

Algemene Inkoopvoorwaarden Sandd B.V.

Deze Algemene Inkoopvoorwaarden bestaan uit een algemeen deel (Deel I) en een deel dat alleen van toepassing is op de inkoop van ICT producten en diensten (Deel II). Deel I is ook van toepassing op de inkoop van ICT producten en diensten.

DEEL I ALGEMEEN

Artikel 1 Definities

In deze algemene inkoopvoorwaarden wordt verstaan onder:

- Opdrachtgever* Sandd B.V. alsmede haar eventuele rechtsopvolgers onder algemene of bijzondere titel en haar dochtermaatschappijen.
- Leverancier* De natuurlijke persoon of rechtspersoon inclusief zijn personeel en/of door hem ingeschakelde derden, die aan Sandd BV producten en/of diensten levert.
- Overeenkomst* De schriftelijk vastgelegde afspraken tussen Opdrachtgever en Leverancier betreffende de levering van producten en/of het verrichten van diensten door Leverancier ten behoeve van Opdrachtgever inclusief deze inkoopvoorwaarden.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- Deze inkoopvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanvragen, aanbiedingen en opdrachten met betrekking tot de levering van producten en/of diensten door Leverancier aan Opdrachtgever.
- Eventuele algemene voorwaarden van de Leverancier worden hierbij nadrukkelijk niet van toepassing verklaard.
- Op van deze inkoopvoorwaarden afwijkende bedingen kan door de Leverancier slechts een beroep worden gedaan indien en in zoverre deze door Opdrachtgever schriftelijk zijn aanvaard. Wijzingen en aanvullingen op enige bepaling in de overeenkomst en/of de inkoopvoorwaarden kunnen slechts schriftelijk worden overeengekomen. Wanneer een dergelijke wijziging en/of aanvulling wordt overeengekomen, geldt deze slechts voor de betreffende offerte en de betreffende tot stand gekomen overeenkomst.
- Indien enige of meerdere bepalingen van deze inkoopvoorwaarden en/of de Overeenkomst nietig of onverbindend worden verklaard, danwel worden vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze inkoopvoorwaarden en/of de Overeenkomst geldig blijven. In een dergelijk geval zullen Leverancier en Opdrachtgever zich inspannen om de nietige, vernietigde of onverbindende bepaling te vervangen door een geldige bepaling die de oorspronkelijke bedoeling van partijen zoveel mogelijk tot uitdrukking brengt.
- Indien Leverancier eenmaal onder toepassing van deze inkoopvoorwaarden met Opdrachtgever heeft gecontracteerd, accepteert Leverancier de toepassing van deze inkoopvoorwaarden op alle navolgende tussen Leverancier en Opdrachtgever gesloten overeenkomsten. Zodra Opdrachtgever een nieuwe versie van deze inkoopvoorwaarden hanteert, zal, wanneer die nieuwe versie door Opdrachtgever op een overeenkomst met Leverancier van toepassing is verklaard, niet deze versie van de inkoopvoorwaarden, maar de vernieuwde versie op de betreffende overeenkomst en de daarna volgende overeenkomst(en) van toepassing zijn.
- In geval van strijdigheid tussen de overeenkomst en deze inkoopvoorwaarden, prevaleren bijzonder overeengekomen bepalingen in de overeenkomst boven de bepalingen uit deze inkoopvoorwaarden.

Artikel 3 Totstandkoming

- Alle aanbiedingen van de Leverancier zijn onherroepelijk. Alle opdrachten van Opdrachtgever die niet overeenstemmen met voorafgaande aanbiedingen van de Leverancier zijn vrijblijvend.
- De Overeenkomst komt niet tot stand dan nadat en zoals Opdrachtgever haar schriftelijk heeft vastgelegd.

Artikel 4 Prijs en prijswijzigingen

- Leverancier dient zijn prijzen altijd in Euro's en exclusief BTW op te geven cq. te vermelden. De overeengekomen prijzen zijn vast voor de duur van de Overeenkomst, tenzij de Overeenkomst prijswijzigingen toelaat en de omstandigheden vermeldt die tot prijsaanpassing kunnen leiden.

- Indien de Overeenkomst prijswijzigingen toelaat, vinden verhogingen van prijzen of tarieven maximaal eenmaal per jaar plaats, maar nimmer binnen één jaar na de aanvangsdatum van de Overeenkomst. Prijswijzigingen worden in alle gevallen ten minste één maand voor de ingangsdatum door Leverancier schriftelijk aan Opdrachtgever medegedeeld onder vermelding van grondslag en berekeningswijze. Indien een mogelijkheid tot prijswijziging is overeengekomen, kan Leverancier hier geen beroep op doen voor reeds vóór de prijswijziging door Opdrachtgever gedane bestellingen.
- Opdrachtgever heeft het recht om de Overeenkomst binnen één maand na bekendmaking van prijswijzigingen door Leverancier met onmiddellijke ingang op te zeggen. Opdrachtgever is bij beëindiging van de Overeenkomst op grond van dit artikel niet gehouden tot betaling van enige vergoeding aan Leverancier.
- Tenzij anders overeen gekomen, omvatten de afgegeven prijzen alle kosten in verband met de nakoming van de verplichtingen van Leverancier. In de prijzen van producten zijn onder meer begrepen de standaardverpakking en levering franco vrij van invoerrecht. In de prijzen van diensten zijn onder meer alle reis- en/of verblijfkosten begrepen. Voorts zijn in de prijzen van alle producten en diensten begrepen al het voorbereidende werk dat nodig is om te voldoen aan de door Opdrachtgever gestelde eisen, omschrijving en specificatie en kunnen niet afzonderlijk worden gedeclareerd.
- Voor verrichte werkzaamheden/diensten buiten kantooruren, overwerk en waakdiensten zijn naast het tarief uitsluitend toeslagen van kracht voor zover die zijn opgenomen in de overeenkomst.

Artikel 5 Levering/oplevering/aflevering

- Leverancier dient de producten en/of diensten voor zijn rekening en risico (af) te leveren op het in de overeenkomst aangeduide tijdstip, c.q. binnen de in de overeenkomst aangeduide termijn, op een door de Opdrachtgever aan te geven plaats en in de overeenstemming met de door Opdrachtgever gegeven instructies. Indien Opdrachtgever de producten niet in ontvangst neemt, raakt Opdrachtgever hierdoor niet in verzuim.
- Oplevering van werken/diensten vindt pas plaats nadat Opdrachtgever de door Leverancier verrichte diensten en/of vervaardigde werken heeft geïnspecteerd en volledig heeft goedgekeurd. Wanneer Opdrachtgever goedkeurt met vermelding van gebreken, dient de Leverancier de vermelde gebreken zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na goedkeuring deugdelijk te herstellen. Leverancier zal pas een keuring voor oplevering met Opdrachtgever plannen nadat Leverancier zich ervan heeft vergewist dat de diensten en/of werken voldoen aan alle toepasselijke vereisten.
- Opdrachtgever zal door Leverancier geleverde producten binnen een redelijke termijn na aflevering testen om vast te stellen of naar het oordeel van Opdrachtgever is voldaan aan hetgeen is overeengekomen.
- Eventuele goedkeuring/acceptatie van producten en/of diensten door Opdrachtgever strekt niet verder dan dat naar het voorlopige oordeel van Opdrachtgever de uiterlijke staat van de producten of de zichtbare uitvoering, dan wel het uiterlijke resultaat van de diensten in overeenstemming lijkt met de Overeenkomst en aan de door Opdrachtgever gestelde eisen, omschrijving en specificatie lijkt te zijn voldaan.
- De overeengekomen levertijd/datum van oplevering, is van wezenlijk belang. Niet tijdige levering geldt als een toerekenbare tekortkoming als bedoeld in artikel 15 van deze inkoopvoorwaarden.
- Tenzij anders overeengekomen, vangt de uitvoeringstermijn aan op de datum van ondertekening van de overeenkomst.
- Zodra Leverancier weet of verwacht dat niet op het overeengekomen tijdstip zal kunnen worden geleverd of de werkzaamheden/diensten niet in de overeengekomen periode kunnen worden verricht, zal hij Opdrachtgever daarvan onverwijld schriftelijk in kennis stellen onder vermelding van de oorzaak van de vertraging, de door hem getroffen of te treffen maatregelen en de vermoedelijke duur van de vertraging, bij gebreke waarvan hij zich later op deze omstandigheden niet meer kan beroepen. Opdrachtgever zal daarop Leverancier laten weten of het

tijdstip van levering al dan niet kan worden uitgesteld, dan wel de overeengekomen periode al dan niet kan worden verlengd. In geval van verlenging zal tussen partijen een nieuwe leveringsdatum of –periode worden overeengekomen.

- h. De levering/oplevering geldt slechts als voltooid indien het overeengekomen geheel en overeenkomstig de Overeenkomst op de door Opdrachtgever aangewezen plaats en op het met Opdrachtgever overeengekomen tijdstip is geleverd of opgeleverd.
- i. Leverancier is verplicht om bij de geleverde producten en/of diensten behorende documentatie voorafgaand aan of tegelijkertijd met de levering aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen. Onder documentatie wordt in ieder geval begrepen: certificaten, inspectierapporten, veiligheidsinformatiebladen, paklijsten, instructieboeken, handleidingen, onderhoudsinstructies, tekeningen, lijsten met reserveonderdelen en dergelijke. Opdrachtgever is vrij in het gebruik van deze documentatie, waaronder begrepen het vermenigvuldigen daarvan voor eigen gebruik.

Artikel 6 Uitvoering, meer/minderwerk

- a. Leverancier dient de Overeenkomst strikt volgens specificatie uit te voeren en zal niet zonder schriftelijke toestemming of schriftelijk verzoek van Opdrachtgever enige wijziging aanbrengen in ontwerp of specificaties.
- b. Opdrachtgever heeft het recht voor of tijdens de uitvoering van de Overeenkomst wijzigingen aan te brengen in de specificatie. Leverancier verklaart zich bereid deze gewijzigde Overeenkomst, met inachtneming van het hierna onder c., d. en e. ten aanzien van meer-/minderwerk bepaalde en overigens onder dezelfde voorwaarden, uit te voeren.
- c. Indien de prestaties welke Leverancier op grond van de wijziging in de specificatie dient te verrichten aantoonbaar worden verminderd, is er sprake van minderwerk dat voor verrekening in aanmerking komt.
- d. Indien de prestaties welke Leverancier op grond van de wijziging in de specificatie dient te verrichten aantoonbaar worden verzwaaard, dan wel uitgebreid, is sprake van meerwerk waarvoor Leverancier een vergoeding zal ontvangen. Indien Leverancier van mening is aanspraak te kunnen maken op vergoeding van meerwerk, zal hij vooraf een offerte uitbrengen met betrekking tot de omvang van het tengevolge van de wijziging verwachte meerwerk. Leverancier zal niet eerder tot uitvoering van de betreffende werkzaamheden overgaan alvorens Leverancier hiertoe uitdrukkelijk schriftelijke opdracht van Opdrachtgever heeft ontvangen. Enig meerwerk dat door Leverancier is verricht zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, behoeft niet door Opdrachtgever te worden vergoed.
- e. Additionele werkzaamheden welke Leverancier had kunnen en moeten voorzien bij het aangaan van de overeenkomst worden uitdrukkelijk niet tot meerwerk gerekend.

Artikel 7 Uitvoering van werkzaamheden/diensten

- a. De werkzaamheden/diensten dienen te worden verricht conform de in de Overeenkomst geformuleerde eisen en conform de eisen van goed vakmanschap, zonder bijkomende kosten van welke aard dan ook, op de overeengekomen plaats, het overeengekomen tijdstip, in de overeengekomen omvang en kwaliteit en voor de overeengekomen prijs.
- b. Indien de werkzaamheden/diensten dienen te worden verricht op de locatie van Opdrachtgever, dienen zij plaats te vinden op werkdagen binnen de normale kantoor tijden van Opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- c. Leverancier is gehouden om piekbehoefte op te vangen. Dit houdt in dat Leverancier zo nodig werkzaamheden in ploegendienst of overwerk dient te verrichten. Indien hieraan extra kosten zijn verbonden, dient Leverancier Opdrachtgever hiervan voorafgaand van de werkzaamheden op de hoogte te stellen om aanspraak te kunnen maken op vergoeding van deze kosten.
- d. Leverancier is gehouden van Opdrachtgever afkomstige maten, gewichten, aantallen en overige data en informatie zelf te controleren op juistheid en na te gaan of de verstrekte informatie wellicht onjuistheden bevat.
- e. Indien Leverancier voor de uitvoering van diensten gebruik maakt van hulpmiddelen of hulppersonen van Opdrachtgever, heeft Opdrachtgever het recht daarvoor een vergoeding in rekening te

brengen aan Leverancier, welke vergoeding Opdrachtgever mag verrekenen met de aan Leverancier verschuldigde vergoeding.

- f. Indien Leverancier zijn diensten per gewerkt uur declareert, zal Leverancier ter vaststelling van de gewerkte uren betreffende het verrichten van de overeengekomen werkzaamheden, naar keuze van Opdrachtgever gebruik maken van (i) een urenverantwoordingsstaat, of (ii) een loonstaat of (iii) een ander controlemiddel. Leverancier zal op verzoek van Opdrachtgever inzage verschaffen in de gewerkte uren op de door Opdrachtgever aangegeven wijze.

Artikel 8 Herstel van gebreken

- a. Indien de producten en/of diensten door Opdrachtgever worden afgekeurd, of indien op enig moment naar het redelijke oordeel van Opdrachtgever blijkt dat deze niet beantwoorden aan de overeenkomst, zal Leverancier zo spoedig mogelijk in kennis worden gesteld van de aard en de omvang van de geconstateerde tekortkomingen. Leverancier zal in de gelegenheid worden gesteld om de tekortkomingen binnen een redelijke termijn te verhelpen/herstellen, dan wel zorg te dragen voor vervanging.
- b. Wanneer herstel of vervanging door Leverancier als onder a. van dit artikel bedoeld, naar het redelijke oordeel van Opdrachtgever niet mogelijk is of niet binnen de gestelde termijn kan worden/is uitgevoerd, is Opdrachtgever gerechtigd om herstel of vervanging door een derde te laten verrichten. In zo'n geval is Leverancier aansprakelijk voor de daaraan verbonden kosten, onverminderd het recht van Opdrachtgever op schadevergoeding wegens vertraging in de levering van de producten en/of diensten.

Artikel 9 Overdacht van verplichtingen

- a. Leverancier is verplicht de overeenkomst zelf uit te voeren, tenzij Opdrachtgever uitdrukkelijk schriftelijk heeft ingestemd met de overdracht van een of meerdere verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst aan derden door middel van bijvoorbeeld uitbesteding, onderaanneming, of aankoop bij derden.
- b. Leverancier is volledig verantwoordelijk voor de eventuele inbreng van derden bij de uitvoering van de Overeenkomst, als betrof het zijn eigen prestatie. Voorts vrijwaart Leverancier Opdrachtgever tegen eventuele verplichtingen van Leverancier jegens bij de uitvoering betrokken derden.

Artikel 10 Overgang eigendom en risico

- a. Te leveren producten en/of zaken waaraan diensten door Leverancier worden verricht zijn tot de voltooiing van de levering of oplevering en de vereiste goedkeuring van Opdrachtgever als bedoeld in de artikel 5 van deze inkoopvoorwaarden, voor rekening en risico van de Leverancier. Goedkeuring of betaling van de producten/diensten laat de garantieverplichtingen van de Leverancier evenwel onverlet.
- b. Indien door Opdrachtgever enige betaling wordt gedaan vóór levering of oplevering, gaat de eigendom van de aan die betaling toe te rekenen zaken, over op de Opdrachtgever, ongeacht waar deze zaken zich op dat moment bevinden. De Leverancier is verplicht de betreffende nog bij Leverancier aanwezige zaken ten behoeve van Opdrachtgever te identificeren en identificeerbaar te houden. Leverancier geldt als houder voor Opdrachtgever van de bij Leverancier aanwezige zaken.

Artikel 11 Intellectuele eigendom

- a. De Leverancier staat er voor in dat (het gebruik van) het geleverde geen inbreuk maakt op enig recht van intellectuele of industriële eigendom. Leverancier vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden te dier zake en Leverancier is aansprakelijk voor alle (directe en indirecte) schade en kosten die Opdrachtgever lijdt in het geval van dergelijke aanspraken van derden.
- b. Tekeningen, afbeeldingen, ontwerpen, modellen, berekeningen, werkwijzen, broncodes, gereedschappen et cetera, die door Opdrachtgever worden verstrekt of in opdracht van Opdrachtgever – danwel in verband daarmee – door of vanwege de Leverancier worden gemaakt en de daarop betrekking hebbende intellectuele en industriële eigendomsrechten, komen uitsluitend toe aan Opdrachtgever. Opdrachtgever zal worden aangemerkt als maker en ontwerper van de voornoemde intellectuele en industriële eigendomsrechten, ongeacht of één en ander separaat aan Opdrachtgever in rekening wordt gebracht. Voor zover nodig worden de betreffende rechten hierdoor door Leverancier overgedragen aan Opdrachtgever. Leverancier staat

er voor in dat Opdrachtgever ongestoord kan beschikken over de zaken waarop ingevolge dit artikel intellectuele en industriële eigendomsrechten rusten die aan Opdrachtgever toekomen.

- c. Eventuele intellectuele en industriële eigendomsrechten die reeds voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst bij Leverancier berusten, blijven eigendom van de Leverancier, tenzij anders overeengekomen. Leverancier verleent hierdoor aan Opdrachtgever ten aanzien van deze reeds bestaande intellectuele en industriële eigendomsrechten op de te leveren/geleverde producten en/of diensten een niet-exclusieve, eeuwigdurende licentie. Krachtens deze licentie heeft Opdrachtgever het recht om de producten te (doen) gebruiken, waar onder begrepen te (doen) wijzigen, ver-/bewerken en repareren, en heeft Opdrachtgever voorts de bevoegdheid om de producten, al dan niet als bestandsdeel van andere goederen, te leveren of in gebruik te geven aan derden. De vergoeding voor deze licentie is in de prijs inbegrepen.

Artikel 12 Medewerkers van Leverancier

- a. Indien door Leverancier producten worden geleverd c.q. diensten worden verricht op een locatie van de Opdrachtgever staat Leverancier er voor in dat Leverancier en diens medewerkers (werknemers, opdrachtnemers en andere personen) zich gedragen overeenkomstig de bij Opdrachtgever geldende huis- en gedragsregels. Leverancier zal met het oog hierop opgedragen instructies en richtlijnen opvolgen en staat er voor in dat zijn medewerkers dit ook doen. Leverancier en diens medewerkers zullen te allen tijde hun werkzaamheden verrichten met inachtneming van de door Opdrachtgever gegeven aanwijzingen.
- b. Indien een medewerker van Leverancier naar het oordeel van Opdrachtgever niet voldoet om de opdracht uit te voeren danwel de geldende huis- en gedragsregels niet opvolgt, dan zal Opdrachtgever hierover in overleg treden met Leverancier. Op verzoek van Opdrachtgever zal Leverancier de medewerker zo spoedig mogelijk vervangen.
- c. Leverancier meldt de komst van medewerker(s) op een locatie van Opdrachtgever bij de verantwoordelijke functionaris van Opdrachtgever. Leverancier zorgt ervoor dat deze medewerker(s) beschikken over een document, aangewezen in de Wet op de Identificatieplicht en over een document, waaruit blijkt dat zij voor of namens Leverancier werkzaam zijn. Indien medewerkers van de Leverancier niet de Nederlandse nationaliteit hebben, dienen zij tevens te beschikken over een werkvergunning. Leverancier is aansprakelijk voor alle schade die direct of indirect voortvloeit uit het ontbreken van een dergelijke werkvergunning.
- d. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd eenieder om haar moverende redenen de toegang tot haar terrein te ontzeggen.
- e. Indien (een) medewerker(s) van Leverancier, die regelmatig locaties van Opdrachtgever bezoekt, om wat voor reden dan ook niet meer voor of namens Leverancier werkzaam zal zijn, meldt Leverancier dit schriftelijk bij de verantwoordelijke functionaris van Opdrachtgever. Indien er sprake is van ontslag op staande voet of Leverancier anderszins problemen verwacht met een dergelijke medewerker, zal Leverancier dit onverwijld melden aan Opdrachtgever.
- f. Indien en voor zover de uitvoering van een Overeenkomst op enigerlei wijze hinder of schade kan veroorzaken op een locatie van Opdrachtgever zal Leverancier hiervan voorafgaand aan de werkzaamheden van Leverancier melding doen aan Opdrachtgever.
- g. Leverancier spant zich er maximaal voor in, dat de ter beschikking gestelde medewerkers betrouwbaar zijn en beschikken over de vereiste opleiding, kennis en ervaring. Voort draagt Leverancier er zorg voor, dat de medewerkers tijdens de overeengekomen inzetperiode beschikbaar zijn en dat zij over voldoende tijd beschikken om de overeengekomen werkzaamheden uit te voeren.
- h. Leverancier is en blijft verantwoordelijk en aansprakelijk voor nakoming van de krachtens een overeenkomst op hem of door hem ingeschakelde derde (rechts)personen rustende verplichtingen die voortvloeien uit de belasting- en sociale verzekeringswetgeving. Leverancier vrijwaart Opdrachtgever hierdoor tegen aanspraken ter zake.

Artikel 13 Facturering en betaling

- a. Facturen van Leverancier met betrekking tot de levering dienen schriftelijk en – indien toepasselijk – volgens door Opdrachtgever nader opgegeven instructies te worden ingediend.

- b. Betaling door Opdrachtgever van de factuur, inclusief BTW, zal plaatsvinden binnen 60 dagen na (op)levering en goedkeuring van de producten en/of diensten, zoals bedoeld in artikel 5 van deze inkoopvoorwaarden.
- c. Opdrachtgever is gerechtigd de betaling op te schorten indien hij een tekortkoming in de geleverde producten en de eventuele installatie/montage daarvan, dan wel een tekortkoming in de geleverde diensten constateert.
- d. In geval van betwisting door Opdrachtgever van enige factuur, is Leverancier gehouden de betreffende factuur te onderbouwen, bij gebreke waarvan Opdrachtgever niet gehouden is de betwiste factuur te voldoen.
- e. Bij aanneming van werk door Leverancier is Opdrachtgever niet gehouden om meer dan 30% van de aanneemsom vooruit te betalen, tenzij partijen anders overeenkomen. Opdrachtgever heeft het recht een contragarantie te verlangen van Leverancier van een te goeder naam en faam bekend staande Nederlandse bank of financiële instelling, ter hoogte van enig door Opdrachtgever vooruitbetaald bedrag.
- f. Opdrachtgever is gerechtigd om bij betaling het bedrag van de factuur te verrekenen met bedragen die Leverancier is verschuldigd aan Opdrachtgever.

Artikel 14 Cessieverbod

- a. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever zijn de vorderingen van Leverancier op Opdrachtgever niet overdraagbaar.

Artikel 15 Opschorting, ontbinding, beëindiging

- a. Indien Leverancier toerekenbaar tekortschiet in de gehele of gedeeltelijke (tijdige) nakoming van enige verplichting uit hoofde van de Overeenkomst, is Leverancier zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. In dat geval is Opdrachtgever gerechtigd haar verplichtingen ingevolge de Overeenkomst op te schorten of de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden of te beëindigen door middel van een schriftelijke verklaring en zonder voorafgaande ingebrekestelling.
- b. Bij een toerekenbare tekortkoming van Leverancier is deze gehouden alle door Opdrachtgever geleden en te lijden schade te vergoeden. In plaats van of naast schadevergoeding heeft Opdrachtgever het recht om alsnog gehele of gedeeltelijke nakoming door Leverancier van de overeenkomst te vorderen.
- c. Opdrachtgever heeft het recht de overeenkomst schriftelijk met onmiddellijke ingang, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd eventueel aan de Opdrachtgever verder toekomende rechten waaronder begrepen het recht op volledige schadevergoeding:
 - indien Leverancier in staat van faillissement is gesteld of daartoe een aanvraag is ingediend, aan hem surseance van betaling is verleend of een verzoek daartoe is gedaan, indien beslag is gelegd op (een deel van) Leverancier's bedrijfs eigendommen of goederen bestemd voor de uitvoering van de Overeenkomst, zijn bedrijf wordt stilgelegd of geliquideerd;
 - indien Leverancier zijn bedrijf geheel of gedeeltelijk aan derden overdraagt, waardoor de zeggenschap over Leverancier in andere handen komt.
- d. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden door middel van een schriftelijke verklaring ingeval de Overeenkomst met haar afnemer of Opdrachtgever, ten behoeve van wie de Overeenkomst met de Leverancier alleen of mede werd aangegaan, om welke reden dan ook wordt ontbonden, beëindigd of opgeschort. In dat geval is Opdrachtgever alleen gehouden tot vergoeding aan Leverancier van de pro rata prijs voor de reeds geleverde diensten of zaken.
- e. Opdrachtgever heeft voorts te allen tijde het recht om de Overeenkomst met Leverancier te beëindigen met (i) inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden ingeval de Overeenkomst voor onbepaalde tijd is gesloten, danwel (ii) met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, ingeval van tussentijdse beëindiging van een Overeenkomst voor bepaalde tijd.
- f. Indien er sprake is van overmacht worden de verplichtingen van beide partijen opgeschort tot het moment dat de oorzaak van de tekortkoming is vervallen of weggenomen. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op overmacht beroepen indien de desbetreffende partij zo spoedig

mogelijk, maar uiterlijk op het moment dat hij had moeten presteren en onder overlegging van bewijsstukken, de wederpartij schriftelijk van een beroep op overmacht in kennis stelt.

- g. Ingeval Opdrachtgever of de Leverancier door overmacht langer dan dertig dagen verhinderd is de Overeenkomst na te komen, zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst door middel van een schriftelijke verklaring te ontbinden tegen vergoeding van de pro rata prijs voor reeds geleverde diensten of zaken. Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, stakingen, ziekte van personeel, verlate aanlevering of ongeschiktheid van materialen, grondstoffen en/of halffabricaten of diensten, toerekenbaar tekortschietingen of onrechtmatig handelen van toeleveranciers of door Leverancier ingeschakelde derden die in enig verband staan met de uitvoering van de Overeenkomst.
- h. Opdrachtgever is nimmer aansprakelijk voor de gevolgen c.q. schade die Leverancier eventueel lijdt als gevolg van de beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, uitgezonderd de in dit artikel specifiek genoemde gevallen, waarin Opdrachtgever de pro rata prijs voor reeds geleverde diensten of zaken zal vergoeden.

Artikel 16 Garanties

- a. Leverancier garandeert de deugdelijkheid van de door hem geleverde producten en/of diensten. Deze garantie omvat ten minste dat:
- de producten en/of diensten geschikt zijn voor het beoogde gebruik en beantwoorden aan hetgeen daaromtrent in de overeenkomst is vastgelegd;
 - de producten en/of diensten van eerste klas ontwerp, constructie, uitvoering, materiaal, samenstelling en kwaliteit zijn, deugdelijk verpakt, in overeenstemming met tekeningen, overige gegevens en de door Opdrachtgever gehanteerde normen en specificaties;
 - de producten vrij zijn van fouten wat betreft ontwerp, bewerking, fabricage, constructies en maatvoering, alsmede vrij zijn van gebreken in de gebruikte materialen en voorts de veiligheid biedt die men daarvan mag verwachten;
 - de producten geheel compleet en voor gebruik gereed zijn, hetgeen onder meer betekent dat Leverancier alle tot deze producten behorende onderdelen, hulpstukken, gereedschappen, reserveonderdelen, gebruiksaanwijzingen en instructieboeken meeleverd, ook indien deze bijhorende zaken niet bij name zijn genoemd;
 - de producten en/of diensten voldoen aan alle toepasselijke regelgeving met betrekking tot onder meer kwaliteit, milieu, veiligheid en gezondheid;
 - de producten en/of diensten ook overigens voldoen aan de eisen die daaraan in redelijkheid kunnen worden gesteld.
- b. Leverancier is verplicht gedurende de door Opdrachtgever gehanteerde economische levensduur van door Leverancier geleverde producten, reserveonderdelen beschikbaar te hebben en Leverancier garandeert de levering van reserveonderdelen gedurende deze termijn.

Artikel 17 Geheimhouding, documentatie

- a. Leverancier is gehouden alle van Opdrachtgever afkomstige informatie en in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst te zijner kennis gekomen of ontwikkelde informatie geheim te houden. Het is Leverancier verboden om bedoelde informatie aan te wenden voor eigen gebruik of gebruik door derden.
- b. Alle ontwerpen, tekeningen, modellen, platen, films, foto's, stempels en andere hulpmiddelen die door Opdrachtgever aan Leverancier ter beschikking worden gesteld, dan wel door Leverancier voor rekening van Opdrachtgever zijn gemaakt of aangeschaft, blijven c.q. worden eigendom van Opdrachtgever en zullen bij (op)levering terstond aan Opdrachtgever worden geretourneerd.

Artikel 18 Verwerking van persoonsgegevens

- a. Indien en zover in het kader van de uitvoering van een Overeenkomst persoonsgegevens voor Opdrachtgever worden verwerkt geldt deze Overeenkomst voor zover relevant tevens als bewerkerovereenkomst in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP).
- b. Leverancier zal persoonsgegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens alsmede de toepasselijke privacyreglementen van de Opdrachtgever verwerken. Leverancier zal

zich er maximaal voor inspannen om zeker te stellen dat de persoonsgegevens te allen tijde correct en volledig zijn.

Artikel 19 Veiligheid, milieu en sociale en ethische verantwoordelijkheid

- a. Leverancier en zijn werknemers, evenals door hem ingeschakelde derden, zijn gehouden alle wettelijke veiligheids-, gezondheids-, en milieuvoorschriften in acht te nemen. Ook eventuele bedrijfsvoorschriften en reglementen van Opdrachtgever op het gebied van veiligheid, gezondheid en milieu dienen te worden opgevolgd. Deze voorschriften en reglementen zal Opdrachtgever tijdig ter beschikking stellen.
- b. Leverancier garandeert dat ten aanzien van de geleverde zaken en/of verrichte diensten geen materialen en producten zijn toegepast of worden gebruikt die ingevolge nationale en internationale wet- en regelgeving worden aangemerkt als schadelijk voor de mens, zaak of milieu.
- c. Leverancier garandeert dat ten aanzien van transport en verpakking van de geleverde zaken de toepasselijke nationale en internationale wet- en regelgeving en/of vigerende brancheafspraken in acht zijn genomen.
- d. Leverancier handelt in overeenstemming met de geldende nationale en internationale wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden, welzijn en veiligheid van de werknemers.
- e. Leverancier zal zich proactief opstellen en waar mogelijk innovatief zijn in het verbeteren van de milieuprestatie, sociale en ethische aspecten verbonden aan de te leveren zaken of de verrichte diensten.

Artikel 20 Toepasselijk recht, geschillen

- a. Op deze inkoopvoorwaarden en alle overeenkomsten tussen Leverancier en Opdrachtgever waarvan deze inkoopvoorwaarden deel uitmaken, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.
- b. Geschillen tussen partijen die in verband met de Overeenkomst of deze inkoopvoorwaarden mochten ontstaan, zullen worden voorgelegd aan de rechtbank te Zutphen.

DEEL II ICT producten en/of diensten.

Artikel 21 Toepasselijkheid

- a. De voorwaarden in dit Deel II zijn in aanvulling op de algemene inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever zoals opgenomen in Deel I. Deel II is van toepassing op alle aanvragen, aanbiedingen en opdrachten met betrekking tot de levering van ICT producten en/of diensten door Leverancier aan Opdrachtgever, waaronder de ontwikkeling, implementatie en onderhoud van Software en Hardware en het gebruik van Software en Hardware.
- b. In geval van tegenstrijdigheden tussen Deel II en Deel I prevaleert Deel II.

Artikel 22 Definities

- a. In aanvulling op de definities zoals beschreven in Deel I of elders in dit Deel II wordt verstaan onder:

<i>Aanpassingen</i>	elke correctie, aanvulling, verbetering, update of andere wijziging aangebracht in de Software en/of Maatwerksoftware, als onderdeel van het Onderhoud of anderszins op basis van een Overeenkomst.
<i>Gebrek</i>	een onvolkomenheid in de Software, Maatwerksoftware, Hardware of overige dienstverlening waardoor deze niet in overeenstemming is met het bepaalde in de Overeenkomst en/of de bijbehorende documentatie, dan wel het niet bezitten van de eigenschappen die van de Software, Maatwerksoftware of Hardware mogen worden verwacht.
<i>Hardware</i>	de computerapparatuur (inclusief eventueel daarop geïnstalleerde systeemsoftware van derden) die wordt geleverd door Leverancier op grond van een Overeenkomst en zoals daarin nader is gespecificeerd.
<i>Maatwerk</i>	alle Software die in het kader van de uitvoering van een

<i>Software</i>	Overeenkomst op uitdrukkelijk verzoek en in opdracht van Opdrachtgever is aangepast en/of ontwikkeld door Leverancier om te voldoen aan de specifieke wensen van Opdrachtgever, inclusief updates, aanpassingen of verbeteringen daarvan en relevante gebruikshandleidingen en andere documentatie.
<i>Onderhoud</i>	het onderhoud, waaronder adaptief, correctief en preventief onderhoud, en de assistentie die door Leverancier worden aangeboden op grond van dit deel II en zoals nader gespecificeerd in de Service Level Agreement.
<i>Oplostijd</i>	de tijd die is verstreken vanaf het moment dat de helpdesk door Opdrachtgever op de hoogte is gesteld van een Gebrek, tot het moment dat Leverancier dat Gebrek heeft opgelost of hersteld.
<i>Release</i>	een nieuwe versie van de Software waaraan aanvullende mogelijkheden en/of functionaliteit zijn toegevoegd en/of waarin Gebreken zijn hersteld of correcties, aanpassingen of verbeteringen zijn aangebracht (waaronder maar niet beperkt tot updates, upgrades, patches en bug-fixes).
<i>Service Level Agreement</i>	een onderdeel van de Overeenkomst waarin de niveaus van dienstverlening die dienen te worden gerealiseerd op basis van de Overeenkomst, zijn vastgelegd.
<i>Software</i>	de computerprogrammatuur (inclusief computerprogrammatuur van derde partijen) die wordt geleverd en in licentie wordt gegeven door Leverancier op grond van een Overeenkomst en daarin nader is gespecificeerd, inclusief een aangepaste of verbeterde versie daarvan die door Leverancier wordt geleverd aan Opdrachtgever als onderdeel van het Onderhoud.

Artikel 23 Oplevering van producten en diensten

- a. Leverancier levert aan Opdrachtgever de producten en/of diensten zoals nader omschreven in de Overeenkomst op de wijze zoals eveneens nader gespecificeerd in de Overeenkomst.
- b. Leverancier vergewist zich van de juistheid, volledigheid en consistentie van de gegevens en informatie die wordt verstrekt door Opdrachtgever. Opdrachtgever zal op verzoek van Leverancier aanvullende informatie aanleveren die noodzakelijk is voor de producten en/of diensten die worden geleverd op grond van de Overeenkomst.

Artikel 24 Installatie en implementatie

- a. Partijen zullen nauw samenwerken, maar het is de verantwoordelijkheid van Leverancier ervoor te zorgen dat de producten en/of diensten in overeenstemming zijn met het bepaalde in de Overeenkomst, en de bedrijfsvoering van Opdrachtgever daardoor niet of minimaal gehinderd wordt. Leverancier zal Opdrachtgever zo snel als redelijk mogelijk op de hoog te stellen in het geval Leverancier zijn verplichtingen niet nakomt of dreigt niet na te komen. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst, zal Leverancier aan Opdrachtgever op een door Opdrachtgever aangewezen of goedgekeurde wijze, wekelijks of maandelijks schriftelijk verslag uitbrengen met betrekking tot de voortgang van de levering van producten en/of diensten.
- b. Vóór (op)levering van producten en/of diensten zal Leverancier de producten en diensten, of delen daarvan, testen en controleren of de producten en diensten in goede staat verkeren en geschikt zijn om te worden onderworpen aan een acceptatietest. Na afronding van genoemde tests, zal Leverancier aan Opdrachtgever een bevestiging sturen van de voltooiing van de (op)levering.

Artikel 25 Acceptatie

- a. Tijdens de acceptatietestperiode van maximaal twintig (20) werkdagen, zal Opdrachtgever een of meer testen uitvoeren om te onderzoeken of de producten en/of diensten naar behoren functioneren en voldoen aan het bepaalde in de Overeenkomst.
- b. Indien, naar het oordeel van Opdrachtgever, de acceptatietest uitwijst dat (een deel van) de producten en/of diensten naar behoren functioneert en voldoet aan het bepaalde in de Overeenkomst, zal

- Opdrachtgever Leverancier binnen tien (10) werkdagen vanaf het eind van de acceptatietestperiode schriftelijk op de hoogte stellen van het feit dat Opdrachtgever (het betreffende deel van) de producten en/of diensten accepteert.
- c. Indien, naar het oordeel van Opdrachtgever, de acceptatietest uitwijst dat (een deel van) de producten en/of diensten niet naar behoren functioneert of niet voldoet aan het bepaalde in de Overeenkomst, zal Opdrachtgever binnen tien (10) werkdagen vanaf het eind van de acceptatietestperiode schriftelijk of per e-mail op de hoogte stellen van het feit dat Opdrachtgever (het betreffende deel van) de producten en/of diensten niet accepteert.
- d. De schriftelijke mededeling als bedoeld in artikel 25.c, bevat een lijst met Gebreken. Na ontvangst van een dergelijke mededeling, zal Leverancier direct en zonder daarvoor een vergoeding in rekening te brengen, de Gebreken herstellen en alle diensten verlenen met betrekking tot de producten en/of diensten die noodzakelijk zijn om ervoor te zorgen dat de producten en/of diensten naar behoren zullen functioneren en zullen voldoen aan het bepaalde in de Overeenkomst, waarna een nieuwe acceptatietestperiode aanvangt.
- e. Indien, naar het oordeel van Opdrachtgever, na het uitvoeren van een tweede of volgende acceptatietest met bijbehorende herstelmogelijkheid van de Gebreken door Leverancier, de producten en/of diensten nog steeds niet naar behoren functioneren of voldoen aan het bepaalde in de Overeenkomst, en dit niet-functioneren of niet-voldoen is toe te rekenen aan Leverancier, heeft Opdrachtgever het recht om (i) de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder dat een nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst is vereist, te ontbinden; (ii) van Leverancier te verlangen dat Leverancier direct verdere herstelwerkzaamheden en andere diensten verleent met betrekking tot de producten en/of diensten, waarna deze opnieuw zullen worden onderworpen aan een acceptatie procedure conform dit artikel 25; of (iii) de noodzakelijke diensten en/of goederen te betrekken van een derde partij om de Gebreken te herstellen, of zelf maatregelen te nemen op kosten van Opdrachtgever. In het geval Opdrachtgever de Overeenkomst ontbindt in overeenstemming met het bepaalde in dit artikel 25.e, zal Leverancier aan Opdrachtgever alle vergoedingen die Opdrachtgever reeds heeft betaald op grond van de Overeenkomst, terugbetalen, onverlet latende de overige rechten en aanspraken van Opdrachtgever.

Artikel 26 Opleiding en Documentatie

- a. Als onderdeel van de levering van de producten en/of diensten zal Leverancier de gebruikers van Opdrachtgever een instructie of opleiding bieden inzake het gebruik van de producten. Deze opleidingen worden gegeven door deskundigen die daartoe bekwaam en geschikt zijn
- b. Leverancier zal Opdrachtgever bij (op)levering van de producten en/of diensten voorzien van voldoende documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de producten en/of diensten.

Artikel 27 Aanwijzing en vervanging van personeel

- a. Leverancier zal gekwalificeerde medewerkers inzetten die in staat zijn de producten en/of diensten te leveren en die beschikken over het benodigde niveau van bekwaamheid voor de uitvoering van de diensten. Indien Leverancier medewerkers inzet die beschikken over een hoger competentieniveau dan benodigd voor de uitvoering van de diensten, dan mag Leverancier slechts het uurtarief in rekening brengen aan Opdrachtgever van de medewerkers met het overeengekomen competentieniveau.
- b. Leverancier zal de ingezette medewerkers niet tijdelijk of permanent vervangen zonder de schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
- c. Indien Opdrachtgever vervanging van een consultant verzoekt omdat Opdrachtgever dit wenselijk of noodzakelijk acht in het belang van de uitvoering van de Overeenkomst, zal Leverancier binnen twee (2) dagen na een dergelijk verzoek aan dat verzoek voldoen, zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen.
- d. Indien naar het redelijk oordeel van Opdrachtgever, een consultant van Leverancier niet geschikt is of in geval van een andere reden of omstandigheid op grond waarvan van Opdrachtgever in redelijkheid niet mag worden verwacht dat die consultant nog (langer) wordt ingezet, dan is Opdrachtgever gerechtigd onmiddellijk vervanging van die werknemer te verlangen door een schriftelijke mededeling aan Leverancier. In een dergelijk geval zal Leverancier een nieuwe consultant ter beschikking stellen, die op zijn minst beschikt over

dezelfde vaardigheden en ervaring als de consultant die vervangen dient te worden. Eventuele kosten samenhangende met de overdracht van werkzaamheden worden gedragen door Leverancier

Artikel 28 Licentie

- a. Voor zover van toepassing zal Leverancier bij (op)levering aan Opdrachtgever een onherroepelijk, eeuwigdurend en niet-exclusief recht verschaffen om de Software, Maatwerksoftware en bijbehorende documentatie te gebruiken, te configureren, te laden, op te slaan, te kopiëren, uit te voeren en weer te geven en daarmee vergelijkbare handelingen te verrichten om de volledige functionaliteit van de Software en Maatwerksoftware te kunnen benutten. Eenzelfde recht wordt verstrekt ten aanzien van wijzigingen die door Leverancier worden aangebracht in de Software, Maatwerksoftware en bijbehorende documentatie.
- b. De licentie die is verstrekt is niet beperkt tot een bepaald aantal gebruikers, systemen, locaties of geografische gebieden. Opdrachtgever is gerechtigd de Software, Maatwerksoftware en bijbehorende documentatie vanaf verschillende locaties gelijktijdig te gebruiken.
- c. Opdrachtgever is gerechtigd om ten behoeve van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever, de Software en Maatwerksoftware door een aan Opdrachtgever gelieerde onderneming of een derde partij te laten gebruiken. Opdrachtgever mag eveneens de Software en Maatwerksoftware laten uitvoeren op een systeem van een derde partij die IT-outsourcingsdiensten of business process outsourcing diensten verleent aan Opdrachtgever.
- d. De verstrekte licentie omvat ook voor de entiteiten die behoren tot de groep van Opdrachtgever het recht de Software, Maatwerksoftware en bijbehorende documentatie op dezelfde voorwaarden te gebruiken. Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst, een dergelijke entiteit om welke reden dan ook niet langer tot de groep van Opdrachtgever behoort, verstrekt Leverancier hierbij aan die entiteit alle rechten die in dit artikel 28 zijn neergelegd voor een periode van twaalf (12) maanden, zonder hiervoor enige vergoeding in rekening te brengen, zodat die entiteit de Software, Maatwerksoftware en bijbehorende documentatie gedurende de transitie naar andere software of een alternatief systeem, kan blijven gebruiken.
- e. Voor zover de Software en/of Maatwerksoftware delen bevatten die zijn gelicentieerd op grond van een open source software licentie ("Open Source Software Onderdelen"), verstrekt Leverancier aan Opdrachtgever een licentie om die Open Source Software Onderdelen onder de respectievelijke licentievoorwaarden van die Open Source Software Onderdelen. Leverancier zal aan Opdrachtgever verstrekken: (i) een lijst met de Open Source Software Onderdelen; (ii) kopieën van de toepasselijke licentievoorwaarden aangaande de Open Source Software Onderdelen en; (iii) kopieën van de volledige corresponderende broncodes van de Open Source Software Onderdelen.
- f. Opdrachtgever is gerechtigd de Software en/of Maatwerksoftware met andere software die door Opdrachtgever gebruikt worden, te integreren, zodat gegevens van en naar de software kunnen worden geïmporteerd en geëxporteerd.
- g. Opdrachtgever is gerechtigd de Software, Maatwerksoftware en bijbehorende documentatie te kopiëren, indien dat nodig is voor een goede bedrijfsvoering en voor back-updoeleinden.

Artikel 29 Intellectueel eigendomsrecht

- a. Alle intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van de Software en bijbehorende documentatie, berusten bij Leverancier. Tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst, berusten alle intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van de Maatwerksoftware (inclusief de broncodes daarvan) en bijbehorende documentatie bij Opdrachtgever en worden op grond van de Overeenkomst bij (op)levering van de Maatwerksoftware door Leverancier aan Opdrachtgever overgedragen. Voor zover de hiervoor bedoelde overdracht niet tot gevolg heeft dat alle intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van de Maatwerksoftware en bijbehorende documentatie zijn overgedragen, zal Leverancier, op het eerste verzoek van Opdrachtgever, alle medewerking verlenen aan het opstellen en uitvoeren van een akte van overdracht of enig ander document dat wordt voorgeschreven door het recht dat van toepassing is op de creatie van die intellectuele eigendomsrechten, zodat die intellectuele eigendomsrechten alsnog aan Opdrachtgever worden overgedragen.

- b. Leverancier vrijwaart het Opdrachtgever voor aanspraken van derden ter zake van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden, vergelijkbare aanspraken met betrekking tot knowhow, ongeoorloofde mededinging e.d. daaronder begrepen. Leverancier verplicht zich tot het, op zijn kosten, treffen van alle maatregelen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie bij Opdrachtgever en tot beperking van de door Opdrachtgever te maken extra kosten en/of te lijden schade. Indien het gebruik van wijzigingen, verbeteringen, aanpassingen of uitbreidingen van de Software, Maatwerksoftware of bijbehorende documentatie inclusief Aanpassingen of nieuwe Releases wordt verboden, zal Leverancier te harer keuze na overleg met Opdrachtgever (i) het desbetreffende onderdeel van de Software, Maatwerksoftware of bijbehorende documentatie vervangen door een gelijkwaardig deel dat geen inbreuk maakt op rechten van derden; of (ii) voor het desbetreffende onderdeel van Software, Maatwerksoftware of bijbehorende documentatie een gebruiksrecht voor Opdrachtgever verwerven.
- c. Als voorgaande alternatieven niet mogelijk zijn en Opdrachtgever verplicht is om het gebruik van de Software, Maatwerksoftware en bijbehorende documentatie te staken als gevolg van een rechterlijke uitspraak, zal Leverancier de betreffende vergoedingen die reeds door Opdrachtgever onder de Overeenkomst zijn betaald, terugbetalen aan Opdrachtgever, en zal Opdrachtgever toestaan dat de Overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) en de verstrekte licenties (geheel of gedeeltelijk) worden beëindigd.

Artikel 30 Oplevering van de broncodes en broncode-escrow

- a. Met betrekking tot de Maatwerksoftware ten aanzien waarvan partijen zijn overeengekomen dat de intellectuele eigendomsrechten bij Opdrachtgever zullen berusten, zal Leverancier binnen tien (10) werkdagen na acceptatie van de Maatwerksoftware, ten minste een (1) kopie van de broncodes van de Maatwerksoftware met de technische en functionele documentatie en gebruikshandleiding, aan Opdrachtgever opleveren.
- b. Op het eerste verzoek van Opdrachtgever zullen partijen een broncode-escrow-overeenkomst aangaan met een escrow agent, met betrekking tot de escrow van de broncodes van de Software, en indien van toepassing, de Maatwerksoftware, inclusief alle documentatie en materialen die nodig zijn om een gemiddeld bekwaam computerprogrammeur in staat te stellen om Gebreken in de Software en/of Maatwerksoftware te onderhouden en/of aan te passen.

Artikel 31 Onderhoud

- a. Leverancier zal Onderhoud bieden aan Opdrachtgever zoals beschreven in dit artikel 31 en in overeenstemming met de Service Level Agreement die onderdeel vormt van de Overeenkomst, om te verzekeren dat de producten naar behoren blijven functioneren en blijven voldoen aan het bepaalde in de Overeenkomst en bijbehorende documentatie.
- b. Het Onderhoud vangt aan op het moment waarop de garantieperiode afloopt, tenzij in de Overeenkomst een andere datum is overeengekomen, voor een initiële looptijd van een (1) jaar, waarna de looptijd telkens met een periode van een (1) jaar zal worden verlengd tenzij deze door een partij schriftelijk wordt beëindigd met in achtname van een opzegtermijn van drie (3) maanden.

Artikel 32 Helpdesk

- a. Leverancier zal Opdrachtgever adequate gebruiksondersteuning bieden door middel van een helpdesk. De helpdesk bestaat uit een voldoende aantal medewerkers van Leverancier die naar behoren getraind zijn en bekwaam om gebruiksondersteuning met betrekking tot de geleverde producten en/of diensten te verlenen.
- b. De helpdesk verleent ondersteuning via telefoon en internet aan alle gebruikers van de Software en/of Maatwerksoftware bij Opdrachtgever. Indien een probleem wordt gemeld aan de helpdesk dat niet kan worden opgelost met behulp van ondersteuning, dan wordt het probleem aangemerkt als Gebrek en zal het in overeenstemming met het bepaalde in artikel 33 worden afgehandeld.
- c. De helpdesk is continu beschikbaar voor gebruiksondersteuning zoals bepaald in dit artikel 32 gedurende de normale werkuren van Leverancier.

Artikel 33 Gebreken

- a. In geval van een Gebrek, zal Opdrachtgever hiervan melding maken bij de helpdesk van Leverancier, met vermelding van de aard van het Gebrek en de prioriteit.
- b. Gebreken worden door Leverancier hersteld in overeenstemming met de service levels die uiteen zijn gezet in de Overeenkomst, of, in het geval de Overeenkomst geen service levels bevat, zo snel als redelijkerwijs mogelijk.
- c. Leverancier houdt gedurende de looptijd van de Overeenkomst accurate informatie bij over het herstel van Gebreken, waaronder accurate beschrijvingen van iedere melding, datum en tijdstip van ontvangst van een melding en gedetailleerde en accurate beschrijvingen van alle activiteiten die hij heeft ondernomen om het Gebrek te herstellen.

Artikel 34 Releases

- a. Leverancier zal regelmatig nieuwe Releases aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Leverancier houdt Opdrachtgever adequaat op de hoogte van de ontwikkeling nieuwe Releases en de inhoud daarvan. Leverancier zal op grond van de Overeenkomst minstens een (1) nieuwe Release per jaar aanbieden aan Opdrachtgever.
- b. Nieuwe Releases zullen in ieder geval bestaan uit (i) Aanpassingen die noodzakelijk zijn om de compatibiliteit met nieuwe releases of upgrades van systeemsoftware te behouden; (ii) Aanpassingen die de functionaliteit van de Software en/of Maatwerksoftware verbeteren en/of uitbreiden; (iii) Aanpassingen die de prestaties en/of het gebruik van de Software en/of Maatwerksoftware verbeteren en; (iv) Aanpassingen die bestaan uit permanente oplossingen die zijn ontwikkeld voor Gebreken die zijn opgekomen tijdens het gebruik van de Software en/of Maatwerksoftware.
- c. Iedere Aanpassing, zal zo snel mogelijk aan een Release worden toegevoegd, waarvan een kopie, tezamen met een geüpdatete versie van de documentatie, aan Opdrachtgever zal worden verstrekt zodra die Release voor het publiek beschikbaar komt.
- d. Opdrachtgever is te allen tijde bevoegd Leverancier instructies te geven een nieuwe Release beschikbaar te maken die specifieke functionele wijzigingen, aanpassingen en/of verbeteringen van de Software en/of Maatwerksoftware dient te bevatten. Indien Opdrachtgever een dergelijk verzoek doet, zal Leverancier zo snel als redelijkerwijs mogelijk een voorstel voor de ontwikkeling van zo'n nieuwe Release aan Opdrachtgever voorleggen.
- e. Indien Leverancier het voornemen heeft aan Opdrachtgever een nieuwe Release ter beschikking te stellen die slechts betrekking heeft op een deel van de Software en/of Maatwerksoftware, zal Leverancier ervoor zorgdragen dat die nieuwe Release volledig geïntegreerd zal functioneren met de software van derde partijen die onderdeel uitmaakt van de Software en/of Maatwerksoftware.
- f. Tezamen met de nieuwe Release zal Leverancier een nieuwe versie van de bij de Software en/of Maatwerksoftware behorende documentatie, waaronder de gebruikershandleiding, aan Opdrachtgever ter beschikking stellen.
- g. Voor het moment van (op)levering van een nieuwe Release aan Opdrachtgever zal Leverancier de functionele en technische aspecten en werking van de nieuwe Release voldoende testen en Leverancier zal die nieuwe Release slechts (op)leveren wanneer hij redelijkerwijs mag verwachten dat de nieuwe Release naar behoren functioneert en voldoet aan het bepaalde in de Overeenkomst.
- h. Indien een nieuwe Release wordt (op)geleverd aan Opdrachtgever die niet een bepaalde functionaliteit bezit die in een eerdere Release wel beschikbaar was, zal Leverancier, op het eerste verzoek van Opdrachtgever, direct de nieuwe Release zodanig aanpassen dat hierin de bedoelde functionaliteit alsnog beschikbaar wordt. De kosten van die aanpassing komen voor rekening van Leverancier.
- i. Opdrachtgever is niet verplicht de nieuwe Release te installeren of te laten installeren door Leverancier. Ten minste twee maanden vóór het uitbrengen van een nieuwe Release zal Leverancier aan Opdrachtgever zogenaamde release notes verstrekken waaruit blijkt op welke wijze de nieuwe Release verschilt, zowel technisch als functioneel, van de versie van de Software en/of Maatwerksoftware die op dat moment in gebruik is bij Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft vervolgens het recht te bepalen of de nieuwe Release wordt geïnstalleerd of dat een Release wordt overgeslagen.

- j. Het besluit van Opdrachtgever de nieuwe Release niet te installeren, doet op geen enkele wijze afbreuk aan de onderhoudsverplichtingen die Leverancier heeft op grond van de Overeenkomst en dit deel II van de Algemene Inkoopvoorwaarden ten aanzien van de versie van de Software en/of Maatwerksoftware die op dat moment door Opdrachtgever wordt gebruikt.
- k. Indien Opdrachtgever besluit vijf opeenvolgende Releases niet te installeren, mag Leverancier het Onderhoud van de versie van de Software en/of Maatwerksoftware die op dat moment door Opdrachtgever wordt gebruikt staken. Leverancier kan het Onderhoud echter niet eerder staken dan nadat zes maanden zijn verstreken vanaf het moment dat Leverancier het voornemen om het Onderhoud van de op dat moment door Opdrachtgever gebruikte versie van de Software en/of Maatwerksoftware te staken, schriftelijk aan Opdrachtgever heeft kenbaar gemaakt en Opdrachtgever in de gelegenheid is gesteld alsnog een nieuwere versie van de Software en/of Maatwerksoftware te installeren.
- l. Alle garanties met betrekking tot de Software en/of Maatwerksoftware gelden mutatis mutandis voor elke nieuwe Release.

Artikel 35 Garantie

- a. In aanvulling op de garanties die zijn neergelegd in de Overeenkomst en/of Deel I, garandeert Leverancier dat (i) de producten en diensten in overeenstemming zullen zijn met het bepaalde in de Overeenkomst en alle producten en diensten zullen worden (op)geleverd op een professionele vakbekwame wijze die ten minste voldoet aan de redelijke gebruiken en standaarden die gelden in de branche voor die producten en diensten; (ii) Leverancier zijn verplichtingen zal uitvoeren door middel van het inzetten van voldoende ervaren, gekwalificeerde, bewaarde en geschikte consultants; (iii) Leverancier gerechtigd is de licenties die op grond van de Overeenkomst zijn verstrekt, te verstrekken en Opdrachtgever - vanaf het moment dat aan Opdrachtgever die licenties zijn verstrekt - het recht heeft om zijn rechten onder die licenties uit te oefenen; (iv) het uitoefenen van zijn rechten op grond van de Overeenkomst door Opdrachtgever en het gebruik door Opdrachtgever van de producten en/of diensten geen inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van derden; (v) de geleverde producten en/of diensten van goede kwaliteit, in goedwerkende staat en goed gedocumenteerd zijn, de functionaliteit bezitten die is beschreven in de Overeenkomst en documentatie, naar behoren functioneren en voldoen aan het bepaalde in de Overeenkomst en documentatie, en op een juiste wijze kunnen worden onderhouden op de voorwaarden van de Overeenkomst; (vi) een Gebrek in een product en/of dienst hersteld wordt op grond van de garantie of het Onderhoud conform de voorwaarden in de Overeenkomst; (vii) de software en documenten of bestanden in digitale vorm die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, alsmede de software en hardware die als hulpmiddelen worden gebruikt door Leverancier, vrij zijn van computervirussen, logic bombs of andere schadelijke elementen of niet in de documentatie beschreven technische voorzieningen.

Apeldoorn, Oktober 2014