



Algemene voorwaarden

	Pagina
1. <u>Algemene bepalingen</u>	2
2. <u>Dienstverlening</u>	12
3. <u>Koop van apparatuur</u>	14
4. <u>Programmatuur</u>	17
5. <u>Onderhoud van apparatuur</u>	22
6. <u>Onderhoud van programmatuur en support</u>	25
7. <u>Software-as-a-service</u>	28
8. <u>Hosting</u>	31
9. <u>Advisering en consultancy</u>	34
10. <u>Detacheringsdiensten</u>	36
11. <u>Opleidingen en Trainingen</u>	39
12. <u>Huur van apparatuur</u>	41



Algemene bepalingen

Algemene bepalingen

1. Toepasselijkheid PQR verkoopvoorwaarden

- Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen PQR Holding B.V. (verder te noemen "PQR") gevestigd te Utrecht en alle daartoe behorende ondernemingen en haar Opdrachtgevers. Een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden wordt op verzoek van de Opdrachtgever kosteloos toegezonden.
- 1.2. Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.3. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. PQR en Opdrachtgever treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.

2. Aanbiedingen

- 2.1. Alle aanbiedingen en andere uitingen van PQR zijn vrijblijvend, tenzij door PQR schriftelijk anders is aangegeven. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan PQR verstrekte gegevens waarop PQR zijn aanbieding heeft gebaseerd.

3. Prijs en betaling

- 3.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Alle door PQR kenbaar gemaakte prijzen zijn steeds in euro's en Opdrachtgever dient alle betalingen in euro's te voldoen.
- 3.2. Aan een door PQR afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door Opdrachtgever geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door Opdrachtgever aan PQR kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door PQR te verrichten prestaties indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 3.3. Indien Opdrachtgever volgens de tussen partijen gesloten overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-) personen tegenover de PQR hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.

- 3.4. Met betrekking tot de door PQR verrichte prestaties en de daarvoor door Opdrachtgever verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van PQR volledig bewijs op, onverminderd het recht van Opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.

- 3.5. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever, geldt dat PQR gerechtigd is schriftelijk, conform de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aan te passen op de in de overeenkomst genoemde termijn. Indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk voorziet in de mogelijkheid van PQR tot aanpassing van de prijzen of tarieven, geldt dat PQR steeds gerechtigd is schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Opdrachtgever in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is Opdrachtgever gerechtigd binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.

- 3.6. Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop PQR de ver-goeding voor de overeengekomen prestaties aan Opdrachtgever in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door Opdrachtgever betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.

- 3.7. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is Opdrachtgever, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Indien Opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan PQR de vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van PQR onverlet.

Algemene bepalingen

4. Tarieven

- 4.1. Tarieven voor de werkzaamheden zullen steeds per opdracht door PQR en Opdrachtgever worden overeengekomen en worden vermeld in de opdrachtbevestiging. Dit tarief is geldig voor een periode van zes maanden. Indien de werkzaamheden op locatie bij Opdrachtgever worden uitgevoerd, is PQR gerechtigd minimaal een dagdeel (4 uur) in rekening te brengen. PQR heeft het recht het tarief jaarlijks aan te passen aan de wijzigingen van het CBS indexcijfer voor CAO-lonen, categorie zakelijke dienstverlening, vermeerderd met 4%, of anderszins indien dit naar PQR's oordeel redelijk is.
- 4.2. Het tarief geldt voor normale werktijden (inclusief reistijd), d.w.z. op maandag tot en met vrijdag met uitzondering van algemeen erkende feestdagen, van maximaal acht uur per dag op normale werkuren tussen 07:00 uur en 18:00 uur. Voor werkzaamheden verricht langer dan acht uur op een werkdag, of buiten deze normale werkuren gelden de navolgende verhogingen:
 - ▶ van 18.00 uur tot 23.00 uur met 50%;
 - ▶ van 23.00 uur tot 07.00 uur alsmede zaterdagen, zondagen en nationale feestdagen met 100%;
 - ▶ voor langer dan acht uur op een werkdag werken, geldt na 8,5 gewerkte uren een toeslag van 50% op de voor de betreffende uren geldende tarieven.
- 4.3. Wijzigingen in de planning van werkzaamheden in het kader van een opdracht zijn tot twee weken voor de geplande uitvoering kosteloos. Daarna kan zijdens PQR facturering plaatsvinden volgens onderstaande staffel:
 - ▶ tot één week voor de geplande dag van uitvoering 25% van de overeengekomen werkzaamheden;
 - ▶ tot één werkdag voor de geplande dag van uitvoering 50% van de overeengekomen werkzaamheden; binnen één werkdag voor de geplande uitvoering 75% van de overeengekomen werkzaamheden.
- 4.4. Indien tijdens de uitvoering van een opdracht de aard of inhoud van de werkzaamheden, dan wel de locatie waar de werkzaamheden worden verricht of anderszins, worden gewijzigd, is PQR gerechtigd eventuele nieuwe voorwaarden en uur- of dagtarieven vast te stellen, welke alsdan, mits schriftelijk bevestigd en ondertekend, deel van en een geheel met de opdracht en oorspronkelijke opdrachtbevestiging zijn.

5. Duur van de overeenkomst

- 5.1. Indien en voor zover de tussen partijen gesloten overeenkomst een duur overeenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.
- 5.2. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd, tenzij Opdrachtgever of PQR de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

6. Vertrouwelijkheid en overname personeel

- 6.1. Opdrachtgever en PQR dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet voor PQR indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de overeenkomst door PQR. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 6.2. Opdrachtgever erkent dat de van PQR afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van PQR, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.
- 6.3. Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden, waaronder de voorwaarde dat Opdrachtgever een redelijke vergoeding aan PQR betaalt.

Algemene bepalingen

7. Privacy en gegevensverwerking

- 7.1. Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is, zal Opdrachtgever PQR desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop Opdrachtgever uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
- 7.2. Indien PQR voor Opdrachtgever als verwerker van persoonsgegevens optreedt zullen, op verzoek van Opdrachtgever, afspraken voor de bescherming van persoonsgegevens separaat worden vastgelegd in een Verwerkersovereenkomst conform de eisen die de vigerende wetgeving daaraan stelt. PQR zal (delen van) deze verwerking slechts aan derde partijen uitbesteden met toestemming van opdrachtgever. PQR zal ervoor zorgdragen dat de met opdrachtgever overeengekomen verplichtingen voor de bescherming van persoonsgegevens ook schriftelijk aan de betreffende partij zullen worden opgelegd.
- 7.3. Opdrachtgever vrijwaart PQR voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor Opdrachtgever op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan PQR toerekenbaar zijn.
- 7.4. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van PQR door Opdrachtgever worden verwerkt, ligt volledig bij Opdrachtgever. Daarbij is en blijft Opdrachtgever verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de verwerking van persoonsgegevens. Opdrachtgever staat er tegenover PQR 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 PQR tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 7.5. Indien PQR dient mee te werken aan een verzoek tot het inzien, rectificeren, verwijderen, beperken van verwerking en porteren van persoonsgegevens worden de hiermee gemoeide kosten door PQR aan Opdrachtgever separaat in rekening gebracht.

8. Beveiliging

- 8.1. Indien PQR op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. PQR staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
- 8.2. De door of vanwege PQR aan Opdrachtgever verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door Opdrachtgever als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. PQR is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.
- 8.3. Opdrachtgever zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirusprogrammatuur in werking hebben.

9. Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting

- 9.1. Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van PQR totdat alle bedragen die Opdrachtgever aan PQR op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan PQR zijn voldaan. Een Opdrachtgever die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van PQR mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.
- 9.2. De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming indien dat recht ter zake voor PQR gunstigere bepalingen bevat.
- 9.3. Rechten worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.

Algemene bepalingen

- 9.4. PQR kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Opdrachtgever alle aan PQR verschuldigde bedragen heeft voldaan.

10. Risico-overgang

- 10.1. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd, geleverd of gebruikt worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever zijn gebracht.

11. Intellectuele Eigendom

- 11.1. Indien PQR bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op Opdrachtgever, tast dit het recht of de mogelijkheid van PQR niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van PQR aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Opdrachtgever zijn of worden gedaan.
- 11.2. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, opleidings-, toetsen examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend

materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij PQR, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

- 11.3. Opdrachtgever zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 11.4. Ook indien de overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het PQR steeds toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur waaraan aan Opdrachtgever (direct of indirect) toegang wordt verschaft, en dergelijke in verband met een over-eengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Opdrachtgever zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 11.5. PQR vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aanspraak van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door PQR zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever PQR onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan PQR. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan PQR verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan PQR ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van PQR in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen.

Algemene bepalingen

Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door PQR zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van PQR een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal PQR, indien mogelijk, zorg dragen dat Opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van PQR wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.

- 11.6. Opdrachtgever staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan PQR van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Opdrachtgever vrijwaart PQR tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 11.7. PQR is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met Opdrachtgever is overeengekomen.

12. Medewerkingsverplichtingen

- 12.1. Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Opdrachtgever zal steeds tijdig alle in redelijkheid door PQR gewenste medewerking verlenen.
- 12.2. Opdrachtgever draagt het risico van de selectie van de door PQR te leveren zaken, goederen en/of diensten. Opdrachtgever neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen waaraan de prestatie van PQR dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor PQR niet bindend, behoudens indien door PQR uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 12.3. Indien Opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van PQR op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt Opdrachtgever tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computeren netwerkfaciliteiten. PQR is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van PQR.
- 12.4. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Opdrachtgever vrijwaart PQR voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van PQR, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in zijn organisatie. Opdrachtgever zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door PQR ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 12.5. Indien Opdrachtgever in verband met de diensten en producten van PQR programmatuur, apparatuur of andere middelen aan PQR ter beschikking stelt, staat Opdrachtgever in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke PQR nodig mocht hebben.
- 12.6. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door PQR geleverde producten en/of verstrekte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
- 12.7. Opdrachtgever zal zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Algemene bepalingen

13. Informatieverplichtingen

- 13.1. Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door PQR mogelijk te maken, zal Opdrachtgever PQR steeds tijdig alle in redelijkheid door PQR te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen.
- 13.2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan PQR verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door Opdrachtgever verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor de PQR kenbare onjuistheden bevatten, zal de PQR hierover navraag doen bij Opdrachtgever.
- 13.3. In verband met de continuïteit zal Opdrachtgever een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van PQR als zodanig fungeren. Contactpersonen van Opdrachtgever zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door Opdrachtgever gewenste doelstellingen.
- 13.4. PQR is enkel gehouden Opdrachtgever periodiek inlichtingen te verstrekken omtrent de uitvoering van de werkzaamheden door middel van de door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon.

14. Projecten stuurgroepen

- 14.1. Wanneer beide partijen met een of meerdere door hen ingezette medewerkers deel nemen in een project- of stuurgroep, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.
- 14.2. Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan beide partijen deelnemen, binden PQR slechts indien de besluitvorming geschiedt conform hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien PQR de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. PQR is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of goede uitvoering van de overeenkomst.
- 14.3. Opdrachtgever staat er voor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gerechtigd zijn voor Opdrachtgever bindende besluiten te nemen.

15. Termijnen

- 15.1. PQR spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever) data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door PQR genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever) data, gelden steeds als streefdata, binden de PQR niet en hebben steeds een indicatief karakter.
- 15.2. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen PQR en Opdrachtgever in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 15.3. In alle gevallen derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen komt PQR wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij Opdrachtgever PQR een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat PQR in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 15.4. Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is PQR gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 15.5. PQR is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien Opdrachtgever zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Opdrachtgever nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

Algemene bepalingen

16. Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

- 16.1. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door Opdrachtgever of een door Opdrachtgever in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 16.2. Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Opdrachtgever bewijst dat PQR ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die PQR vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 16.3. Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. PQR zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 16.4. Opdrachtgever is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
- 16.5. Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij al dan niet voorlopig surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. PQR kan de overeenkomst

tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Opdrachtgever direct of indirect wijzigt. PQR is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikelid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval Opdrachtgever onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van Opdrachtgever tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van Opdrachtgever tot toegang en/of gebruik van de diensten van PQR, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van PQR vereist is.

17. Aansprakelijkheid van PQR

- 17.1. De totale aansprakelijkheid van PQR wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van PQR voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000,- (vijfhonderd duizend Euro) bedragen.
- 17.2. De totale aansprakelijkheid van PQR voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 1.250.000,- (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).
- 17.3. De aansprakelijkheid van PQR voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan PQR voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan PQR voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van PQR verband houdende met vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

Algemene bepalingen

- 17.4. De in artikel 16.1 tot en met 16.3 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van PQR laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van PQR welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- 17.5. De in artikel 16.1 tot en met 16.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van PQR.
- 17.6. Tenzij nakoming door PQR blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van PQR wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien Opdrachtgever PQR onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en PQR ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat PQR in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 17.7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij PQR meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen PQR vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij Opdrachtgever vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- 17.8. Opdrachtgever vrijwaart PQR voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of sys-teem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede be-tond uit door PQR geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 17.9. Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan PQR zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

18. Overmacht

- 18.1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van PQR wordt onder meer verstaan: (I) overmacht van toeleveranciers van PQR, (II) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan PQR zijn voorgeschreven, (III) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan PQR is voorgeschreven, (IV) overheidsmaatregelen, (V) elektriciteitsstoring, (VI) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (VII) oorlog en (VIII) algemene vervoersproblemen.
- 18.2. Indien een overmachtsituatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

19. Wijziging en meerwerk

- 19.1. Indien PQR op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van PQR. PQR is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 19.2. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal PQR Opdrachtgever desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

Algemene bepalingen

20. Overdracht van rechten en verplichtingen

- 20.1. Opdrachtgever zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.
- 20.2. PQR is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

21. Toepasselijk recht en geschillen

- 21.1. De overeenkomsten tussen PQR en Opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 21.2. Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. De plaats van arbitrage is Den Haag.
- 21.3. Indien een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, binnen de bevoegdheid van de kantonrechter vallen is elk der partijen, in afwijking van het bepaalde in artikel 20.2, gerechtigd de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde Rechtbank. Voorgaande bevoegdheid komt aan partijen enkel toe indien ter zake van dat geschil nog geen arbitrale procedure aanhangig is gemaakt conform het bepaalde in artikel
- 21.4. Indien de zaak met inachtneming van het in dit artikel 20.3 bepaalde door één of meer der partijen ter behandeling en beslissing bij de wettelijk bevoegde Rechtbank aanhangig is gemaakt, is de kantonrechter van die Rechtbank bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

- 21.5. Elk der partijen is ter zake van een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, in alle gevallen gerechtigd een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te beginnen. De wederpartij is verplicht actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van ten minste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-Mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft.



Dienstverlening

De in dit hoofdstuk 'Dienstverlening' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien PQR diensten van welke aard dan ook (en al dan niet in een van de andere hoofdstukken van deze algemene voorwaarden nader uitgewerkt) aan Opdrachtgever verleent.

22. Uitvoering

- 22.1. PQR zal zich naar beste kunnen inspannen zijn diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van PQR worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst PQR uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.
- 22.2. PQR is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes of certificaten wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van een opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van de bedrijfsleiding van PQR.
- 22.3. Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is PQR steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
- 22.4. PQR is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van PQR.

23. Service Level Agreement

- 23.1. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Opdrachtgever zal PQR steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.

- 23.2. Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door PQR aangekondigde buiten-gebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van PQR zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door Opdrachtgever te leveren tegenbewijs zal de door PQR gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

24. Back-up

- 24.1. Uitsluitend indien de dienstverlening aan Opdrachtgever op grond van de overeenkomst expliciet het maken van back-ups van gegevens van Opdrachtgever omvat, zal PQR met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volle-dige backup maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van Opdrachtgever. PQR zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij PQR gebruikelijke termijn. PQR zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.
- 24.2. Opdrachtgever zelf blijft verantwoordelijk tot nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.



Koop van apparatuur

Koop van apparatuur

De in dit hoofdstuk Koop van apparatuur opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien PQR apparatuur van welke aard dan ook en/of andere zaken (stoffelijke objecten) aan Opdrachtgever verkoopt.

25. Koop en verkoop

- 25.1. PQR verkoopt de apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen, gelijk Opdrachtgever deze van PQR koopt.
- 25.2. PQR staat er niet voor in dat de apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door Opdrachtgever beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 25.3. In de verkoopverplichting van PQR zijn niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, veren gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 25.4. PQR staat er niet voor in dat de bij de apparatuur en/of zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvorschriften foutloos zijn en dat de apparatuur en/of zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

26. Aflevering

- 26.1. De door PQR aan Opdrachtgever verkochte apparatuur en/of zaken zullen aan Opdrachtgever af-magazijn worden geleverd. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal PQR de aan Opdrachtgever verkochte zaken afleveren of laten afleveren op een door Opdrachtgever aan te wijzen plaats. In dat geval zal PQR Opdrachtgever, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur en/of zaken af te leveren.
- 26.2. In de koopprijs van de apparatuur en/of zaken zijn niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takelen hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d. Deze kosten worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 26.3. Indien Opdrachtgever PQR verzoekt tot verwijdering van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten,

verpakkingsmaterialen, apparatuur) dan wel indien PQR daartoe wettelijk verplicht is, kan PQR dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij hem gebruikelijke tarieven. Indien en voor zover het PQR wettelijk niet is toegestaan betaling van een vergoeding te verlangen (bijv. in het kader van de zogeheten oud voor nieuw regeling), zal hij deze vergoeding in voorkomend geval niet van Opdrachtgever vragen.

- 26.4. Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal PQR de apparatuur en/of zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door PQR is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software. PQR is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.
- 26.5. PQR is steeds gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

27. Proefopstelling

- 27.1. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal PQR gehouden zijn tot het plaatsen van een proefopstelling met betrekking tot de apparatuur waarvoor Opdrachtgever belangstelling heeft. PQR mag aan een proefopstelling (financiële) voorwaarden verbinden. Een proefopstelling behelst het tijdelijk op zicht plaatsen van apparatuur in een standaarduitvoering, exclusief accessoires, in een door Opdrachtgever ter beschikking te stellen ruimte, alvorens Opdrachtgever definitief besluit de desbetreffende apparatuur wel of niet te kopen. Opdrachtgever is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van apparatuur die onderdeel uitmaakt van een proefopstelling.

28. Omgevingseisen

- 28.1. Opdrachtgever draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door PQR gespecificeerde vereisten voor de apparatuur en/of zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.
- 28.2. Opdrachtgever draagt ervoor zorg dat door derden uit te voeren werkzaamheden, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

Koop van apparatuur

29. Garantie

- 29.1. PQR zal zich er naar beste vermogen voor inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte apparatuur en/of andere verkochte zaken, alsmede in onderdelen die door PQR in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze fouten binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij PQR zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van PQR niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is PQR gerechtigd de apparatuur en/of de zaken kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van PQR. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur, zaken of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien Opdrachtgever zonder toestemming van PQR wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door PQR in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. PQR zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 29.2. Ieder ander of verdergaand beroep van Opdrachtgever op nonconformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken dan het bepaalde in artikel 29.1 is uitgesloten.
- 29.3. Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door PQR in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 29.4. PQR heeft uit hoofde van de koopovereenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in artikel 28.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

30. Apparatuur van toeleveranciers

- 30.1. Indien en voor zover PQR apparatuur afkomstig van een derde aan Opdrachtgever verkoopt, zullen, voor wat betreft die apparatuur, in de verhouding tussen PQR en Opdrachtgever de verkoopvoorwaarden van die derde van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de verkoopvoorwaarden van die derde door PQR schriftelijk aan Opdrachtgever is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan Opdrachtgever zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan Opdrachtgever geen beroep toe op een nalaten van PQR om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien Opdrachtgever een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 30.2. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en PQR om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

PQR

Programmatuur

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Programmatuur' zijn, naast de Algemene Bepalingen, van toepassing indien PQR programmatuur anders dan op basis van een SaaS-dienst voor gebruik aan Opdrachtgever ter beschikking stelt.

31. Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

- 31.1. PQR stelt aan Opdrachtgever op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen computerprogramma's en overeengekomen gebruikersdocumentatie gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking, hierna te noemen 'de programmatuur'. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 31.2. De verplichting tot terbeschikkingstelling door PQR en het gebruiksrecht van Opdrachtgever strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van Opdrachtgever strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie worden niet aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld, ook niet indien Opdrachtgever bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.
- 31.3. Opdrachtgever zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.
- 31.4. Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is Opdrachtgever gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
- 31.5. PQR kan verlangen dat Opdrachtgever de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat Opdrachtgever bij PQR, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen. PQR is steeds gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen. Opdrachtgever zal nimmer

technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

- 31.6. Opdrachtgever mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Opdrachtgever zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service'(SaaS) of 'outsourcing'.
- 31.7. Het is Opdrachtgever nimmer toegestaan de programmatuur en de dra-gers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal Opdrachtgever een derde al dan niet op afstand (online) toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Op-drachtgever gebruikt.
- 31.8. Opdrachtgever zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van PQR uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Opdrachtgever zal op eerste verzoek van PQR toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. PQR zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij Opdrachtgever verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 31.9. Partijen houden het er voor dat de tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.
- 31.10. PQR is niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande PQR gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan PQR verlangen dat Opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

32. Aflevering en installatie

- 32.1. PQR zal, te zijner keuze, de programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door PQR te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de programmatuur online aan Opdrachtgever voor aflevering beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van de PQR in papieren dan wel digitale vorm in een door PQR bepaalde taal verstrekt.
- 32.2. Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal PQR de programmatuur bij Opdrachtgever installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

33. Acceptatie

- 33.1. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Opdrachtgever de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is') derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van PQR op grond van de garantieregeling van artikel 39. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door PQR uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door Opdrachtgever.
- 33.2. Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het be-paalde in de artikelen 35.3 tot en met 35.10 van toepassing.
- 33.3. Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door PQR schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. PQR heeft geen

enkele verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de programmatuur dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.

- 33.4. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door PQR uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is Opdrachtgever niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Opdrachtgever zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
- 33.5. Indien een acceptatietest is overeengekomen, is Opdrachtgever verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door PQR schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
- 33.6. De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- a. indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 - b. indien PQR vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 35.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 35.8 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel
 - c. indien Opdrachtgever enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.
- 33.7. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal Opdrachtgever uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan PQR rapporteren. PQR zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij PQR gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te brengen.

- 33.8. Opdrachtgever mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van PQR om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 34 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
- 33.9. Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
- 33.10. Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat PQR gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door PQR is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van Opdrachtgever op grond van artikel 35.8 betreffende kleine gebreken en artikel 39 betreffende de garantie.

34. Beschikbaarstelling

- 34.1. PQR zal de programmatuur binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking stellen.
- 34.2. Onverwijld nadat de overeenkomst is geëindigd, zal Opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan PQR retourneren. Indien is overeengekomen dat Opdrachtgever bij het einde van de overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal Opdrachtgever van zodanige vernietiging PQR onverwijld schriftelijk melding maken. PQR is bij of na het einde van de overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door Opdrachtgever gewenste dataconversie.

35. Gebruiksrechtvergoeding

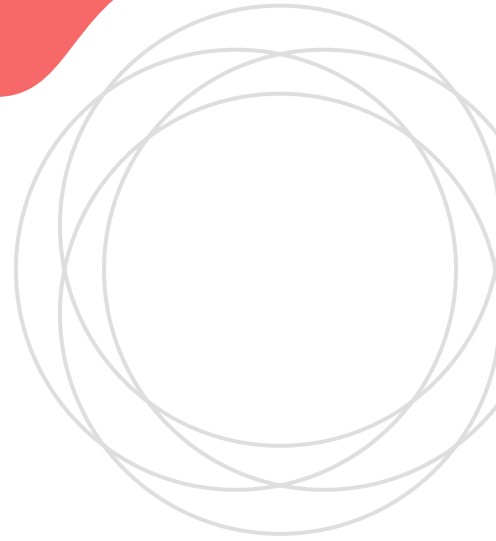
- 35.1. De voor het recht tot gebruik door Opdrachtgever te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
- a. indien partijen niet zijn overeengekomen dat PQR zorg draagt voor installatie van de programmatuur:
 - ▶ bij aflevering van de programmatuur;
 - ▶ of ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;
 - b. indien partijen zijn overeengekomen dat PQR zorg draagt voor installatie van de programmatuur:
 - ▶ bij voltooiing van die installatie;
 - ▶ of ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

36. Wijzigingen in de programmatuur

- 36.1. Behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is Opdrachtgever niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van PQR. PQR is gerechtigd zijn toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Opdrachtgever draagt het volle risico van alle door of in opdracht van Opdrachtgever door derden al dan niet met toestemming van PQR aangebrachte wijzigingen.

37. Garantie

- 37.1. PQR zal zich naar beste vermogen inspannen fouten binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeen gekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij PQR zijn gemeld. PQR staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. PQR garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval PQR volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.



- 37.2. PQR kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan PQR toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van PQR wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.
- 37.3. Herstel van fouten geschiedt op een door PQR te bepalen locatie en wijze. PQR is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 37.4. PQR is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 37.5. PQR heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 34.2 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

38. Programmatuur van toeleveranciers

- 38.1. Indien en voor zover PQR programmatuur van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die programmatuur, de (licentie)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen PQR en Opdrachtgever van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie)voorwaarden van die derden door PQR schriftelijk aan Opdrachtgever is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan Opdrachtgever zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan Opdrachtgever geen beroep toe op een nalaten van PQR om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien Opdrachtgever een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 38.2. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en PQR om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.



Onderhoud van apparatuur

Onderhoud van apparatuur

De in dit hoofdstuk Onderhoud van apparatuur opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening' van toepassing indien PQR apparatuur van welke aard ook ten behoeve van Opdrachtgever onderhoudt.

39. Onderhoudsdiensten

- 39.1. PQR zal het onderhoud verrichten met betrekking tot de in de overeenkomst genoemde apparatuur, mits de apparatuur in Nederland is opgesteld.
- 39.2. Gedurende de tijd dat PQR de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft Opdrachtgever geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.
- 39.3. De inhoud en omvang van de te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is PQR verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingsen die naar behoren door Opdrachtgever bij PQR zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in deze algemene voorwaarden verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen van de apparatuur aan de door PQR schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van die apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien Opdrachtgever deze storing kan aantonen en de desbetreffende storing bovendien kan worden gereproduceerd. PQR is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot preventief onderhoud.
- 39.4. Opdrachtgever zal, onmiddellijk nadat zich een storing aan de apparatuur voordoet, PQR daarvan in kennis stellen door middel van een gedetailleerde omschrijving.
- 39.5. Opdrachtgever zal alle door PQR verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, zoals de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. Opdrachtgever is gehouden het personeel van PQR of door PQR aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan PQR ten behoeve van het onderhoud ter beschikking te stellen.
- 39.6. Alvorens de apparatuur aan PQR voor onderhoud aan te bieden draagt Opdrachtgever er zorg voor dat van

alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende reservekopie is gemaakt.

- 39.7. Op verzoek van PQR zal een ter zake kundige medewerker van Opdrachtgever voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn.
- 39.8. Opdrachtgever is bevoegd niet door PQR geleverde apparatuur en systemen op de apparatuur aan te sluiten en daarop programmatuur te installeren.
- 39.9. Indien het naar het oordeel van PQR voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere apparatuur of met programmatuur worden getest, zal Opdrachtgever de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van PQR stellen.
- 39.10. Het voor het onderhoud benodigde testmateriaal dat niet tot de normale outillage van PQR behoort, dient door Opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld.
- 39.11. Opdrachtgever draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat PQR deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft. Het wordt aan Opdrachtgever overgelaten dit risico te verzekeren.

40. Onderhoudsvergoeding

- 40.1. In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:
- ▶ kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, stempels, inkt-(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires;
 - ▶ kosten van (het vervangen van) onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingsen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan PQR;
 - ▶ werkzaamheden ten behoeve van revisie van de apparatuur;
 - ▶ modificaties aan de apparatuur;
 - ▶ verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.
- 40.2. De vergoeding voor onderhoud is verschuldigd ongeacht of Opdrachtgever de apparatuur in gebruik heeft (genomen) of van de mogelijkheid tot onderhoud gebruik maakt.



41. Uitsluitingen

- 41.1. Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in internet, datanetwerkverbindingen, spanningsvoorzieningen, of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van PQR op grond van de onderhoudsovereenkomst.
- 41.2. Tot de onderhoudsverplichtingen van PQR behoren niet:
- ▶ het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de apparatuur anders dan door of namens PQR;
 - ▶ het gebruik van de apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van Opdrachtgever om de apparatuur tijdig te laten onderhouden. Onder de onderhoudsverplichtingen van PQR vallen evenmin onderzoek of herstel van storingen die verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur.
- 41.3. Indien PQR onderzoek en/of onderhoud verricht in verband met het in de artikel(en) 43.1 en/of 43.2 bepaalde, kan PQR de kosten van dat onderzoek en/of onderhoud volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen. Het voorgaande laat al hetgeen Opdrachtgever aan PQR ter zake van onderhoud verschuldigd is, onverlet.
- 41.4. PQR is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.



Onderhoud van programmatuur en support

Onderhoud van programmatuur en support

De in dit hoofdstuk Onderhoud van programmatuur en support opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien PQR diensten verricht op het gebied van onderhoud van programmatuur en ondersteuning (support) bij het gebruik van programmatuur.

42. Onderhoudsdiensten

- 42.1. Indien overeengekomen verricht PQR onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur in de zin van artikel 35.3 en zulks uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 45.
- 42.2. Opdrachtgever zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal PQR zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van PQR op de door PQR te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. PQR is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Opdrachtgever zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.
- 42.3. Het bepaalde in de artikelen 39.3 en 39.4 is van overeenkomstige toepassing.
- 42.4. Indien PQR het onderhoud online verricht, zal Opdrachtgever tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- 42.5. Opdrachtgever zal alle door PQR verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.
- 42.6. Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door PQR zelf aan Opdrachtgever is geleverd, zal Opdrachtgever, indien PQR dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-) documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Opdrachtgever staat er voor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Opdrachtgever verleent PQR het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-) documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.
- 42.7. Het onderhoud door PQR laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet. Opdrachtgever zal zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
- 42.8. Indien en voor zover PQR (standaard) programmatuur van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, tenzij door PQR schriftelijk aan Opdrachtgever anders is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn en wordt geacht de desbetreffende licentie overeenkomst en of onderhoudsovereenkomst tot stand te zijn gekomen tussen Opdrachtgever en de desbetreffende derde. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden zijn veelal ingesloten in de verpakking van desbetreffende programmatuur, dan wel verwerkt in de programmatuur zelf. Voorts zal PQR deze voorwaarden aan Opdrachtgever op zijn verzoek toezenden. Het bepaalde in dit artikel is ook van toepassing op door PQR geleverde programmatuur die door Opdrachtgever in gebruik wordt genomen door aanvaarding van een zogenaamde 'shrink wrap' of 'click wrap' licentie, waarbij de licentie overeenkomst tussen Opdrachtgever en desbetreffende derde totstandkomt door opening van de verpakking of installatie van bedoelde programmatuur. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en PQR om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of uitdrukkelijk schriftelijk buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.

Onderhoud van programmatuur en support

43. Nieuwe versies van programmatuur

43.1. Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van PQR.

43.2. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is PQR niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.

43.3. PQR kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit Opdrachtgever een nadere schriftelijke overeenkomst met PQR aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. PQR kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. PQR is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

43.4. PQR kan van Opdrachtgever verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

44. Supportdiensten

44.1. Indien de dienstverlening van PQR op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur omvat, zal PQR telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. PQR kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat voor

ondersteuning in aanmerking komt. PQR zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. PQR staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van PQR.

44.2. Indien de dienstverlening van PQR op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standbydiensten' omvat, zal PQR één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is Opdrachtgever gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de programmatuur. PQR staat er niet voor in dat alle storingen tijdig zullen worden verholpen.

44.3. Het onderhoud en de andere overeengekomen diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

45. Vergoeding

45.1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.

45.2. Bedragen ter zake het onderhoud van de programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk zijn verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd ongeacht of Opdrachtgever de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.



Software-as-a-service

De in dit hoofdstuk 'Software-as-a-service' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen uit het hoofdstuk Dienstverlening, van toepassing indien PQR diensten verricht onder de naam of op het gebied van Software-as-a-service (verder: SaaS). Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden wordt onder Software-as-a-service verstaan: het door PQR 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van Software, en/of besturingssystemen en bijbehorende diensten, en/of infrastructuur aan Opdrachtgever via internet of een ander datanetwerk, zonder dat PQR gehouden is aan Opdrachtgever een fysieke drager te verstrekken

46. Uitvoering SaaS-dienst

- 46.1. PQR verricht de SaaS-dienst slechts in opdracht van Opdrachtgever. Het staat Opdrachtgever niet vrij derden gebruik te laten maken van de door PQR verleende diensten op het gebied van SaaS.
- 46.2. Indien PQR op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 46.3. PQR kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg heeft, zal PQR Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Opdrachtgever. In dat geval kan Opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of PQR de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 46.4. PQR kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. PQR is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 46.5. PQR kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of

andere vormen van service. PQR zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden. Deze buitengebruikstelling conform dit artikel zal nimmer aanleiding zijn voor enige schadevergoeding aan de Opdrachtgever of derden.

- 46.6. PQR is nimmer gehouden Opdrachtgever een fysieke drager te verstrekken met daarop de in het kader van de SaaS-dienst aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen en te houden programmatuur.

47. Garantie

- 47.1. PQR staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. PQR zal zich er voor inspannen fouten als bedoeld in artikel 35.3 in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door PQR zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door Opdrachtgever gedetailleerd omschreven schriftelijk bij PQR zijn gemeld. PQR kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. PQR staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door PQR is ontwikkeld, zullen worden verholpen. PQR is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld, kan PQR volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan Opdrachtgever in rekening brengen.
- 47.2. Opdrachtgever zal op basis van de door PQR verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de SaaS-dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. PQR verklaart zich bereid om op verzoek van Opdrachtgever naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door Opdrachtgever te nemen maatregelen, tegen door PQR te stellen (financiële) voorwaarden. PQR is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 47.3. PQR staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wetten regelgeving.

48. Bescherming van persoonsgegevens

- 48.1. Opdrachtgever heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals Algemene verordening gegevensbescherming) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij Opdrachtgever. Partijen houden het er voor dat PQR ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'Verwerker' in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming.
- 48.2. PQR zal, zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen aan de door Opdrachtgever na te komen verplichtingen als bedoeld in artikel 50.1. De kosten verbonden aan deze ondersteuning zijn niet in de over-eengekomen prijzen en vergoedingen van PQR begrepen en komen voor rekening van Opdrachtgever.

49. Aanvang van de dienstverlening; vergoeding

- 49.1. Uitvoering van de door PQR te verlenen SaaS-dienst begint binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.
- 49.2. Opdrachtgever is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door PQR verleende SaaS-dienst telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

50. Producten en diensten van toeleveranciers

- 50.1. Indien en voor zover PQR in het kader van de Uitvoering SaaS-dienst producten of diensten van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft deze producten en diensten, de (licentie)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen PQR en Opdrachtgever van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie)voorwaarden van die derden door PQR schriftelijk aan Opdrachtgever is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan Opdrachtgever zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan Opdrachtgever geen beroep toe op een nalaten van PQR om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien Opdrachtgever een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 50.2. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en PQR om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

PQR

Hosting

Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk Dienstverlening, van toepassing indien PQR diensten, onder welke naam dan ook verleent op het gebied van 'hosting' en aanverwante diensten.

51. Hostingdiensten

- 51.1. PQR zal de met Opdrachtgever overeengekomen hostingdiensten verrichten.
- 51.2. Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal Opdrachtgever de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor Opdrachtgever gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door Opdrachtgever niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal PQR een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.
- 51.3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. PQR is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 51.4. Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van backup-, uitwijken recoverydiensten tot voorwerp.
- 51.5. PQR kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. PQR zal de buitengebruikstelling niet langer

laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met Opdrachtgever.

- 51.6. Indien PQR op grond van de overeenkomst diensten voor Opdrachtgever verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient Opdrachtgever de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal PQR een schriftelijk exemplaar van die regels aan Opdrachtgever verstrekken. PQR aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door Opdrachtgever beoogde resultaten. Opdrachtgever is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij PQR gebruikelijke tarieven, verschuldigd. PQR staat er niet voor in dat een door Opdrachtgever gewenste domeinnaam aan Opdrachtgever wordt toegekend.

52. Notice and Take Down

- 52.1. Opdrachtgever zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
- 52.2. Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is PQR steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal op eerste schriftelijk verzoek van PQR data en/of informatie onverwijld van de systemen van PQR verwijderen, bij gebreke waarvan PQR gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. PQR is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 53.1 aan Opdrachtgever per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontfemen. Het

voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door PQR jegens Opdrachtgever. PQR is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens Opdrachtgever aansprakelijk te zijn.

- 52.3. Van PQR kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van Opdrachtgever te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en Opdrachtgever. Opdrachtgever zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en PQR schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.





Advisering en consultancy

De in dit hoofdstuk Advisering en consultancy opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk Dienstverlening van toepassing indien PQR diensten verleent op het gebied van advisering en consultancy.

53. Uitvoering

53.1. PQR zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van PQR worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst PQR uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.

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

53.3. Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is PQR gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. PQR is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 26.

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

53.5. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door PQR verleende diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

53.6. De doorlooptijd van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de

gegevens en informatie die Opdrachtgever verstrekt en de medewerking van Opdrachtgever en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal PQR zich daarom niet tevoren verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.

53.7. De dienstverlening van PQR wordt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van PQR.

53.8. Het gebruik dat Opdrachtgever maakt van een door PQR afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van Opdrachtgever. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam PQR mag worden verwacht, berust geheel bij Opdrachtgever, onverminderd het recht van PQR met alle middelen tegenbewijs te leveren.

53.9. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van PQR is Opdrachtgever niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van PQR en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van PQR. Opdrachtgever zal de adviezen of rapportages van PQR niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

54. Rapportage

54.1. PQR zal Opdrachtgever op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtgever zal PQR schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor PQR van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst, prioriteitenstelling van Opdrachtgever, beschikbaarheid van middelen en personeel van Opdrachtgever en bijzondere of voor PQR mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Opdrachtgever zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door PQR verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van Opdrachtgever en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en PQR hiervan op de hoogte stellen.

55. Vergoeding

55.1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door PQR verleende diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.



Detacheringsdiensten

De in dit hoofdstuk Detacheringsdiensten opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk Dienstverlening, van toepassing indien PQR een of meer medewerkers aan Opdrachtgever ter beschikking stelt teneinde onder toezicht en leiding van Opdrachtgever werkzaam te zijn.

56. Detacheringsdiensten

- 56.1. PQR zal de in de overeenkomst genoemde medewerker aan Opdrachtgever ter beschikking stellen om onder leiding en toezicht van Opdrachtgever werkzaamheden te verrichten. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van Opdrachtgever. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal de medewerker veertig uur per week tijdens de voor PQR gebruikelijke werkdagen aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.
- 56.2. Opdrachtgever kan de ter beschikking gestelde medewerker slechts inzetten voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden indien PQR daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd.
- 56.3. Het is Opdrachtgever slechts toegestaan de ter beschikking gestelde medewerker aan een derde door te lenen om onder leiding en toezicht van die derde werkzaam te zijn indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 56.4. PQR zal zich er voor inspannen dat de ter beschikking gestelde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen, behoudens bij ziekte of uitdiensttreding van de medewerker. Ook indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is PQR steeds gerechtigd na overleg met Opdrachtgever deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde kwalificaties.
- 56.5. Opdrachtgever is gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde medewerker te verzoeken (i) indien de ter beschikking gestelde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en Opdrachtgever dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden gemotiveerd aan PQR kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de ter beschikking gestelde medewerker. PQR zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. PQR staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet onverwijld 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 onverminderd in stand.

57. Duur van de detacheringsovereenkomst

- 57.1. In afwijking van hetgeen bepaald is in artikel 4 van deze algemene voorwaarden geldt dat indien partijen omtrent de duur van detachering niets zijn overeengekomen, de overeenkomst een looptijd heeft voor onbepaalde duur, in welk geval voor elke der partijen een opzegtermijn van één kalendermaand geldt na de eventuele initiële looptijd. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

58. Arbeidsduur, werktijden en arbeidsomstandigheden

- 58.1. De werktijden, rusttijden en arbeidsduur van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan de bij Opdrachtgever gebruikelijke tijden en duur. Opdrachtgever staat er voor in dat de werken rusttijden en de arbeidsduur voldoen aan de ter zake relevante weten regelgeving.
- 58.2. Opdrachtgever zal PQR informeren omtrent een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van zijn bedrijf of organisatie.
- 58.3. Opdrachtgever is jegens PQR en de ter beschikkinggestelde medewerker gehouden tot nakoming van de relevante weten regelgeving op het gebied van de veiligheid van de werkplek en de arbeidsomstandigheden.

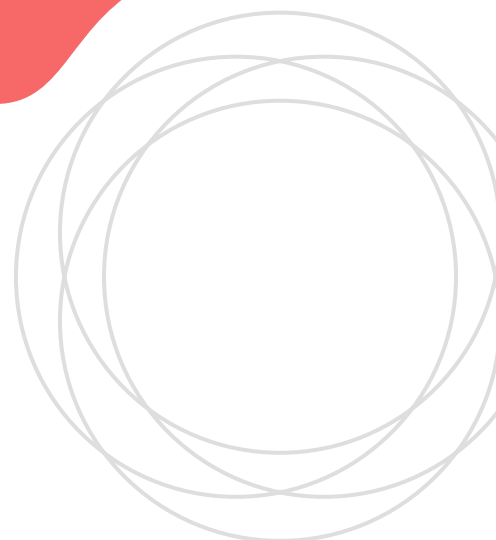
59. Overwerkvergoeding en reistijd

- 59.1. De Opdrachtgever is een toeslag verschuldigd op het overeengekomen uurtarief indien de ter beschikking gestelde medewerker in opdracht of op verzoek van Opdrachtgever per dag langer werkt dan het overeengekomen of gebruikelijke aantal werkuren dan wel werkzaam is buiten normale werktijden, d.w.z. op maandag tot en met vrijdag met uitzondering van algemeen erkende feestdagen, van maximaal acht uur per dag op normale werkuren tussen 07:00 uur en 18:00 uur.

- 59.2. Voor werkzaamheden verricht langer dan acht uur op een werkdag, of buiten de in artikel 65.1 beschreven normale werkuren gelden de navolgende verhogingen:
- ▶ van 18.00 uur tot 23.00 uur met 50%;
 - ▶ van 23.00 uur tot 07.00 uur alsmede zaterdagen, zondagen en nationale feestdagen met 100%;
 - ▶ voor langer dan acht uur op een werkdag werken, geldt na 8,5 gewerkte uren een toeslag van 50% op de voor de betreffende uren geldende tarieven.
- 59.3. Kosten en reistijd zullen aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht overeenkomstig de bij PQR gebruikelijke regels en maatstaven. Desge-vraagd zal PQR Opdrachtgever informeren over de daarvoor gebruikelijke regels en maatstaven.

60. Inlenersaansprakelijkheid en overige aansprakelijkheid

- 60.1. PQR zal zorg dragen voor de tijdige en volledige afdracht van de voor de ter beschikking gestelde medewerker in verband met de overeenkomst met Opdrachtgever te betalen loonbelasting, premies voor sociale verzekeringen en omzetbelasting. PQR vrijwaart Opdrachtgever voor alle vorderingen van de belastingdienst dan wel van de instanties voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving die vanwege de overeenkomst met Opdrachtgever verschuldigd zijn, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever PQR onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan PQR. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan PQR verlenen om zich, indien nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze vorderingen te verweren.
- 60.2. PQR aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de kwaliteit van de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding van Opdrachtgever tot stand zijn gekomen.





Opleidingen en trainingen

De in dit hoofdstuk Opleidingen en Trainingen opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk Dienstverlening, van toepassing indien PQR diensten, onder welke naam en op welke wijze dan ook (bijv. in elektronische vorm), verleent op het gebied van onderwijs, opleidingen, workshops, trainingen, seminars en dergelijke (hierna te noemen: opleiding).

61. Aanmelding en annulering

- 61.1. Een aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door PQR.
- 61.2. Opdrachtgever draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer doet niets af aan de verplichtingen van Op-drachtgever op grond van de overeenkomst. Het is Opdrachtgever toegestaan een deelnemer voor een opleiding te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van PQR.
- 61.3. Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van PQR aanleiding geeft, is PQR gerechtigd de opleiding te annuleren, te combineren met één of meerdere opleidingen, of deze op een latere datum of een latere tijdstip te laten plaatsvinden. PQR behoudt zich het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen. PQR is gerechtigd organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen.
- 61.4. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding door Opdrachtgever of deelnemers worden beheerst door de bij PQR gebruikelijke regels. Een annulering dient altijd schriftelijk en voorafgaand aan de opleiding of het desbetreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of nietverschijning doet niets af aan de betaalverplichtingen die Op-drachtgever op grond van de overeenkomst heeft.

62. Uitvoering opleiding

- 62.1. Opdrachtgever aanvaardt dat PQR de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.
- 62.2. Opdrachtgever zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door PQR voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding.
- 62.3. Indien PQR bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat PQR er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien PQR de opleiding uitvoert op locatie van Opdrachtgever, zal Opdrachtgever zorg dragen voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende apparatuur en programmatuur.
- 62.4. Het afnemen van een examen of een toets maakt niet deel uit van de overeenkomst.
- 62.5. Voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, opleidingsmaterialen of -middelen is Opdrachtgever een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.
- 62.6. Indien de opleiding op basis van e-learning wordt aangeboden zijn de bepalingen van het "Hoofdstuk Software-as-a-Service (SaaS)" zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

63. Prijs en betaling

- 63.1. PQR kan verlangen dat Opdrachtgever vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. PQR kan deelnemers uitsluiten van deelname indien Opdrachtgever heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van PQR.
- 63.2. Tenzij PQR uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de opleiding is vrijgesteld van BTW in de zin van artikel 11 van de Wet op de Omzetbelasting 1968, is Opdrachtgever over de vergoeding tevens BTW verschuldigd. PQR is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd zijn prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van BTW voor opleidingen.



Huur van apparatuur

Huur van apparatuur

De in dit hoofdstuk Huur van apparatuur opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien PQR apparatuur van welke aard dan ook aan Opdrachtgever verhuurt.

64. Huur en verhuur

- 64.1. PQR verhuurt aan Opdrachtgever de in de huurovereenkomst genoemde apparatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie.
- 64.2. In de verhuur is niet begrepen de terbeschikkingstelling van programmatuur op separate gegevensdragers en de gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de apparatuur, zoals batterijen, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 64.3. De huur vangt aan op de dag van terbeschikkingstelling van de apparatuur aan Opdrachtgever.

65. Voorinspectie

- 65.1. PQR kan vóór of bij gelegenheid van de terbeschikkingstelling bij wijze van voorinspectie in aanwezigheid van Opdrachtgever een beschrijving van de staat van de apparatuur opstellen, met vermelding van geconstateerde gebreken. PQR kan verlangen dat Opdrachtgever het opgestelde rapport met deze beschrijving voor akkoord ondertekent alvorens PQR de apparatuur aan Opdrachtgever in gebruik verstrekt. De in die staat vermelde gebreken in de apparatuur komen voor rekening van PQR. Partijen zullen bij constatering van gebreken overeenkomen of, en zo ja op welke wijze en op welke termijn het herstel van de in de staat vermelde gebreken geschiedt.
- 65.2. Als Opdrachtgever niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in artikel 68.1, heeft PQR het recht om deze inspectie buiten aanwezigheid van Opdrachtgever uit te voeren en het rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor Opdrachtgever.
- 65.3. Indien geen voorinspectie wordt uitgevoerd, wordt Opdrachtgever geacht de apparatuur in goede en onbeschadigde staat te hebben ontvangen.

66. Gebruik van de apparatuur

- 66.1. Opdrachtgever zal de apparatuur uitsluitend in overeenstemming met de op grond van de overeenkomst beoogde bestemming en op de in die overeenkomst genoemde locaties gebruiken in en ten behoeve van zijn eigen organisatie of bedrijf. Gebruik van de apparatuur door of ten behoeve van derden is niet toegestaan. Het recht tot gebruik van de apparatuur is niet overdraagbaar. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de apparatuur aan een derde in onderhuur te geven of een derde anderszins het (mede-) gebruik ervan te geven.
- 66.2. Opdrachtgever zelf zal de apparatuur installeren, monteren en gebruiksgereed maken.
- 66.3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de apparatuur of enig deel daarvan als onderpand of zekerheidsobject, op welke wijze dan ook, te gebruiken of op andere wijze daarover te beschikken.
- 66.4. Opdrachtgever zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en als goed huisvader onder zich houden. Opdrachtgever zal voldoende maatregelen nemen ter voorkoming van schade. Bij schade aan de apparatuur zal Opdrachtgever PQR daarvan onverwijld in kennis stellen. Opdrachtgever is voor schade aan de apparatuur jegens PQR aansprakelijk. In alle gevallen is Opdrachtgever jegens PQR aansprakelijk ingeval van diefstal, verlies of verduistering van de apparatuur tijdens de duur van de huur.
- 66.5. Opdrachtgever zal de apparatuur niet geheel of gedeeltelijk veranderen of daaraan iets toevoegen. Indien in voorkomend geval toch veranderingen of toevoegingen zijn aangebracht, zal Opdrachtgever deze uiterlijk bij het einde van de huurovereenkomst ongedaan maken of verwijderen.
- 66.6. Tussen partijen geldt dat gebreken aan de door of in opdracht van Opdrachtgever aan de apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen en alle uit die veranderingen of toevoegingen voortvloeiende gebreken van de apparatuur geen gebreken in de zin van artikel 7:204 van het BW zijn. Opdrachtgever heeft ter zake van deze gebreken geen enkele aanspraak jegens PQR. PQR is niet gehouden tot herstel of onderhoud van deze gebreken.

- 66.7. Opdrachtgever heeft geen aanspraak op enige vergoeding in verband met door Opdrachtgever aangebrachte veranderingen van dan wel toevoegingen aan de gehuurde apparatuur die bij of na het einde van de huurovereenkomst, om welke reden dan ook, niet ongedaan gemaakt of verwijderd zijn.
- 66.8. Opdrachtgever zal PQR terstond schriftelijk in kennis stellen van een eventueel beslag op de apparatuur, onder opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. Opdrachtgever zal de beslagleggende deurwaarder onverwijld inzage geven in de huurovereenkomst.

67. Onderhoud van gehuurde apparatuur

- 67.1. Opdrachtgever zal de gehuurde apparatuur niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.
- 67.2. Opdrachtgever zal door hem geconstateerde gebreken in de gehuurde apparatuur terstond schriftelijk kenbaar maken. PQR zal zich naar beste kunnen inspannen om bij wijze van correctief onderhoud de gebreken in de apparatuur die voor zijn rekening komen, binnen een redelijke termijn te herstellen. PQR is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de apparatuur. Opdrachtgever zal PQR desgevraagd in de gelegenheid stellen correctief en/of preventief onderhoud uit te voeren. Partijen zullen tevoren in goed overleg de dagen en tijdstippen waarop onderhoud plaats vindt met elkaar bespreken. Gedurende de periode van onderhoud heeft Opdrachtgever geen recht op vervangende apparatuur.
- 67.3. Uitgesloten van de verplichting tot herstel van gebreken zijn:
- ▶ het herstel van gebreken die Opdrachtgever bij het aangaan van de huurovereenkomst heeft aanvaard;
 - ▶ het herstel van gebreken als gevolg van oorzaken die van buitenaf komen;
 - ▶ het herstel van gebreken die aan Opdrachtgever, zijn personeelsleden en/of door Opdrachtgever ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend;
 - ▶ het herstel van gebreken die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik of gebruik in strijd met de documentatie;
 - ▶ het herstel van gebreken die het gevolg zijn van gebruik van de apparatuur in strijd met de gebruiksbestemming;
 - ▶ het herstel van gebreken die het gevolg zijn

van ongeautoriseerd aan de apparatuur aangebrachte wijzigingen of toevoegingen.

- 67.4. Indien PQR de in het vorige lid bedoelde gebreken herstelt of laat herstellen, is Opdrachtgever de daaraan verbonden kosten volgens de gebruikelijke tarieven van PQR verschuldigd.
- 67.5. PQR is steeds gerechtigd er voor te kiezen herstel van gebreken achterwege te laten en de apparatuur door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur te vervangen.
- 67.6. PQR is nimmer gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane data.

68. Eindinspectie en teruggave

- 68.1. Opdrachtgever zal de apparatuur bij het einde van de huurovereenkomst in de oorspronkelijke staat aan PQR teruggeven. Kosten van vervoer in verband met de teruggave zijn voor rekening van Opdrachtgever.
- 68.2. Opdrachtgever zal vóór of uiterlijk op de laatste werkdag van de huurtermijn zijn medewerking verlenen aan een gezamenlijke eindinspectie van de staat van de apparatuur. Van de bevindingen daarbij wordt door partij-en gezamenlijk een rapport opgemaakt, dat door beide partijen moet worden ondertekend. Indien Opdrachtgever niet meewerkt aan deze eindinspectie, is PQR gerechtigd om deze inspectie buiten aanwezigheid van Opdrachtgever uit te voeren en het bedoelde rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor Opdrachtgever.
- 68.3. PQR is gerechtigd om de gebreken die zijn vermeld in het rapport van de eindinspectie en die redelijkerwijs voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, op kosten van Opdrachtgever te doen herstellen. Opdrachtgever is aansprakelijk voor schade van PQR wegens tijdelijke onbruikbaarheid dan wel verdere onverhuurbaarheid van de apparatuur.
- 68.4. Indien Opdrachtgever bij het einde van de huur een door hem aan de apparatuur aangebrachte verandering niet ongedaan heeft gemaakt of een toevoeging daaraan niet heeft verwijderd, geldt tussen partijen dat Opdrachtgever geacht wordt afstand te hebben gedaan van ieder recht op die veranderingen en/of toevoegingen.



PQR B.V.
Papendorpseweg 91
3528 BJ Utrecht
The Netherlands
T: +31 30 662 97 29
info@pqr.nl
www.pqr.com