorwaarden standaardsoftware en de licentievoorwaarden software-uitbreidingen zoals opgenomen in deel I, II en III aanvullend van toepassing, voor zover daarvan in deze SaaS-voorwaarden niet vanaf wordt geweken.

2. Omschrijving dienst

2.1 I.S.P. kan bepaalde software als een SaaS-oplossing aanbieden. Onder SaaS (Software as a Service) wordt verstaan: het door I.S.P. op afstand beschikbaar stellen en beschikbaar houden van software aan opdrachtgever via internet of een ander netwerk, zonder dat aan opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende software wordt verstrekt. Het is voor opdrachtgever niet mogelijk de layout van documenten/reports en logo's van de SaaS-oplossing aan te passen; specifieke aanpassingen worden desgevraagd door I.S.P. gerealiseerd onder nader overeen te komen voorwaarden.

2.2 I.S.P. kan wijzigingen in de inhoud van de SaaS-dienst aanbrengen. I.S.P. is niet gebonden specifiek voor opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de SaaS-oplossing te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

3. Verantwoordelijkheid opdrachtgever en I.S.P.

3.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is opdrachtgever verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet.

3.2 I.S.P. is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van opdrachtgever of die van derden. I.S.P. is voorts niet verantwoordelijk voor de aanwezigheid van voldoende internetbandbreedte.

4. Beschikbaarheid

4.1 I.S.P. garandeert een beschikbaarheid van de geleverde SaaS-dienst van 99,6%, met uitzondering van de service windows [van 24.00 tot 06.00 uur].

5. Kosten

5.1 Opdrachtgever is een maandelijkse vergoeding verschuldigd voor gebruik van de SaaS-oplossing. Opdrachtgever zal I.S.P. machtigen om deze vergoeding maandelijks middels een automatische incasso te incasseren. Indien opdrachtgever kiest voor facturatie op factuurbasis, dan zal door I.S.P. een toeslag van 5% in rekening worden gebracht.

6. Gevolgen van beëindiging van de overeenkomst

Opdrachtgever zal zorg dragen voor back-ups van programma's en bestanden, respectievelijk kopieën van andere gegevens, tenzij de dienstverlening van I.S.P. op grond van de Overeenkomst het maken van back-ups omvat.

V DIENSTVERLENINGSVOORWAARDEN

1. Toepasselijkheid

Deze dienstverleningsvoorwaarden zijn, naast de algemene bepalingen zoals opgenomen in deel I aanvullend van toepassing indien I.S.P. diensten verleent, zoals installatie, implementatie, ondersteuning, het geven van cursussen, projectbegeleiding, consultancy, detachering, enz. In geval van strijdigheden prevaleren deze dienstverleningsvoorwaarden.

2. Uitvoering

2.1 I.S.P. zal zich inspannen de dienstverlening naar beste inzicht en vermogen en op een professionele en zorgvuldige wijze uit te voeren. I.S.P. garandeert niet dat resultaten van de dienstverlening geheel of gedeeltelijk als succesvol kunnen worden aangemerkt en binnen de overeengekomen periode kunnen worden gebruikt.

2.2 Partijen worden niet aangemerkt als werkgever en werknemer, als principaal en agent, als partners of anderszins als participanten in een gezamenlijke onderneming

3. Wijziging en meerwerk

3.1 Indien I.S.P. 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 I.S.P. worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van I.S.P.. I.S.P. is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

3.2 Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in lid 1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van opdrachtgever en I.S.P., kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor opdrachtgever nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de Overeenkomst.

4. Consultants

4.1 I.S.P. zal in voorkomende gevallen consultants ter beschikking stellen, ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening zoals overeengekomen tussen I.S.P. en opdrachtgever.

4.2 I.S.P. is bevoegd na overleg met opdrachtgever de bij het project betrokken personen te vervangen, door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

4.3 Opdrachtgever is gerechtigd om vervanging van een consultant te verzoeken indien:

- de betreffende consultant aantoonbaar niet aan de uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en opdrachtgever dit binnen drie werkdagen na aanvang van de werkzaamheden schriftelijk aan I.S.P. kenbaar maakt, dan wel
- in geval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de consultant.

I.S.P. staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet aanstonds mogelijk is, vervallen de aanspraken van opdrachtgever op verdere nakoming van de Overeenkomst evenals alle aanspraken van opdrachtgever wegens niet-nakoming van de Overeenkomst. Betalingsverplichtingen van opdrachtgever betreffende de verrichte werkzaamheden blijven in stand.

4.4 I.S.P. aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de consultant dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding van opdrachtgever tot stand zijn gekomen.

5. Duur van de overeenkomst

De Overeenkomst wordt aangegaan voor een minimale periode van drie jaar bij SaaS.

VI ALGEMENE VOORWAARDEN ONDERHOUD

1. Toepasselijkheid

Op de algemene voorwaarden onderhoud zijn de algemene bepalingen zoals opgenomen in deel I aanvullend van toepassing, behoudens voor zover daarvan in deze algemene voorwaarden onderhoud niet wordt afgeweken.

2. Nieuw aangeschafte modules

Indien opdrachtgever een onderhoudscontract heeft afgesloten zullen nieuw aangeschafte modules automatisch onder het onderhoudscontract komen te vallen.

3. Voorwerp van de overeenkomst

3.1 Het onderhoud op de I.S.P.-/Vision-software omvat:

- het leveren van telefonische ondersteuning via de servicedesk (voor zowel technische als inhoudelijke zaken);
- het (via internet) verlenen van toegang tot de kennisbank van I.S.P.;

- het oplossen van fouten. Onder fouten wordt verstaan het niet voldoen aan de schriftelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een fout is alleen sprake als deze kan worden aangetoond en gereproduceerd;
- het leveren van updates;
- via de centrale updateserver raadplegen van leveranciers-prijslijsten en voorbeeldlayouts;
- gebruik maken van de onlinehulpfunctie.

4- Onderhoudsbeperkingen

- 4.1 Tenzij anders in de supportovereenkomst is bepaald, wordt onder de supportwerkzaamheden niet verstaan:
- a. de installatie van de software;
 - b. inrichtingswerkzaamheden zoals onder meer – maar niet uitsluitend – het definiëren van lay-outs en koppelingen van software met derden;
 - c. supportwerkzaamheden op locatie;
 - d. het achterhalen van de oorzaak van verschillen in getallen (bijvoorbeeld boekingen nazoeken);
 - e. printers instellen en printerdrivers installeren;
 - f. inhoudelijke vragen over MS-Word, MS-Excel, Outlook;
 - g. overnemen via internet van de computer;
 - h. het wijzigen of wissen van gegevens van opdrachtgever of het ondernemen van pogingen om dergelijke gegevens terug te vinden;
 - i. het verrichten van werkzaamheden die noodzakelijk zijn geworden door het handelen of nalaten van ongetraind personeel van opdrachtgever;
 - j. het oplossen van fouten in de software die zijn ontstaan: (a) door schuld of nalatigheid aan de kant van de opdrachtgever, (b) door gebruikersfouten, (c) door ondeugdelijk gebruik of misbruik van het systeem of (d) door nalatigheid aan de kant van de opdrachtgever bij het uitvoeren van de in de supportovereenkomst aan hem opgedragen verantwoordelijkheden;
 - k. het instellen van koppelingen met software van derden;
 - l. systeembeheer;
 - m. supportwerkzaamheden ten aanzien van de reportgenerator Jasper Report;
 - n. supportwerkzaamheden voor personen die de opleiding (E-learning en begeleiding) niet met goed gevolg hebben doorlopen;
 - o. jaarovergangen en stylesheets/koppelingen;
 - p. het analyseren en diagnosticeren van hardwarematige fouten en prestatieproblemen;
 - q. de technische inrichting van routers of overige netwerkapparatuur;

- r. opleiding van (nieuwe) medewerkers;
- s. instellen of inrichten van e-mail voorkeuren of koppelingen;
- t. installeren of technische inrichting van mobiele toepassingen;
- u. ondersteuning bij importeren of exporteren van data;
- v. uitvoeren van reguliere periodieke onderhoudswerkzaamheden of updates van de software/database.

5- Verplichtingen opdrachtgever

- 5.1 De opdrachtgever aanvaardt de navolgende verplichtingen:
- a. de opdrachtgever zal tijdens de duur van de supportovereenkomst geen herstel- of onderhoudswerkzaamheden of wijzigingen met betrekking tot de door I.S.P. geleverde software verrichten c.q. aanbrengen of door derden doen verrichten, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van I.S.P.. Indien naar oordeel van I.S.P. ongeoorloofde wijzigingen, toevoegingen, aanpassingen of herstelwerkzaamheden ten aanzien van het product hebben plaatsgevonden waardoor de mogelijkheid tot het verrichten van onderhoudswerkzaamheden is aangetast, behoudt I.S.P. zich het recht voor de supportovereenkomst van rechtswege en zonder nadere kennisgeving te beëindigen;
 - b. de opdrachtgever verbindt zich voorts bepaalde taken en diensten uit te voeren welke redelijkerwijs op aanwijzing van I.S.P. kunnen worden uitgevoerd na een telefonisch verzoek om ondersteuning door de opdrachtgever. Dergelijke taken bestaan uit, maar zijn niet beperkt tot het opnieuw starten van het systeem, het noteren van foutmeldingen, het uitvoeren van eventuele diagnostische tests die op het systeem van de opdrachtgever uitgevoerd kunnen worden, en het uitvoeren van taken om te controleren of het systeem klaar is voor gebruik. De opdrachtgever verbindt zich voorts kopieën of back-ups van programma's en gegevensbestanden te maken voordat er enige door I.S.P. opgedragen invoercommando's worden uitgevoerd of voordat er enige diagnostische routinecontroles op aanwijzing van I.S.P. worden uitgevoerd;
 - c. de opdrachtgever is verantwoordelijk voor het maken van back-ups en het overschrijven van gegevens alsmede voor het nemen van maatregelen ter voorkoming van een onherstelbaar verlies van gegevens. De opdrachtgever verklaart dat I.S.P. niet verantwoordelijk is of aansprakelijk zal worden gehouden voor de bescherming, het verloren gaan, de

- geheimhouding of de veiligheid van gegevens of informatie van de opdrachtgever;
- d. de opdrachtgever zal ervoor zorg dragen dat de producten tijdens de duur van de supportovereenkomst voldoen aan de door I.S.P. gestelde minimum hardware- en systeemeisen.
- 5.2 Opdrachtgever is verplicht updates te downloaden via de centrale updateserver. Indien opdrachtgever hiertoe niet in staat is, kan I.S.P. desgewenst zorgdragen voor installatie van updates. I.S.P. zal hiervoor haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen. Upgrades van de Servoy- of databaseomgeving kunnen mogelijk niet geautomatiseerd worden uitgevoerd en worden online door I.S.P. verzorgd, mogelijk tegen betaling. I.S.P. en Opdrachtgever zullen steeds vooraf met elkaar in overleg gaan over het moment waarop I.S.P. deze upgrade zal uitvoeren, mede gelet op het feit dat bij het uitvoeren van de upgrade de software mogelijk enkele uren niet beschikbaar is. Optioneel kan een upgrade van de Servoy- of databaseomgeving buiten kantooruren worden geïnstalleerd, waaraan een meerprijs bovenop het reguliere tarief zit verbonden.
- 6. "Multivendor"-problemen**
- 6.1. I.S.P. zal op verzoek van opdrachtgever zonder voorbehoud zijn medewerking verlenen aan het oplossen van problemen waar naast de software mogelijk ook hardware of software van andere leveranciers betrokken kan zijn. I.S.P. zal deze werkzaamheden op basis van de geldende tarieven verrichten. Indien vast komt te staan dat de problemen toe te rekenen zijn aan I.S.P., zal I.S.P. de kosten voor haar werkzaamheden voor eigen rekening nemen.
- 6.2. Opdrachtgever zal I.S.P. de kosten vergoeden van het verhelpen van niet aan I.S.P. toerekenbare problemen.
- 7. Versiebeleid**
- I.S.P. voert een versiebeleid waarbij per jaar gemiddeld één nieuwe versie van de software uitkomt.
- 8. Tijdigheid onderhoud**
- I.S.P. zal ervoor zorgdragen dat de onderhoudswerkzaamheden zonder vertraging zullen worden aangevangen en voltooid. In dat verband streeft I.S.P. ernaar dat zij de beschikking heeft over de mankracht, kennis en hulpmiddelen benodigd om gemiddeld binnen 2, 8 of 16 uur (afhankelijk van de onderhoudsovereenkomst) te reageren op de call van opdrachtgever. Voorgaande responsetijden gelden alleen voor Windows

besturingssystemen. Indien binnen voornoemde tijdsperiode geen voor opdrachtgever aanvaardbare oplossing wordt bereikt, of indien duidelijk wordt dat met de oplossing meer dan één à twee uur gemoeid zal zijn, zal de desbetreffende call escaleren van de eerste naar de tweede lijn en zal I.S.P. extra mankracht inschakelen, waaronder - indien noodzakelijk - ook wordt verstaan het inschakelen van specialisten, zonedig werkzaam bij derden. De status van de call kan worden bekeken via de website van I.S.P..

9. Uitbesteding van het werk

I.S.P. behoudt zich het recht voor het krachtens de supportovereenkomst te verrichten onderhoud aan derden uit te besteden. De rechten en verplichtingen van I.S.P. zullen door een dergelijke uitbesteding niet worden aangetast.

10. Beperkte garantie, overmacht en beperking van aansprakelijkheid

10.1 I.S.P. garandeert dat het krachtens de supportovereenkomst verrichte onderhoud op deskundige wijze en overeenkomstig redelijke normen van handelsverkeer zal geschieden. I.S.P. garandeert niet dat de werking van de producten zonder onderbrekingen of foutloos zal zijn of dat alle fouten in de software kunnen worden verholpen.

10.2 I.S.P. garandeert niet dat maatwerkreports na updates op dezelfde manier functioneren. Desgewenst kan I.S.P. in opdracht van opdrachtgever maatwerkreports aanpassen. I.S.P. zal hiervoor haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen. Ten aanzien van standaardreports geldt dat deze wel goed blijven functioneren na de installatie van een update.

VII ALGEMENE VOORWAARDEN LEVERING HARDWARE

1. Toepasselijkheid

Op de Overeenkomst tot levering van hardware zijn de algemene bepalingen zoals opgenomen in deel I aanvullend van toepassing, voor zover daarvan in deze algemene voorwaarden niet vanaf wordt geweken.

2. Aflevering

2.1. De door I.S.P. aan opdrachtgever verkochte hardware zal aan opdrachtgever worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van I.S.P.. Indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal I.S.P. de aan opdrachtgever verkochte hardware afleveren op een door opdrachtgever aan te wijzen plaats in Nederland.

- 2.2 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zijn in de koopprijs van de hardware niet inbegrepen de kosten van vervoer en verzekering.
- 2.3 Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de hardware gaat over op opdrachtgever bij aflevering aan opdrachtgever. Indien ten behoeve van de aflevering, al dan niet op verzoek of instructie van opdrachtgever, gebruik wordt gemaakt van een vervoerder, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de hardware echter reeds over op opdrachtgever op het moment van afgifte van de hardware aan de vervoerder.
- 2.4. I.S.P. zal opdrachtgever tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij voornemens is de hardware af te leveren.
- 2.5. I.S.P. zal de hardware 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.

3. Installatie

- 3.1 Indien schriftelijk overeengekomen, zal I.S.P. de hardware installeren.
- 3.2 Opdrachtgever zal vóór aflevering van de hardware een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen. I.S.P. zal desgewenst omtrent de aanleg van deze benodigde faciliteiten aan opdrachtgever een offerte uitbrengen.
- 3.3 Opdrachtgever zal I.S.P. voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkuren van I.S.P.. In de eventuele verplichting tot installatie van hardware door I.S.P. is niet begrepen de verplichting tot het installeren van software of het uitvoeren van dataconversie.

4. Retourzendingen

- 4.1 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming is I.S.P. niet verplicht retourzendingen van opdrachtgever te accepteren.
- 4.2 In ontvangst name van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door I.S.P. van de door opdrachtgever opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden zaken blijft berusten bij opdrachtgever totdat zij door I.S.P. zijn gecrediteerd.

5. Garantie

- 5.1. Op (onderdelen van) de hardware worden geen verdergaande garanties gegeven dan door de toeleveranciers van I.S.P. op die (onderdelen van de) hardware wordt verleend.
- 5.2. Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door I.S.P. in rekening worden gebracht conform haar gebruikelijke tarieven.

6. Apparatuur van toeleverancier

Indien en voor zover I.S.P. hardware van derden aan opdrachtgever levert, zullen, mits zulks door I.S.P. schriftelijk aan opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die hardware de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden.

Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen opdrachtgever en I.S.P. om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.