

# Algemene Leveringsvoorwaarden

Deze voorwaarden zijn op 25 mei 2010 gedeponerd ter  
Griffie van de Rechtbank te Dordrecht onder nummer AL 10/2010



## Inhoudsopgave

<b>Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen</b>	<b>4</b>
1. Definities	4
2. Toepasselijkheid Algemene Leveringsvoorwaarden op aanbiddingen/Overeenkomsten	5
3. Prijs en betaling	5
4. Vertrouwelijkheid en overname personeel	6
5. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging	7
6. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting	8
7. Risico en reclame	8
8. Intellectuele Eigendom	9
9. Medewerkingsverplichtingen	10
10. Leveringstermijnen	11
11. Ontbinding en opzegging van de Overeenkomst	11
12. Aansprakelijkheid	12
13. Overmacht	14
14. Wijziging en meerwerk	14
15. Service Level Agreement	15
16. Overdracht van rechten en verplichtingen	15
17. Duur van de Overeenkomst	15
18. Toepasselijk recht en geschillen	15
<b>Hoofdstuk 2 Gebruiksrecht Programmatuur</b>	<b>16</b>
19. Definities	16
20. Gebruiksrecht	16
21. Gebruiksbeperkingen	16
22. Aflevering en installatie	18
23. Acceptatietest en acceptatie	18
24. Vergoeding	20
25. Modifieren van de Programmatuur	20
26. Garantie	21
27. Einde van de Overeenkomst	21
28. Programmatuur van toeleveranciers	21
<b>Hoofdstuk 3 Onderhoud Programmatuur</b>	<b>21</b>
29. Onderhoudsovereenkomst	22
30. Onderhoud	22
31. Uitvoering onderhoud	22
32. Nieuwe versies van de Programmatuur	23
33. Gebruiksondersteuning	24
34. Einde van de Overeenkomst	24
35. Betaling	24
36. Onderhoud door toeleveranciers	25
<b>Hoofdstuk 4 Ontwikkeling Maatwerkprogrammatuur</b>	<b>25</b>
37. Specificaties van de Maatwerkprogrammatuur	25
38. Ontwikkeling van de Maatwerkprogrammatuur	26
39. Aflevering en installatie	26

40. Acceptatietest en acceptatie	26
41. Gebruiksrecht	28
42. Gebruiksbeperkingen	28
43. Einde van de Overeenkomst	30
44. Vergoeding voor ontwikkel-werkzaamheden	30
45. Modifieren van de Maatwerkprogrammatuur	30
46. Garantie	30
<b>Hoofdstuk 5 Application Service Provision/Software as a Service</b>	<b>31</b>
47. Definities	31
48. ASP/SaaS	31
49. Uitvoering ASP/SaaS	32
50. Betaling	33
51. Garantie	33
52. Verwerking persoonsgegevens	34
<b>Hoofdstuk 6 Hosting</b>	<b>34</b>
53. Definitie	34
54. Hosting	34
55. Uitvoering diensten	36
56. Gedragsregels	36
57. Verhuizing van website	37
58. Betaling	37
59. Garantie	37
60. Verwerking persoonsgegevens	38
<b>Hoofdstuk 7 Opleidingen</b>	<b>38</b>
61. Definities	38
62. Aanmelding en annulering	38
63. Uitvoering Opleiding	39
64. Prijzen en betaling	40
65. Intellectuele Eigendom	40
<b>Hoofdstuk 8 Beheer en/of overige dienstverlening</b>	<b>41</b>
66. Definitie	41
67. Beheer en/of overige dienstverlening	41
68. Beheer ICT-systemen	42
69. Rapportage	43
70. Betaling	44
<b>Hoofdstuk 9 Verkoop Apparatuur</b>	<b>44</b>
71. Koop en verkoop	44
72. Aflevering	45
73. Proefopstelling	46
74. Export	46
75. Retourzending	46
76. Medewerking door de Klant	46
77. Garantie	46
78. Apparatuur van toeleveranciers	47

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### 1. Definities

- 1.1 **U4:** UNIT4 N.V. en/of één van haar werkmaatschappijen voor zover zij deze Algemene Leveringsvoorwaarden op een aanbieding en/of Overeenkomst van toepassing heeft verklaard.
- 1.2 **Klant:** degene die door ondertekening van een geschrift of op andere wijze de toepasselijkheid van deze Algemene Leveringsvoorwaarden heeft aanvaard.
- 1.3 **Partij:** de Klant danwel U4.
- 1.4 **Partijen:** de Klant en U4.
- 1.5 **Algemene Leveringsvoorwaarden:** de onderhavige voorwaarden.
- 1.6 **Overeenkomst:** een overeenkomst die betrekking heeft op de levering of beschikbaarstelling door U4 aan de Klant van goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook.
- 1.7 **Zaken/Zaak:** tastbare objecten zoals onder meer doch niet uitsluitend gegevensdragers, supplies en verbruiksartikelen.
- 1.8 **Apparatuur:** computer-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur en/of andere apparaten en/of andere Zaken.
- 1.9 **Documentatie:** de door U4 aan de Klant ter beschikking gestelde gebruikersinformatie, in papieren danwel digitale vorm, in de door U4 te bepalen taal en met de door U4 te bepalen inhoud.
- 1.10 **Programmatuur:** de door U4 aan de Klant ter beschikking gestelde Maatwerkprogrammatuur, websites en/of computerprogramma's, inclusief computerprogramma's van derden, uitdrukkelijk beperkt tot de executeerbare versie (de zogenaamde "object-code").
- 1.11 **Maatwerkprogrammatuur:** Programmatuur, die in opdracht van de Klant is ontwikkeld of op basis van bestaande Programmatuur is aangepast aan de specifieke wensen van de Klant.
- 1.12 **Fout(en) (in de Programmatuur):** het substantieel niet voldoen aan de door U4 schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de Programmatuur en, in geval van Maatwerkprogrammatuur, aan de tussen Partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele en/of technische specificaties. Van een Fout is alleen sprake indien de Klant deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Van een Geringe Fout is sprake indien de Fout operationele of productieve ingebruikname van de Programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staat.
- 1.13 **Service Level Agreement:** een schriftelijke overeenkomst of nadere uitwerking daarvan onder door U4 te stellen voorwaarden waarin de dienstverlening nader wordt geregeld.
- 1.14 **Standby-diensten:** het uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen ter beschikking houden van één of meer medewerkers voor de Klant tijdens de in de Overeenkomst genoemde dagen en tijden.
- 1.15 **Intellectuele Eigendom:** auteursrechten (waaronder persoonlijkheidsrechten), naburige rechten, databankrechten, octrooirechten (patenten), tekeningen- en modellenrechten, handelsnaamrechten, merkenrechten, rechten inzake topografieën van halfgeleiderproducten, gebruiksmodellenrechten in de ruimste zin van het woord en alle andere intellectuele eigendomsrechten en daarmee samenhangende rechten.

## **2. Toepasselijkheid Algemene Leveringsvoorwaarden op aanbiedingen/Overeenkomsten**

- 2.1 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij U4 goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan de Klant levert.
- 2.2 Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben uitdrukkelijk geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk door de andere Partij zijn bevestigd. Wijzigingen in en aanvullingen op de Overeenkomst zijn slechts geldig indien en voor zover deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen. Dit geldt niet voor wijzigingen in de Algemene Leveringsvoorwaarden die U4 krachtens artikel 2.8 kan aanpassen.
- 2.3 De bepalingen van deze Algemene Leveringsvoorwaarden dienen telkens in onderling verband te worden beschouwd. Bij tegenstrijdigheid prevaleren de specifieke bepalingen boven de meer algemene bepalingen.
- 2.4 De toepasselijkheid van door de Klant gehanteerde voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.5 Indien enige bepaling van deze Algemene Leveringsvoorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Leveringsvoorwaarden onverminderd van kracht blijven. U4 en de Klant zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen.
- 2.6 Alle aanbiedingen en andere uitingen van U4 zijn vrijblijvend, tenzij door U4 schriftelijk anders is aangegeven.
- 2.7 De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens haar aan U4 verstrekte gegevens waarop U4 haar aanbieding baseert. De Klant betracht steeds de uiterste zorg dat de opgegeven specificaties juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor U4 niet bindend, behoudens indien door U4 uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 2.8 U4 is gerechtigd gedurende een Overeenkomst over te gaan tot wijziging van de op een Overeenkomst toepasselijke Algemene Leveringsvoorwaarden. U4 zal de Klant hierover schriftelijk informeren.

## **3. Prijs en betaling**

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Tenzij anders is overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient de Klant alle betalingen in euro's te voldoen.
- 3.2 Alle door U4 afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij U4 schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door U4 afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door de Klant nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door de Klant aan U4 kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen Partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door U4 te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen Partijen schriftelijk is overeengekomen is U4 gehouden de Klant te informeren bij dreigende overschrijding van een door U4 afgegeven voorcalculatie of begroting.

- 3.3 Indien de Klant bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die natuurlijke personen en/of rechtspersonen hoofdelijk gehouden de uit de Overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.
- 3.4 Ter zake de door U4 verrichte prestaties en de daarvoor door de Klant verschuldigde bedragen leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van U4 volledig bewijs op, onverminderd het recht van de Klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.5 Nadat 3 maanden zijn verstreken sinds het sluiten van de Overeenkomst is U4 gerechtigd prijzen en tarieven aan te passen door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de Klant.
- 3.6 U4 is bevoegd tussentijdse prijsverhogingen van haar toeleveranciers aan de Klant door te berekenen. Ook zullen eventuele kosten van (run time) licenties van toeleveranciers worden doorbelast aan de Klant.
- 3.7 Partijen zullen in de Overeenkomst de datum of data waarop U4 de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan de Klant in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door de Klant betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal de Klant binnen een termijn van 30 dagen na factuurdatum betalen. Betaling dient te geschieden op een door U4 aan te geven bank- of girorekening. De Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 3.8 Indien de Klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is de Klant, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag een rente verschuldigd van 1,5% per maand of – indien dit hoger is – de wettelijke handelsrente. Indien de Klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan U4 de vordering uit handen geven, in welk geval de Klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding (met een minimum van € 125,00) van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen.
- 3.9 De Klant verleent U4 door het aangaan van de Overeenkomst, de onherroepelijke en onvoorwaardelijke toestemming al het door de Klant verschuldigde te incasseren door middel van automatische incasso. De Klant zal te allen tijde zorgdragen voor voldoende saldo en voorts de noodzakelijke medewerking verlenen aan de voldoening per automatische incasso.
- 3.10 Indien de Klant niet, niet tijdig of niet naar behoren aan enige verplichting uit de Overeenkomst voldoet, of de bedrijfsklare opstelling door toedoen van de Klant wordt vertraagd of anderszins de Klant de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke medewerking niet, niet tijdig of niet naar behoren verleent, is U4 bevoegd haar werkzaamheden en diensten op te schorten, en de alsdan gerezen kosten aan de Klant in rekening te brengen, overeenkomstig haar gebruikelijke tarieven en zonder dat U4 tot enige schadevergoeding vanwege de opschorting is gehouden, zulks onverminderd alle overige rechten die aan U4 toekomen. De Klant is nimmer gerechtigd tot opschorting van haar verplichtingen.

#### **4. Vertrouwelijkheid en overname personeel**

- 4.1 De Klant en U4 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. 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 van de Partijen als zodanig zijn aangeduid. De Klant erkent dat de Programmatuur een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze Programmatuur bedrijfsgeheimen van U4, diens toeleveranciers en/of de producent van de Programmatuur bevat.

- 4.2 Elk van de Partijen zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals 1 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 bedoelde toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.

## **5. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging**

- 5.1 Indien U4 dit van belang acht voor de uitvoering van de Overeenkomst, zal de Klant U4 desgevraagd onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop de Klant uitvoering geeft aan haar verplichtingen in het kader van wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.
- 5.2 De Klant vrijwaart U4 voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door de Klant wordt gehouden of waarvoor de Klant op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij de Klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan U4 toegerekend moeten worden.
- 5.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door U4 verleende dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij de Klant. De Klant staat er jegens U4 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. De Klant vrijwaart U4 tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
- 5.4 Indien U4 op grond van de Overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen. U4 staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven 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.
- 5.5 Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is U4 gerechtigd de Klant toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. U4 is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen. De Klant behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde medewerkers kenbaar. U4 is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een handelen of nalaten van U4.

## 6. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting

- 6.1 Alle aan de Klant geleverde Zaken blijven eigendom van U4 totdat alle bedragen, die de Klant aan U4 op grond van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst verschuldigd is, volledig aan U4 zijn voldaan. De Klant die als wederverkoper optreedt en waarvoor U4 met de Klant een separate Overeenkomst heeft gesloten, zal alle Zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van U4 mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van haar bedrijf. Indien de Klant (mede) uit door U4 geleverde Zaken een nieuwe Zaak vormt, vormt de Klant die Zaak slechts voor U4 en houdt de Klant de nieuw gevormde Zaak voor U4 totdat de Klant alle op grond van de Overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan. U4 blijft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door de Klant eigenaar van de nieuw gevormde Zaak.
- 6.2 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 terzake voor U4 gunstigere bepalingen bevat dan Nederlands recht.
- 6.3 Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden aan de Klant verleend onder de voorwaarde dat de Klant alle uit de tussen Partijen gesloten Overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien Partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van de Klant zijn overeengekomen, komt aan de Klant het gebruiksrecht toe zolang zij haar periodieke betalingsverplichting nakomt.
- 6.4 U4 kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegeneerde Zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, Programmatuur, databestanden en (tussen-)resultaten van de diensten van U4 onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat de Klant alle aan U4 verschuldigde bedragen heeft voldaan.

## 7. Risico en reclame

- 7.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van Zaken, producten, gegevens, documenten, Documentatie, Apparatuur, Programmatuur, databestanden of gegevens (codes, wachtwoorden etc.) die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst vervaardigd of gebruikt worden, gaat over op de Klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van de Klant of een hulppersoon van de Klant zijn gebracht. Voor zover deze objecten in de feitelijke beschikkingsmacht van U4 of hulppersonen van U4 zijn, draagt U4 het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging.
- 7.2 Indien U4 in het kader van één of meer Overeenkomsten verzekeringen afsluit op verzoek en voor rekening van de Klant, kan de Klant nimmer meer rechten doen gelden dan wanneer de Klant zelf de verzekeringsovereenkomst zou hebben afgesloten.
- 7.3 Reclames dienen schriftelijk uiterlijk binnen 8 dagen, na de levering te zijn ingediend bij U4 onder gedetailleerde opgave van de gronden waarop de reclame is gebaseerd. Bij gebreke daarvan wordt de Klant geacht de uitvoering van de Overeenkomst te hebben goedgekeurd. Het in behandeling nemen van een reclame vormt geen erkenning door U4 van de tijdigheid of gegrondheid van de reclame. Geringe in de handel gebruikelijke of technisch niet te vermijden afwijkingen in kleur, afmeting, afwerking, hoeveelheid en kwaliteit kunnen nimmer een grond tot reclame opleveren.



- 7.4 De Klant is altijd verantwoordelijk voor het maken en het beschikbaar hebben van leesbare kopieën van alle bestanden, gegevens en informatiedragers. De Klant wordt geadviseerd om de nodige verzekeringen af te sluiten, zoals een reconstructie-verzekering. De Klant is verantwoordelijk voor de juiste toepassing in haar organisatie van Zaken, Apparatuur, Programmatuur, Documentatie, overige documenten en diensten van U4 of diens licentiegevers en toeleveranciers alsmede voor de toe te passen administratie- en berekeningsmethoden en voor beveiliging van de gegevens.
- 7.5 De Klant draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing, de installatie, de montage, de ingebruikneming, de instellingen en het beheer in haar organisatie van de Apparatuur, Programmatuur, databestanden en andere producten en materialen.

## **8. Intellectuele Eigendom**

- 8.1 Alle rechten van Intellectuele Eigendom op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde of aan de Klant ter beschikking gestelde Programmatuur, databestanden, Apparatuur, diensten of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, Documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij U4, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. De Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die in de Overeenkomst en deze Algemene Leveringsvoorwaarden uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan de Klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet-sublicentieerbaar.
- 8.2 Indien U4 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 de Klant ontwikkelde Programmatuur, databestanden, Apparatuur of andere materialen, over zal gaan op de Klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van U4 niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, Documentatie, documenten, 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 U4 aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van de Klant zijn of worden gedaan.
- 8.3 Het is de Klant niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende enig recht van Intellectuele Eigendom uit de Programmatuur, Documentatie, databestanden, Apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 8.4 Ook indien de Overeenkomst niet uitdrukkelijk in een bevoegdheid daartoe voorziet, is het U4 toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de Programmatuur, Apparatuur, databestanden en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Het is de Klant nimmer toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.
- 8.5 U4 vrijwaart de Klant tegen elke rechtsoverdracht van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door U4 zelf ontwikkelde Programmatuur, databestanden, Apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van Intellectuele Eigendom van die

derde, onder de voorwaarde dat de Klant U4 onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan U4. De Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan U4 verlenen om zich, indien nodig in naam van de Klant, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door de Klant ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan U4 ter beschikking gestelde materialen, danwel (ii) met wijzigingen die de Klant zonder schriftelijke toestemming van U4 in de Programmatuur, databestanden, Apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door U4 zelf ontwikkelde Programmatuur, databestanden, Apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van Intellectuele Eigendom of indien naar het oordeel van U4 een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal U4, indien mogelijk, ervoor zorgdragen dat de Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Programmatuur, databestanden, Apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwarringsverplichting van U4 is uitgesloten.

- 8.6 De Klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan U4 van Apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks etc.), databestanden of andere materialen, waaronder ontwerpmateriaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijvoorbeeld in een website). De Klant vrijwaart U4 tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.

## 9. Medewerkingsverplichtingen

- 9.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie in de regel afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Om een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst door U4 mogelijk te maken zal de Klant U4 steeds tijdig alle door U4 nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien de Klant in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de Overeenkomst eigen personeel en/of hulppersonen inzet, zullen dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring.
- 9.2 Indien de Klant de voor de uitvoering van de Overeenkomst door U4 nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, Apparatuur, programmatuur, materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van U4 stelt of indien de Klant op andere wijze niet aan haar verplichtingen voldoet, heeft U4 het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft U4 tevens het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van U4 tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.
- 9.3 Ingeval medewerkers van U4 op locatie van de Klant werkzaamheden verrichten, draagt de Klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste facili-

teiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatie-faciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. De Klant vrijwaart U4 voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van U4, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van de Klant of van onveilige situaties in diens organisatie. De Klant zal de binnen haar organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door U4 ingezette medewerkers kenbaar maken.

- 9.4 Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is de Klant verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van U4 staan. U4 is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij de Klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van U4.

## 10. Leveringstermijnen

- 10.1 Alle door U4 genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die haar bij het aangaan van de Overeenkomst bekend waren. Door U4 genoemde of tussen Partijen overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden U4 niet en hebben steeds slechts een indicatief karakter. Ingeval Partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum schriftelijk zijn overeengekomen is U4 daaraan niet gebonden indien deze vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kan worden. Evenmin is U4 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. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen U4 en de Klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken. Een overschrijding brengt nimmer schadeplichtigheid van U4 met zich mee.
- 10.2 De enkele overschrijding van een door U4 genoemde of tussen Partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum brengt U4 niet in verzuim. In alle gevallen - derhalve ook ingeval Partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt U4 wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat de Klant haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor de zuivering van de tekortkoming en U4 ook na die termijn blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat U4 in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

## 11. Ontbinding en opzegging van de Overeenkomst

- 11.1 Iedere Partij komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst wegens een

toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst toe indien de andere Partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst. Ontbinding is slechts mogelijk na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming. Betalingsverplichtingen van de Klant en alle andere verplichtingen tot medewerking door de Klant of een door de Klant in te schakelen derde gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.

- 11.2 Indien de Klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 11.1 reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij de Klant bewijst dat U4 ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die U4 vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij 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.
- 11.3 Indien een Overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk van de 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. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 11.4 De Klant is nimmer gerechtigd een Overeenkomst welke voor bepaalde tijd is aangegaan, zoals maar niet daartoe beperkt, een overeenkomst van dienstverlening of van opdracht, tussentijds op te zeggen.
- 11.5 Elk van de Partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien aan de andere Partij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere Partij faillissement wordt aangevraagd, of indien de onderneming van de andere Partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. U4 is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van de Klant vervalt het recht tot gebruik van aan de Klant ter beschikking gestelde Programmatuur en dergelijke van rechtswege.
- 11.6 Indien de Overeenkomst als gevolg van een rechterlijke uitspraak wegens schending van de bepalingen van de Wet implementatie rechtsbeschermingrichtlijnen aanbesteden (Wira) wordt vernietigd dan zal de Klant in verband met de ongedaanmaking van de Overeenkomst een vergoeding aan U4 verschuldigd zijn ter grootte van het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs, behoudens indien U4 daardoor onbillijk zou worden bevoordeeld.

## 12. Aansprakelijkheid

- 12.1 De totale aansprakelijkheid van U4 wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met de Klant overeengeko-

men garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op de in artikel 8.5 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden bedoelde vrijwaringsverplichting van U4. Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan 1 jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor 1 jaar, te weten het jaar waarin de schade is ontstaan. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van U4 voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan € 500.000,00. Onder directe schade wordt verstaan:

- a. Redelijke kosten die de Klant zou moeten maken om de prestatie van U4 aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van de Klant wordt ontbonden;
  - b. redelijke kosten die de Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat U4 op een voor haar bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
  - c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Algemene Leveringsvoorwaarden;
  - d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot voorkoming of beperking van directe schade in de zin van deze Algemene Leveringsvoorwaarden.
- 12.2 De totale aansprakelijkheid van U4 voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van Zaken zal in geen geval meer bedragen dan € 1.250.000,00 per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 12.3 De aansprakelijkheid van U4 voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van de Klant, schade verband houdende met het gebruik van door de Klant aan U4 voorgeschreven Zaken, materialen, programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door de Klant aan U4 voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten, ook al was die schade voor U4 redelijkerwijs voorzienbaar. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van U4 wegens vermindering, vernietiging of verlies van bestanden, gegevens, documenten of andere informatiedragers van de Klant.
- 12.4 De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van U4, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel 12, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van U4 uit hoofde van deze Algemene Leveringsvoorwaarden geheel onverlet.
- 12.5 Tenzij nakoming door U4 blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van U4 wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst slechts indien de Klant U4 onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en U4 ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestel-

ling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat U4 in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

- 12.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij U4 meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen U4 vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.
- 12.7 De Klant vrijwaart U4 voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door de Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door U4 geleverde Apparatuur, Programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover de Klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die Apparatuur, Programmatuur of andere materialen.
- 12.8 Het bepaalde in dit artikel 12 alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze Algemene Leveringsvoorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan U4 zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.

### 13. Overmacht

- 13.1 Geen van de Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen Partijen overeengekomen garantieverplichting, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van U4, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door de Klant aan U4 zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van Zaken, Apparatuur, Programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door de Klant aan U4 is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog, (viii) werkbezetting, (ix) staking, (x) algemene vervoersproblemen, (xi) terrorisme en (xii) onbeschikbaarheid van één of meer medewerkers.
- 13.2 Indien een overmachtsituatie langer dan 90 dagen duurt, heeft elk van de 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 voor het overige iets verschuldigd zullen zijn.

### 14. Wijziging en meerwerk

- 14.1 Indien U4 op verzoek of met voorafgaande instemming van de Klant 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 de Klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van U4. U4 is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.
- 14.2 De Klant aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel 14 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de diensten en de wederzijdse verantwoordelijkheden van de Klant en U4 kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst de vraag naar meerwerk voordoet, is voor de Klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst.

- 14.3 Voor zover voor de diensten een vaste prijs is afgesproken, zal U4 de Klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel 14.

## 15. Service Level Agreement

- 15.1 Een Service Level Agreement wordt steeds slechts schriftelijk overeengekomen. De Klant zal U4 steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de diensten en de beschikbaarheid daarvan. Indien dergelijke afspraken worden gemaakt, wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwinglating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van U4 zijn gelegen en met inachtneming van de diensten als geheel gedurende de duur van de Overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door U4 gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

## 16. Overdracht van rechten en verplichtingen

- 16.1 U4 is te allen tijde bevoegd na voorafgaande mededeling aan de Klant en zonder dat daarvoor de toestemming van de Klant noodzakelijk is alle uit de door haar gesloten Overeenkomsten voortvloeiende rechten en verplichtingen aan derden over te dragen. Voor zover die toestemming of medewerking vereist zou zijn, wordt deze door de Klant hierbij bij voorbaat verleend en verplicht de Klant zich alle overige nodige medewerking te zullen verlenen. De Klant kan haar rechten en verplichtingen uit de door haar gesloten Overeenkomsten slechts overdragen na voorafgaande schriftelijke toestemming van U4, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

## 17. Duur van de Overeenkomst

- 17.1 De Overeenkomst heeft een minimale looptijd vanaf aanvang van de Overeenkomst tot en met 31 december van het 3de jaar na aanvang van de Overeenkomst, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. De duur van de Overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van 1 jaar verlengd, tenzij de Klant of U4 de Overeenkomst schriftelijk bij aangetekend schrijven beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden vóór het einde van de betreffende periode.

## 18. Toepasselijk recht en geschillen

- 18.1 De Overeenkomsten tussen U4 en de Klant worden beheerst door Nederlands recht. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 18.2 Eventuele geschillen tussen Partijen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank te Dordrecht. Partijen kunnen gezamenlijk ervoor kiezen zich voor de beslechting van een geschil door middel van arbitrage te wenden tot de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag (zie [www.sgoa.org](http://www.sgoa.org)).
- 18.3 Teneinde een minnelijke oplossing van een bestaand of mogelijk toekomstig geschil te beproeven, kan de meest gerede Partij steeds een ICT-mediation conform het ICT-mediation reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. ICT-mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door één of meer mediators. Deze procedure leidt niet tot een voor Partijen bindend oordeel. Deelname aan deze procedure geschiedt op basis van vrijwilligheid.

- 18.4 Partijen erkennen dat het actief en constructief deelnemen aan een ICT-mediation een redelijke en passende maatregel is om dreigende schade te voorkomen of te beperken in het bijzonder indien de Klant stelt dat deze dreigende schade verband houdt met het niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomen van enige contractuele verplichting door U4. De Klant verplicht zich om die reden op eerste schriftelijk verzoek van U4 onverwijld actief, constructief en onvoorwaardelijk deel te nemen aan een ICT-mediation overeenkomstig het ICT-mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering.

## Hoofdstuk 2 Gebruiksrecht Programmatuur

### 19. Definities

- 19.1 **Objectcode:** Programmatuur in een uitvoerbare ("executable") versie voor gebruik.  
 19.2 **Pincode:** een door U4 afgegeven unieke code ten behoeve van toegang tot en gebruik van de Programmatuur.

### 20. Gebruiksrecht

- 20.1 U4 stelt aan de Klant de in de Overeenkomst bepaalde Programmatuur en de Documentatie ter beschikking.  
 20.2 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, strekt de verplichting tot het ter beschikking stellen door U4 van het gebruiksrecht aan de Klant zich uitsluitend uit tot de Objectcode van de Programmatuur. Het gebruiksrecht van de Klant strekt zich niet uit tot de broncode van de Programmatuur. De broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur voortgebrachte technische documenten worden nimmer aan de Klant ter beschikking gesteld, ook niet indien de Klant bereid is voor het ter beschikking stellen een vergoeding te voldoen.  
 20.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is U4 niet gehouden tot het ter beschikking stellen van andere dan de overeengekomen Programmatuur, programma- of databibliotheken, ook niet indien die nodig zijn voor het gebruik en/of onderhoud van de Programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande door U4 tevens andere dan de overeengekomen Programmatuur en/of programma- of databibliotheken ter beschikking gesteld worden, kan U4 verlangen dat de Klant daarvoor een separate schriftelijke Overeenkomst aangaat.  
 20.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van U4 niet begrepen het onderhoud van de Programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de Programmatuur. Deze werkzaamheden en diensten worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van U4 in rekening gebracht.  
 20.5 Onverminderd het bepaalde in de Algemene bepalingen (Hoofdstuk 1) is het recht tot gebruik van de Programmatuur steeds niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar.

### 21. Gebruiksbeperkingen

- 21.1 De Klant zal de tussen Partijen overeengekomen beperkingen in het recht tot gebruik



van de Programmatuur steeds stipt naleven. De Klant is zich ervan bewust dat schending van een overeengekomen gebruiksbeperking zowel een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van de Overeenkomst met U4 inhoudt, alsook een inbreuk op de rechten van Intellectuele Eigendom van de Programmatuur vormt. De overeengekomen gebruiksbeperkingen kunnen onder meer betrekking hebben op:

- het soort of type Apparatuur waarvoor de Programmatuur bestemd is;
- het maximaal aantal verwerkingseenheden waarvoor de Programmatuur bestemd is;
- bepaalde - al dan niet met naam of functie aangeduide - personen die binnen de organisatie van de Klant de Programmatuur mogen gebruiken;
- het maximaal aantal gebruikers dat - al dan niet gelijktijdig - binnen de organisatie van de Klant de Programmatuur mag gebruiken;
- de locatie waarop de Programmatuur gebruikt mag worden;
- bepaalde vormen en doeleinden van gebruik (bijvoorbeeld zakelijk gebruik of gebruik voor privédoeleinden);
- iedere andere kwantitatieve of kwalitatieve beperking.

Het gebruiksrecht wordt aan de Klant slechts verleend voor een bepaald aantal verwerkingseenheden en voor een bepaald aantal gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Indien Partijen daarover geen afspraken hebben gemaakt, geldt het aantal verwerkingseenheden van de Klant waarop de Programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal gebruikers of aansluitingen, dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheden waren aangesloten, als de verwerkingseenheden en het aantal gebruikers of aansluitingen, waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing kan de Programmatuur voor de duur van de storing op andere verwerkingseenheden worden gebruikt.

- 21.2 Indien Partijen zijn overeengekomen dat de Programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde Apparatuur of een bepaalde soort of type Apparatuur gebruikt mag worden, is de Klant gerechtigd bij eventuele storing van de desbetreffende Apparatuur de Programmatuur voor de duur van de storing op andere Apparatuur van hetzelfde soort en type te gebruiken.
- 21.3 U4 kan verlangen dat de Klant de Programmatuur niet in gebruik neemt dan nadat de Klant bij U4, diens toeleverancier of de producent van de Programmatuur één of meer codes (wachtwoorden, identiteitscodes etc.), benodigd voor het gebruik, heeft aangevraagd en verkregen. U4 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.
- 21.4 De Klant zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de Programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 21.5 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, mag de Klant de Programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van haar eigen bedrijf of organisatie gebruiken en uitsluitend voor het beoogd gebruik. Het gebruiksrecht wordt slechts verleend voor gebruik door eigen medewerkers van de Klant. Onder eigen medewerkers wordt niet verstaan medewerkers van aan de Klant gelieerde bedrijven of instellingen. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal de Klant de Programmatuur niet gebruiken voor de verwerking van gegevens ten behoeve van derden, zoals "time-sharing", "application service provision", "software as a service" en "outsourcing".

- 21.6 Het is de Klant niet toegestaan de Programmatuur, de dragers waarop de Programmatuur is vastgelegd en de bij het ter beschikking stellen van de Programmatuur door U4 verstrekte certificaten van echtheid te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal de Klant een derde - al dan niet op afstand - toegang geven tot de Programmatuur of de Programmatuur bij een derde voor hostingdiensten onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de Programmatuur uitsluitend ten behoeve van de Klant gebruikt.
- 21.7 De Klant zal desgevraagd onverwijld haar volle medewerking verlenen aan een door of namens U4 uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door de Klant van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. De Klant zal op eerste verzoek van U4 toegang tot haar gebouwen en systemen aan U4 verlenen. U4 zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die U4 in het kader van een dergelijk onderzoek van of bij de Klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de Programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 21.8 Indien het gebruiksrecht eindigt is de Klant gehouden alle Programmatuur van haar Apparatuur te verwijderen en binnen 30 dagen na het einde van het gebruiksrecht alle Programmatuur en Documentatie, met inbegrip van kopieën daarvan, aan U4 en ten hare kantore, ter beschikking te stellen.
- 21.9 U4 kan, doch is daartoe niet gehouden, indien het gebruiksrecht eindigt, op verzoek van de Klant een "inkijklicentie" voor de Programmatuur verstrekken voor beperkte duur en tegen nader door U4 te stellen (financiële) voorwaarden.
- 21.10 Bij overtreding van één van de bepalingen van dit artikel 21 eindigt het gebruiksrecht van de Klant onmiddellijk, zonder dat een nadere (rechts)handeling van U4 daartoe is vereist, en verbeurt de Klant aan U4 een onmiddellijk opeisbare boete ten bedrage van € 100.000,00 onverminderd alle overige rechten van U4, waaronder het recht om nakoming en/of schadevergoeding van de Klant te vorderen.

## **22. Aflevering en installatie**

- 22.1 U4 zal de Programmatuur op het overeengekomen formaat informatiedragers of, bij gebreke van duidelijke afspraken daaromtrent, door U4 te bepalen formaat informatiedragers aan de Klant afleveren dan wel met gebruikmaking van telecommunicatiefaciliteiten (online) aan de Klant afleveren. U4 bepaalt het moment en de wijze van aflevering.
- 22.2 Uitsluitend indien schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen, zal U4 de Programmatuur bij de Klant installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal de Klant zelf de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte Apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen en voor dataconversie zorgdragen.

## **23. Acceptatietest en acceptatie**

- 23.1 Indien Partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt de Klant de Programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken.
- 23.2 Indien tussen Partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 23.3 tot en met 23.10 van toepassing.

- 23.3 De Klant is gehouden onverwijld melding aan U4 te doen van Fouten in de Programmatuur.
- 23.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode 14 dagen na aflevering of, indien een door U4 uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is de Klant niet gerechtigd de Programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. De Klant zal de overeengekomen acceptatietest met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren op de Programmatuur en de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan U4 rapporteren.
- 23.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is de Klant verplicht onder haar volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde Programmatuur beantwoordt aan de door U4 schriftelijk kenbaar gemaakte functionele en/of technische specificaties en, ingeval de Programmatuur geheel of gedeeltelijk Maatwerkprogrammatuur betreft, aan de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is de ondersteuning die U4 verleent bij het uitvoeren van een acceptatietest geheel voor rekening en risico van de Klant. U4 kan aan voornoemde ondersteuning nader te bepalen (financiële) voorwaarden stellen.
- 23.6 De Programmatuur zal tussen Partijen gelden als geaccepteerd indien:
- Partijen niet een acceptatietest zijn overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door U4 uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel;
  - Partijen wel een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel;
  - U4 vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 23.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde Fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 23.8 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de Programmatuur, indien de Klant daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- 23.7 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur Fouten bevat, zal de Klant U4 uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de Fouten informeren. U4 zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde Fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij U4 gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen.
- 23.8 Acceptatie van de Programmatuur mag niet worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen Partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van Geringe Fouten. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de Programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van gebruikersinterfaces.
- 23.9 Indien de Programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

- 23.10 Acceptatie van de Programmatuur op één van de wijzen als bedoeld in dit artikel 23 heeft tot gevolg dat U4 gekweten is voor de nakoming van haar verplichtingen betreffende het ter beschikking stellen en afleveren van de Programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door U4 is overeengekomen, van haar verplichtingen betreffende de installatie van de Programmatuur.

## **24. Vergoeding**

- 24.1 Een gebruiksrecht wordt verkregen tegen betaling van een initiële prijs voor het gebruiksrecht.
- 24.2 Daarnaast is de Klant periodiek een gebruiksrechtvergoeding verschuldigd.
- 24.3 U4 zal eerst na betaling van de initiële prijs van het gebruiksrecht en de periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoeding de Programmatuur met een bijbehorende Pincode en Documentatie aan de Klant ter beschikking stellen. Indien de Klant enige verplichting uit hoofde van de Overeenkomst niet nakomt, heeft U4 het recht de Pincode te allen tijde niet te verstrekken en/of te blokkeren.
- 24.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is de tussen Partijen overeengekomen initiële prijs en gebruiksrechtvergoeding verschuldigd op de tussen Partijen overeengekomen tijdstippen of, bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
- a. indien Partijen niet zijn overeengekomen dat U4 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 wel zijn overeengekomen dat U4 zorg draagt voor installatie van de Programmatuur: bij voltooiing van de installatie van de Programmatuur of, ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen, bij voltooiing van de installatie van de Programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrecht termijn.
- 24.5 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is U4 niet gehouden tot installatie en aanpassing van de Programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande door U4 tevens installatiewerkzaamheden of werkzaamheden inzake aanpassing van de Programmatuur verricht worden, kan U4 verlangen dat de Klant daarvoor een separate schriftelijke Overeenkomst aangaat. Deze prestaties worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van U4 in rekening gebracht.

## **25. Modifieren van de Programmatuur**

- 25.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is de Klant niet gerechtigd de Programmatuur geheel of gedeeltelijk te modifieren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van U4. U4 is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan haar toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van de uitvoering van de door de Klant gewenste modificaties.
- 25.2 De Klant draagt het volle risico van alle door of in opdracht van de Klant door derden - al dan niet met toestemming van U4 - aangebrachte modificaties.

## 26. Garantie

- 26.1 U4 staat er niet voor in dat de aan de Klant ter beschikking gestelde Programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door de Klant. U4 garandeert evenmin dat de Programmatuur zonder onderbreking, Fouten of gebreken zal werken of dat steeds alle Fouten en gebreken worden verholpen.
- 26.2 U4 zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen Fouten in de Programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen overeenkomstig de met de Klant te maken afspraken. U4 zal volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen.
- 26.3 Herstel van Fouten geschiedt op een door U4 te bepalen locatie. U4 is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem-vermijdende bepalingen in de Programmatuur aan te brengen.
- 26.4 U4 is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

## 27. Einde van de Overeenkomst

- 27.1 Terstond na het einde van het gebruiksrecht van de Programmatuur zal de Klant alle in haar bezit zijnde exemplaren van de Programmatuur aan U4 retourneren. Indien Partijen zijn overeengekomen dat de Klant bij het einde van de Overeenkomst de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal de Klant van zodanige vernietiging onverwijld schriftelijk melding maken aan U4. U4 is bij of na het einde van het gebruiksrecht niet gehouden de Klant ondersteuning te verlenen met het oog op een door de Klant gewenste dataconversie.

## 28. Programmatuur van toeleveranciers

- 28.1 Indien en voor zover U4 Programmatuur van derden aan de Klant ter beschikking stelt, zullen, mits dat door U4 schriftelijk aan de Klant is megedeeld, voor wat betreft die Programmatuur de (licentie-) voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze Algemene Leveringsvoorwaarden. De Klant aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden, welke voor de Klant ter inzage liggen bij U4 en die U4 de Klant kosteloos op haar verzoek zal toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen de Klant en U4 om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Leveringsvoorwaarden onverkort.

## Hoofdstuk 3 Onderhoud Programmatuur

### 29. Onderhoudsovereenkomst

- 29.1 Het onderhoud dat onderdeel uitmaakt van de met de Klant gesloten Overeenkomst wordt in dit hoofdstuk geregeld.
- 29.2 De Klant dient terzake van het beoogd gebruik van de Programmatuur deskundig personeel aan te stellen. U4 kan de kosten van werkzaamheden die het gevolg zijn van onvoldoende deskundigheid van medewerkers van de Klant tegen de bij haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

### 30. Onderhoud

- 30.1 U4 verricht het onderhoud van de in de Overeenkomst tussen Partijen bepaalde Programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van Fouten in de Programmatuur overeenkomstig artikel 31 en het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de Programmatuur overeenkomstig artikel 32, uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen en deze nieuwe versies beschikbaar zijn. U4 behoudt zich het recht voor om het herstel van Fouten te laten samenvallen met het ter beschikking stellen van een nieuwe versie van de Programmatuur.
- 30.2 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is U4 niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 30.3 Indien het onderhoud van U4 op grond van de Overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers van de Programmatuur omvat, zal U4 telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde Programmatuur. U4 kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. U4 zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij haar gebruikelijke procedures. U4 staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van U4.
- 30.4 Indien het onderhoud door U4 op grond van de Overeenkomst tevens het verlenen van Standby-diensten omvat, zal U4 één of meer medewerkers beschikbaar houden tijdens de in de Overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is de Klant gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden medewerkers in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de Programmatuur. U4 staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen tijdig zullen worden verholpen.

### 31. Uitvoering onderhoud

- 31.1 U4 zal zich inspannen het onderhoud met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met de Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle onderhoud door U4 wordt uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover U4 in de schriftelijke Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 31.2 De Klant zal geconstateerde Fouten in de Programmatuur schriftelijk gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal U4 zich overeenkomstig haar 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 op de door U4 te bepalen wijze en termijn aan de Klant ter beschikking worden gesteld. U4 is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal de Klant 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. U4 staat er niet voor in dat de Programmatuur zonder onderbreking, Fouten of gebreken zal werken of dat alle Fouten of gebreken zullen worden verholpen.

- 31.3 Indien U4 het onderhoud online verricht, zal de Klant van haar kant tijdig zorgdragen voor een deugdelijke infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten. U4 is gerechtigd het onderhoud op te schorten of te beperken indien de infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten van de Klant niet voldoen aan de door U4 gestelde eisen.
- 31.4 De Klant zal alle door U4 verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de Programmatuur door de Klant indien dit naar het oordeel van U4 noodzakelijk is. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan U4 het onderhoud opschorten of beperken. Indien U4 onderhoud verricht op basis van door de Klant aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door U4 te stellen voorwaarden door de Klant worden geprepareerd en voor rekening en risico van de Klant worden aangeleverd. De Klant staat er voor in dat alle door haar aan U4 ter uitvoering van het onderhoud ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan U4 verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van U4.
- 31.5 Indien uitdrukkelijk tussen Partijen is overeengekomen dat het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door U4 zelf aan de Klant is geleverd, zal de Klant, indien U4 dit voor het onderhoud nuttig, nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documenten van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. De Klant staat er voor in dat zij gerechtigd is tot het ter beschikking stellen van voorgaande gegevens aan U4 en dat geen rechten van derden zich daartegen verzetten. De Klant verleent U4 het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-) documenten, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud. De Klant vrijwaart U4 voor alle aanspraken van derden terzake van het ter beschikking stellen en het gebruik dat U4 in het kader van het onderhoud van het ter beschikking gestelde maakt.
- 31.6 Het onderhoud door U4 laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van de Klant voor het beheer van de Programmatuur, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de Programmatuur en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de Programmatuur worden ingezet. De Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot de Klant staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal de Klant zelf Programmatuur en (hulp)computerprogramma's installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Apparatuur, overige Programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door de Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

## **32. Nieuwe versies van de Programmatuur**

- 32.1 Het onderhoud omvat het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de Programmatuur, uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen en deze beschikbaar zijn. Indien het onderhoud het ter beschikking stellen van nieuwe versies

van de Programmatuur omvat, dan vindt het ter beschikking stellen plaats ter discretie van U4.

- 32.2 Vanaf 3 maanden na het ter beschikking stellen van de nieuwste versie is U4 niet meer verplicht tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een daaraan voorafgaande versie.
- 32.3 U4 kan verlangen dat voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies de Klant een nieuwe schriftelijke Overeenkomst met U4 aangaat en dat voor het ter beschikking stellen een nieuwe vergoeding wordt betaald. U4 kan uit een vorige versie van de Programmatuur de functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. U4 is niet gehouden specifiek voor de Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 32.4 U4 kan van de Klant verlangen dat zij haar systeem (Apparatuur, programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de Programmatuur.

### **33. Gebruiksondersteuning**

- 33.1 Indien Partijen dit zijn overeengekomen, heeft de Klant recht op gebruiksondersteuning bij het gebruik van de Programmatuur.
- 33.2 De verplichting van U4 is een inspanningsverplichting om vragen te beantwoorden met betrekking tot het gebruik van de Programmatuur. U4 garandeert niet, dat zij ten behoeve van de gebruiksondersteuning te allen tijde direct bereikbaar zal zijn en de vragen kan beantwoorden.
- 33.3 U4 kan haar gebruikelijke prijzen en tarieven in rekening brengen indien diensten worden verleend die verder gaan dan het beantwoorden van vragen met betrekking tot het gebruik van de Programmatuur.
- 33.4 Indien naar het oordeel van U4 de kennis van de Klant niet toereikend is om aan de Klant gebruiksondersteuning te verlenen, behoudt U4 zich het recht voor de gebruiksondersteuning te staken of op te schorten.

### **34. Einde van de Overeenkomst**

- 34.1 Indien het gebruiksrecht om welke reden dan ook eindigt, eindigt ook het onderhoud. Indien om welke reden dan ook het onderhoud eindigt, houdt dit niet automatisch in, dat het gebruiksrecht eindigt. In het laatste geval kan het gebruiksrecht worden gecontinueerd tegen nader door U4 te stellen (financiële) voorwaarden.
- 34.2 De verplichting tot betaling van de periodiek verschuldigde onderhoudsvergoeding door de Klant eindigt echter pas, nadat de Klant zal hebben voldaan aan al haar verplichtingen, waaronder de verplichting van artikel 21.8. U4 zal noch de initiële prijs noch vooruitbetaalde danwel vooruit gefactureerde periodieke gebruiksrechtvergoedingen en onderhoudsvergoedingen aan de Klant restitueren danwel crediteren.

### **35. Betaling**

- 35.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van Programmatuur en de eventuele andere in de Overeenkomst vastgelegde diensten telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.



- 35.2 Bedragen ter zake het onderhoud van de Programmatuur en de eventuele andere in de Overeenkomst vastgelegde diensten zijn verschuldigd vanaf aanvang van de Overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en de eventuele andere in de Overeenkomst vastgelegde diensten is verschuldigd ongeacht of de Klant de Programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud.

### **36. Onderhoud door toeleveranciers**

- 36.1 Indien onderhoud wordt uitgevoerd overeenkomstig de voorwaarden van derden, zullen, mits dat door U4 schriftelijk aan de Klant is meegedeeld, voor wat betreft dat onderhoud de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze Algemene Leveringsvoorwaarden. De Klant aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden, welke voor de Klant ter inzage liggen bij U4 en die U4 de Klant kosteloos op haar verzoek zal toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen de Klant en U4 om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Leveringsvoorwaarden onverkort.

## **Hoofdstuk 4 Ontwikkeling Maatwerkprogrammatuur**

### **37. Specificaties van de Maatwerkprogrammatuur**

- 37.1 Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de Overeenkomst specificaties of een ontwerp van de Maatwerkprogrammatuur door of vanwege de Klant aan U4 ter hand zijn gesteld, zullen Partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke Maatwerkprogrammatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden. Partijen erkennen over en weer dat goede samenwerking en goede onderlinge communicatie cruciale factoren zijn voor het goed specificeren, ontwerpen en ontwikkelen van Maatwerkprogrammatuur. De samenwerking en onderlinge communicatie zullen zoveel mogelijk geschieden met inachtneming van de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, afspraken en/of procedures.
- 37.2 De Klant staat steeds in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan U4 verstrekte gegevens, specificaties en ontwerpen, ook indien die gegevens, specificaties en ontwerpen van een derde afkomstig zijn. Onjuistheden, onvolledigheden en inconsistenties zijn steeds voor rekening en risico van de Klant.
- 37.3 U4 is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan haar ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten, totdat de Klant de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen. De Klant verplicht zich de haar bekende onvolkomenheden in de specificaties of het ontwerp van de te ontwikkelen Maatwerkprogrammatuur, steeds zo spoedig en volledig mogelijk aan U4 te melden.
- 37.4 Indien Partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van onderdelen van de Maatwerkprogrammatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst te bepalen prioriteitenstelling met betrekking tot de specificaties, zal deze prioriteitenstelling steeds in goed overleg tussen Partijen tot stand worden gebracht.

### 38. Ontwikkeling van de Maatwerkprogrammatuur

- 38.1 U4 zal de Maatwerkprogrammatuur met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de specificaties of het ontwerp van de Maatwerkprogrammatuur en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met de Klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken, afspraken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan U4 verlangen dat de Klant zich schriftelijk geheel en onvoorwaardelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp. U4 is gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten tot het moment waarop de Klant zich geheel en onvoorwaardelijk schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
- 38.2 De ontwikkelwerkzaamheden van U4 worden steeds uitgevoerd op basis van een inspanningsverdragen, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst U4 uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 38.3 Indien is overeengekomen dat de ontwikkeling van de Maatwerkprogrammatuur in fasen zal plaatsvinden of indien U4 gebruik maakt van een ontwikkelmethode die uitgaat van een fasegewijze uitvoering, is U4 gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen, totdat de Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 38.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is U4 niet gehouden bij de uitvoering van de ontwikkelwerkzaamheden gegeven aanwijzingen van de Klant op te volgen. U4 is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de prestatieverplichtingen van U4 wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform de gebruikelijke tarieven van U4.
- 38.5 Indien de Overeenkomst tot het ontwikkelen van Maatwerkprogrammatuur is aangaan met het oog op uitvoering door één of meer bepaalde personen, is U4 steeds gerechtigd na overleg met de Klant deze personen op een door U4 te bepalen termijn te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 38.6 Desgevraagd zal de Klant U4 in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van de Klant te verrichten.

### 39. Aflevering en installatie

- 39.1 U4 zal de Maatwerkprogrammatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan de Klant afleveren dan wel met gebruikmaking van telecommunicatiefaciliteiten (online) afleveren. U4 bepaalt het moment en de wijze van aflevering.
- 39.2 Uitsluitend indien dit schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen, zal U4 de Maatwerkprogrammatuur bij de Klant installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal de Klant zelf de Maatwerkprogrammatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte Apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is U4 niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

### 40. Acceptatietest en acceptatie

- 40.1 Indien Partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd,

aanvaardt de Klant de Maatwerkprogrammatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ("as is"), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare Fouten en gebreken.

- 40.2 Indien tussen Partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 40.3 tot en met 40.10 van toepassing.
- 40.3 De Klant is gehouden onverwijld melding aan U4 te doen van Fouten in de Maatwerkprogrammatuur.
- 40.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode 14 dagen na aflevering of, indien een door U4 uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het de Klant niet toegestaan de Maatwerkprogrammatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. De Klant zal de overeengekomen acceptatietest met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren op de (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden, en de Klant zal de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan U4 rapporteren.
- 40.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is de Klant verplicht onder haar volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde Maatwerkprogrammatuur beantwoordt aan de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is de door of namens U4 eventueel verleende bijstand bij het uitvoeren van een acceptatietest geheel voor rekening en risico van de Klant.
- 40.6 De Maatwerkprogrammatuur zal tussen Partijen gelden als geaccepteerd indien:
- Partijen niet een acceptatietest zijn overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door U4 uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel;
  - Partijen wel een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel;
  - U4 vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 40.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde Fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 40.8 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de Maatwerkprogrammatuur, indien de Klant daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- 40.7 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Maatwerkprogrammatuur Fouten bevat, zal de Klant U4 uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de Fouten informeren. U4 zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde Fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij U4 gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de Maatwerkprogrammatuur aan te brengen.
- 40.8 Acceptatie van de Maatwerkprogrammatuur mag niet worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen Partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van Geringe Fouten. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de Maatwerkprogrammatuur die

slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van gebruikersinterfaces.

- 40.9 Indien de Maatwerkprogrammatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 40.10 Acceptatie van de Maatwerkprogrammatuur op één van de wijzen als bedoeld in dit artikel 40 heeft tot gevolg dat U4 gekweten is voor de nakoming van haar verplichtingen inzake de ontwikkeling van de Maatwerkprogrammatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door U4 is overeengekomen, van haar verplichtingen inzake de installatie van de Maatwerkprogrammatuur.

#### **41. Gebruiksrecht**

- 41.1 U4 stelt de in opdracht van de Klant ontwikkelde Maatwerkprogrammatuur en de daarbij behorende Documentatie voor gebruik aan de Klant ter beschikking.
- 41.2 Slechts indien en voor zover schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de Maatwerkprogrammatuur en de bij de ontwikkeling van de Maatwerkprogrammatuur gemaakte technische documenten aan de Klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval de Klant gerechtigd zal zijn wijzigingen in deze Maatwerkprogrammatuur aan te brengen. Indien U4 in rechte wordt veroordeeld de broncode en/of de technische documenten aan de Klant ter beschikking te stellen, kan U4 daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.
- 41.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is U4 niet gehouden tot het ter beschikking stellen van de voor het gebruik en/of onderhoud van de Maatwerkprogrammatuur benodigde hulpcomputerprogramma's en programma- of databibliotheken. Indien in afwijking van het vorenstaande door U4 tevens hulpcomputerprogramma's en/of programma- of databibliotheken ter beschikking gesteld worden, kan U4 verlangen dat de Klant daarvoor een separate schriftelijke Overeenkomst aangaat. Het ter beschikking stellen wordt in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van U4 in rekening gebracht.
- 41.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van U4 niet begrepen het onderhoud van de Maatwerkprogrammatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de Maatwerkprogrammatuur. Deze werkzaamheden en diensten worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van U4 in rekening gebracht.
- 41.5 Onverminderd het bepaalde in de Algemene bepalingen (Hoofdstuk 1), is het recht tot gebruik van de Maatwerkprogrammatuur steeds niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar.

#### **42. Gebruiksbeperkingen**

- 42.1 Indien uit de inhoud van de Overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten volledig en uitsluitend door de Klant worden gedragen, gelden er ten aanzien van de in opdracht van de Klant ontwikkelde Maatwerkprogrammatuur geen beperkingen in het recht tot gebruik, onverminderd hetgeen elders in de Algemene Leveringsvoorwaarden is bepaald, waaronder het bepaalde in artikel 42.6.
- 42.2 Indien tussen Partijen gebruiksbeperkingen zijn overeengekomen, zal de Klant de

overeengekomen beperkingen in het recht tot gebruik van de Maatwerkprogrammatuur steeds stipt naleven. De Klant is zich ervan bewust dat schending van een overeengekomen gebruiksbeperking zowel een toerekenbaar tekortschieten in de uitvoering van de Overeenkomst met U4 inhoudt, alsmede inbreuk op de rechten van Intellectuele Eigendom op de Maatwerkprogrammatuur vormt. De overeengekomen gebruiksbeperkingen kunnen onder meer betrekking hebben op:

- het soort of type Apparatuur waarvoor de Maatwerkprogrammatuur bestemd is;
- het maximaal aantal verwerkingseenheden waarvoor de Maatwerkprogrammatuur bestemd is;
- bepaalde - al dan niet met naam of functie aangeduide - personen die binnen de organisatie van de Klant de Maatwerkprogrammatuur mogen gebruiken;
- het maximaal aantal gebruikers dat - al dan niet gelijktijdig - binnen de organisatie van de Klant de Maatwerkprogrammatuur mag gebruiken;
- de locatie waarop de Maatwerkprogrammatuur gebruikt mag worden;
- bepaalde vormen en doeleinden van gebruik (bijvoorbeeld zakelijk gebruik of gebruik voor privédoeleinden);
- iedere andere kwantitatieve of kwalitatieve beperking.

- 42.3 Indien Partijen zijn overeengekomen dat de Maatwerkprogrammatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde Apparatuur of een bepaalde soort of type Apparatuur gebruikt mag worden, is de Klant gerechtigd bij eventuele storing van de desbetreffende Apparatuur de Maatwerkprogrammatuur voor de duur van de storing op andere Apparatuur van hetzelfde soort en type te gebruiken.
- 42.4 U4 kan verlangen dat de Klant de Maatwerkprogrammatuur niet in gebruik neemt dan nadat de Klant bij U4, diens toeleverancier of de producent van de Maatwerkprogrammatuur één of meer codes (wachtwoorden, identiteitscodes etc.), benodigd voor het gebruik, heeft aangevraagd en verkregen.
- 42.5 De Klant zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de Maatwerkprogrammatuur te beschermen tegen onrechtmatig of ongeautoriseerd gebruik, (doen) omzeilen.
- 42.6 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, mag de Klant de Maatwerkprogrammatuur uitsluitend in en ten behoeve van haar eigen bedrijf of organisatie gebruiken. Het gebruiksrecht wordt slechts verleend voor gebruik door eigen medewerkers van de Klant. Onder eigen medewerkers wordt niet verstaan medewerkers van aan de Klant gelieerde bedrijven of instellingen. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal de Klant de Maatwerkprogrammatuur niet gebruiken voor de verwerking van gegevens ten behoeve van derden, zoals 'time-sharing', 'application service provision', 'software as a service' en 'outsourcing'.
- 42.7 Het is de Klant niet toegestaan de Maatwerkprogrammatuur en dragers waarop deze is vastgelegd, te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal de Klant een derde - al dan niet op afstand - toegang geven tot de Maatwerkprogrammatuur of de Maatwerkprogrammatuur bij een derde voor hosting-diensten onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de Maatwerkprogrammatuur uitsluitend ten behoeve van de Klant gebruikt.
- 42.8 De Klant zal desgevraagd onverwijld haar volle medewerking verlenen aan een door of

namens U4 uit te voeren onderzoek inzake het naleven door de Klant van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. De Klant zal op eerste verzoek van U4 toegang tot haar gebouwen en systemen aan U4 verlenen. U4 zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die zij in het kader van een dergelijk onderzoek van of bij de Klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de Maatwerkprogrammatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

#### **43. Einde van de Overeenkomst**

43.1 In voorkomend geval zal de Klant terstond na het einde van het gebruiksrecht van de Maatwerkprogrammatuur alle in haar bezit zijnde exemplaren van de Maatwerkprogrammatuur aan U4 retourneren. Indien Partijen zijn overeengekomen dat de Klant bij het einde van de Overeenkomst de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal de Klant U4 van zodanige vernietiging onverwijld schriftelijk melding maken. U4 is bij of na het einde van het gebruiksrecht niet gehouden de Klant bijstand te verlenen met het oog op een door de Klant gewenste dataconversie.

#### **44. Vergoeding voor ontwikkelwerkzaamheden**

44.1 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd. U4 kan steeds vooruitbetaling verlangen.

44.2 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is in de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de Maatwerkprogrammatuur begrepen.

44.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is in de vergoeding voor de ontwikkeling van de Maatwerkprogrammatuur niet begrepen een vergoeding voor de door de Klant benodigde hulpcomputerprogramma's en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de Maatwerkprogrammatuur. Evenmin is in de vergoeding of bij het gebruiksrecht inbegrepen het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de Maatwerkprogrammatuur. Deze werkzaamheden en diensten worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van U4 in rekening gebracht.

#### **45. Modifieren van de Maatwerkprogrammatuur**

45.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is het de Klant niet toegestaan de Maatwerkprogrammatuur geheel of gedeeltelijk te modifieren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van U4. U4 is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan haar toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door de Klant gewenste modificaties.

45.2 De Klant draagt het volledige risico van de door of in opdracht van de Klant door derden - al dan niet met toestemming van U4 - aangebrachte modificaties.

#### **46. Garantie**

46.1 U4 staat er niet voor in dat de in opdracht van de Klant ontwikkelde Maatwerkprogrammatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door de Klant. U4 garandeert evenmin dat de Maatwerkprogrammatuur zonder onderbreking, fouten of

- overige gebreken zal werken of dat steeds alle Fouten en gebreken worden verbeterd.
- 46.2 U4 zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen Fouten in de Maatwerkprogramma-tuur binnen een redelijke termijn te herstellen overeenkomstig de met de Klant te maken afspraken. U4 zal volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen.
- 46.3 Herstel van Fouten zal geschieden op een door U4 te bepalen locatie. U4 is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem-vermij-dende restricties in de Maatwerkprogramma-tuur aan te brengen.
- 46.4 U4 is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

## Hoofdstuk 5 Application Service Provision/Software as a Service

### 47. Definities

- 47.1 **ASP/SaaS** (Application Service Provision/Software as a Service): de diensten bestaande uit het door U4 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van het gebruik van Programmatuur aan de Klant via internet of een ander netwerk, zonder dat aan de Klant een fysieke drager met de desbetreffende Programmatuur wordt verstrekt.

### 48. ASP/SaaS

- 48.1 U4 zal aan de Klant de in de Overeenkomst tussen Partijen bepaalde dienst op het gebied van ASP/SaaS verlenen alsmede de overige tussen Partijen overeengekomen diensten verrichten. Indien de Overeenkomst dat mede omvat zal U4 de in de Overeenkomst aangeduide Programmatuur op de door U4 aangegeven infrastructuur installeren. U4 is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van de Klant of die van derden.
- 48.2 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is de Klant verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. De Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot de Klant staan. Tenzij Partijen anders schriftelijk zijn overeengekomen, zal de Klant zelf de op haar eigen Apparatuur benodigde (hulp)computer-programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Apparatuur, overige (hulp)computer-programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door de Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
- 48.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is U4 niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 48.4 Indien de diensten aan de Klant op grond van de Overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat, zal U4 telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde Programmatuur en over het gebruik dat van de dienst wordt gemaakt. U4 kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. U4 zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. U4 kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen,

wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van U4.

- 48.5 Indien de diensten aan de Klant op grond van de Overeenkomst tevens het maken van back-ups van gegevens van de Klant omvatten, zal U4 met inachtneming van de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eenmaal per week, een volledige backup maken van de bij haar in bezit zijnde gegevens van de Klant. U4 zal de backup bewaren gedurende een tussen Partijen redelijk overeen te komen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij U4 gebruikelijke termijnen. U4 zal de backup zorgvuldig behandelen en bewaren.
- 48.6 Slechts indien schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is U4 gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

#### **49. Uitvoering ASP/SaaS**

- 49.1 U4 zal zich naar beste kunnen inspannen de diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met de Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van U4 worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverband, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst U4 uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 49.2 U4 verricht de diensten slechts in opdracht van de Klant. Indien U4 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 de Klant, haar medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan de Klant in rekening worden gebracht.
- 49.3 U4 kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de diensten aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij de Klant geldende procedures tot gevolg hebben, zal U4 de Klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van de Klant. In dat geval kan de Klant 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 U4 de kosten van deze wijziging voor haar rekening neemt.
- 49.4 U4 kan de uitvoering van de dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de Programmatuur. U4 is niet gehouden specifiek voor de Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of Programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 49.5 U4 kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. U4 zal het buiten gebruik stellen niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en, naar gelang van de omstandigheden, laten aanvangen na kennisgeving aan de Klant.
- 49.6 Indien U4 diensten verricht op basis van door de Klant aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door U4 te stellen voorwaarden door de Klant worden geprepareerd en aangeleverd. De Klant zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar U4 de diensten uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico



van de Klant, ook indien deze door U4 worden uitgevoerd of verzorgd. De Klant staat er voor in dat alle door haar aan U4 ter uitvoering van de diensten ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan U4 verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van U4.

- 49.7 Alle door U4 bij de diensten gebruikte Apparatuur, Programmatuur en Zaken blijven eigendom of Intellectuele Eigendom van U4 of diens toeleveranciers, ook indien de Klant een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen daarvan door U4.
- 49.8 U4 is nimmer gehouden de Klant een fysieke drager te verstrekken met de in het kader van ASP/SaaS aan de Klant ter beschikking te stellen en te houden Programmatuur.

## 50. Betaling

- 50.1 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door U4 verleende diensten telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

## 51. Garantie

- 51.1 U4 staat er niet voor in dat de in het kader van ASP/SaaS aan de Klant ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden Programmatuur, zonder Fouten is en zonder onderbrekingen zal functioneren. U4 zal zich er voor inspannen gebreken in de Programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het Programmatuur betreft die door U4 zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken gedetailleerd omschreven schriftelijk bij U4 zijn gemeld. Gebreken dienen door de Klant terstond na ontdekking of na de mogelijkheid van ontdekking, doch uiterlijk binnen 3 maanden, te worden gemeld bij U4. U4 kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de Programmatuur in gebruik wordt genomen. U4 staat er niet voor in dat gebreken in de Programmatuur die niet zelf door U4 is ontwikkeld, zullen worden verholpen. U4 is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen. U4 zal volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan de Klant in rekening brengen.
- 51.2 U4 is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de diensten en de met gebruikmaking van de diensten gegenereerde gegevens. De Klant zal de resultaten van de diensten en de met gebruikmaking van de diensten gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.
- 51.3 De Klant zal op basis van de door U4 verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de diensten, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor haar organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. U4 verklaart zich bereid om op verzoek van de Klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door de Klant tegen door U4 te stellen (financiële) voorwaarden. U4 is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 51.4 U4 staat er niet voor in dat de in het kader van ASP/SaaS aan de Klant ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden Programmatuur tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

## 52. Verwerking persoonsgegevens

- 52.1 De Klant garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door de Klant worden ingevoerd in de in het kader van ASP/SaaS aan de Klant ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden Programmatuur.
- 52.2 Onverminderd het bepaalde in de Algemene bepalingen (Hoofdstuk 1) ligt de volledige verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door de Klant worden verwerkt bij de Klant. De Klant staat er jegens U4 voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. De Klant vrijwaart U4 tegen elke rechtsoverdracht van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
- 52.3 De Klant heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (waaronder de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, het geven van inzage in en het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij de Klant. Partijen houden het er voor dat U4 ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens "bewerker" in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is. U4 zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door de Klant na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van U4 begrepen en komen volledig voor rekening van de Klant.

## Hoofdstuk 6 Hosting

### 53. Definitie

- 53.1 **Hosting:** het door U4 aan de Klant online ter beschikking stellen van schijfruimte op haar systemen danwel het door U4 uitbesteden aan een derde van het online ter beschikking stellen van schijfruimte op de systemen van een derde.

### 54. Hosting

- 54.1 U4 zal de met de Klant schriftelijk en uitdrukkelijk overeengekomen Hosting en eventuele aanverwante diensten verrichten.
- 54.2 Indien de Overeenkomst het ter beschikking stellen van schijfruimte op systemen omvat, zal de Klant de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De Klant zal de schijfruimte alleen gebruiken voor het plaatsen van één of meer in de Overeenkomst genoemde webpagina's van een website. De Overeenkomst behelst het ter beschikking stellen van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor de Klant gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de overeengekomen maxima en onderhevig aan de huisregels van U4 zoals opgesteld ten behoeve van en geldend voor Klanten. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal het dataverkeer dat in een bepaalde periode niet door de Klant is gebruikt, niet kunnen worden overge-

dragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal U4 een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.

- 54.3 Indien de Overeenkomst de verschaffing van toegang tot internet omvat, zal U4, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zich er naar beste kunnen voor inspannen om verbindingen via het systeem van U4 met het internet tot stand te brengen, inclusief het ter beschikking stellen van de door U4 gehoste website. U4 is niet verantwoordelijk voor de infrastructuur van de Klant of die van derden.
- 54.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is de Klant verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. De Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot de Klant staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal de Klant zelf de (hulp)computerprogramma's installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door de Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen is U4 niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 54.5 Indien de diensten van U4 op grond van de Overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvatten, zal U4 telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de gehoste websites. U4 kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties van en het aantal contactpersonen die voor ondersteuning in aanmerking komen. U4 zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een adequate termijn in behandeling nemen. U4 kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt, tenzij anders is overeengekomen, uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van U4.
- 54.6 De Overeenkomst omvat het verzorgen of ter beschikking stellen van backup-, uitwijk- en recovery-diensten uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen.
- 54.7 Indien U4 op grond van de Overeenkomst diensten voor de Klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals onder meer aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, zullen de voorwaarden en werkwijze van de betreffende instantie(s) van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze Algemene Leveringsvoorwaarden. De Klant aanvaardt de bedoelde voorwaarden van de betreffende instantie(s). Deze voorwaarden liggen voor de Klant ter inzage bij U4 en U4 zal deze aan de Klant kosteloos op haar verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van de betreffende instantie(s) in de verhouding tussen de Klant en U4 om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Leveringsvoorwaarden onverkort. U4 aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de diensten of het behalen van de door de Klant beoogde resultaten.
- 54.8 De Klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij U4 gebruikelijke tarieven verschuldigd.

- 54.9 U4 staat er niet voor in dat een door de Klant gewenste domeinnaam aan de Klant wordt toegekend.
- 54.10 U4 is niet verantwoordelijk voor de inhoud en samenstelling van de domeinnaam en het gebruik dat van de domeinnaam wordt gemaakt. De Klant staat er jegens U4 voor in dat zij gerechtigd is de domeinnaam te gebruiken en dat gebruik ervan niet onrechtmatig jegens één of meer derden is. De Klant vrijwaart U4 voor iedere aanspraak van een derde die verband houdt met de domeinnaam, ook indien de domeinnaam van de Klant niet door U4 is geregistreerd.
- 54.11 Uitsluitend indien schriftelijk is overeengekomen omvat de Overeenkomst ook het aan de Klant ter beschikking stellen van e-mailadressen. Partijen zullen het aantal ter beschikking te stellen e-mailadressen overeenkomen.
- 54.12 Het staat U4 vrij Hosting uit te besteden aan een derde. Indien de Hosting wordt uitbesteed aan een derde zal de Klant uit hoofde van garantie en/of aansprakelijkheid jegens U4 niet meer rechten hebben dan door de derde aan U4 zijn verleend.

## 55. Uitvoering diensten

- 55.1 U4 zal zich naar beste kunnen inspannen de diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met de Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van U4 worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbin-tenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst U4 uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 55.2 U4 verricht de diensten slechts in opdracht van de Klant. Indien U4 op grond van een verzoek of een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van de Klant, haar medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan de Klant in rekening worden gebracht.
- 55.3 U4 kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de diensten aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij de Klant geldende procedures tot gevolg hebben, zal U4 de Klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van de Klant.
- 55.4 U4 kan de diensten geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud. U4 zal het buiten gebruik stellen niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantoortijden laten plaatsvinden en, naar gelang van de omstandigheden, laten aanvangen na overleg met de Klant.
- 55.5 De Klant zal haar systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde up-to-date anti-viruscomputerprogramma's in werking hebben.

## 56. Gedragsregels

- 56.1 Indien U4 algemeen voor al haar Klanten geldende gedragsregels hanteert, dan zal U4 die desgevraagd aan de Klant verstrekken en zal de Klant verplicht zijn deze gedragsregels stipt en onverkort na te leven. Steeds en in alle gevallen zal de Klant zich zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen. De Klant zal te allen tijde in het bijzonder de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden eerbiedigen, de privacy van derden respecteren, niet in strijd met de wet gegevens verspreiden, zich geen

ongeeoorloofde toegang tot systemen verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's verspreiden en zich onthouden van strafbare feiten en schending van enige andere wettelijke verplichting.

- 56.2 Teneinde eventuele aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is U4 steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van de Klant. De Klant is gehouden op eerste schriftelijk verzoek van U4 informatie onverwijld te verwijderen, bij gebreke waarvan U4 gerechtigd is naar keuze de informatie te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. U4 is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van artikel 56.1 aan de Klant per direct en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot systemen van U4 te ontzeggen. Het voorgaande laat uitdrukkelijk onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere rechten door U4 jegens de Klant. U4 is in dat geval tevens gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens de Klant aansprakelijk te zijn.
- 56.3 Van U4 kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of het verweer van de Klant te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en de Klant. De Klant zal zich terzake met de betreffende derde hebben te verstaan en U4 schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden te informeren.

## **57. Verhuizing van website**

- 57.1 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal U4 bij of na het einde van de Overeenkomst - tegen betaling door de Klant van een dan door U4 te bepalen vergoeding alsook met inachtneming door de Klant van alle andere door U4 te bepalen voorwaarden - meewerken aan het overzetten van de website en het bijbehorende domein naar de Klant of naar een andere leverancier van hostingdiensten.

## **58. Betaling**

- 58.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door U4 te verlenen diensten telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

## **59. Garantie**

- 59.1 U4 staat er niet voor in dat de diensten zonder fouten of gebreken of zonder onderbrekingen worden verleend. U4 kan mede wegens de aard en werking van internet er niet voor instaan dat internet te allen tijde beschikbaar of toegankelijk is en dat de door U4 gehoste websites te allen tijde ongestoord en continu beschikbaar en raadpleegbaar zijn.
- 59.2 U4 is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de diensten. De Klant zal de resultaten van de diensten zelf regelmatig controleren.
- 59.3 De Klant zal op basis van de door U4 verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de diensten, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor haar organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. U4 verklaart zich bereid om op verzoek van de Klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan het treffen van verdere maatregelen door de Klant tegen door U4 te stellen (financiële) voorwaarden.

59.4 U4 is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegevens.

## 60. Verwerking persoonsgegevens

- 60.1 De Klant garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door de Klant of derden worden ingevoerd of verwerkt in de website of anderszins door U4 gehost of verwerkt worden.
- 60.2 Onverminderd het bepaalde in de Algemene bepalingen (Hoofdstuk 1) ligt bij de Klant de verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst voor de Klant worden gehost of verwerkt. De Klant staat er jegens U4 voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. De Klant vrijwaart U4 tegen elke rechtsoverdracht van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
- 60.3 De Klant heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (waaronder de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, het geven van inzage in en het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij de Klant. Partijen houden het er voor dat U4 ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens "bewerker" in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is. U4 zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door de Klant na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van U4 begrepen en komen volledig voor rekening van de Klant.

## Hoofdstuk 7 Opleidingen

### 61. Definities

- 61.1 **Opleidingen:** onderwijsactiviteiten van U4 voor de Klant zoals, maar niet daartoe beperkt, (in company) trainingen, zelfstudie en/of afstandslernen, seminars en/of workshops.
- 61.2 **Deelnemer(s):** persoon of personen die voor een Opleiding zijn aangemeld.

### 62. Aanmelding en annulering

- 62.1 Een aanmelding voor een Opleiding dient telkens schriftelijk te geschieden en is bindend na schriftelijke bevestiging door U4.
- 62.2 De Klant draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de Opleiding voor de Deelnemers. Dat geldt onverkort indien U4 een Deelnemer toelaat tot een Opleiding waarvoor toelatingsnormen gelden. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij Deelnemers zal in geen geval afbreuk doen aan de verplichtingen van de Klant op grond van de Overeenkomst. Het is de Klant toegestaan een Deelnemer voor een Opleiding te vervangen door een andere Deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van U4.
- 62.3 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van U4 aanleiding geeft, is U4 naar keuze gerechtigd de Opleiding te annuleren, te combineren met één of meer

andere Opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. U4 behoudt zich het recht voor de locatie van de Opleiding te wijzigen. U4 is gerechtigd zo nodig organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een Opleiding aan te brengen.

- 62.4 Indien een Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zoals een bepaalde docent, trainer of spreker, is U4 steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.
- 62.5 De gevolgen van een annulering van deelname aan een Opleiding door de Klant of de Deelnemer worden beheerst door de bij U4 gebruikelijke regels. Tenzij anders is overeengekomen, dient een annulering altijd schriftelijk en voorafgaand aan de Opleiding of het betreffende onderdeel daarvan te geschieden. Indien de annulering ten minste 2 weken van tevoren is ontvangen, kan annulering tegen vergoeding van € 35,00 (exclusief BTW) terzake van de administratiekosten geschieden. In andere gevallen dient de Klant naar gelang van het moment van ontvangst van de annulering een percentage van het voor de Opleiding verschuldigde bedrag aan U4 te voldoen volgens onderstaand schema:
- 100% bij ontvangst van de annulering minder dan 1 week vóór aanvang van het betreffende dagdeel van de Opleiding;
  - 50% bij ontvangst van de annulering minder dan 2 weken vóór aanvang van het betreffende dagdeel van de Opleiding.

Voor het overige doet annulering of niet-verschijning geen afbreuk aan de verplichtingen die de Klant op grond van de Overeenkomst heeft.

- 62.6 Een verzoek door de Klant om verschuiving van een Deelnemer naar een Opleiding op een andere datum dient schriftelijk aan U4 te geschieden. De verschuiving kan tegen vergoeding van € 35,00 (exclusief BTW) terzake van administratiekosten geschieden, indien het schriftelijke verzoek om verschuiving ten minste 2 weken vóór aanvang van de betreffende Opleiding door U4 is ontvangen. In andere gevallen dient de Klant voor de verschuiving naar gelang het moment van ontvangst van het schriftelijke verzoek om verschuiving een percentage van het voor de betreffende Opleiding verschuldigde bedrag aan U4 te betalen volgens onderstaand schema:
- 50% bij ontvangst van het schriftelijke verzoek om verschuiving minder dan 1 week vóór aanvang van het betreffende dagdeel van de Opleiding;
  - 25% bij ontvangst van het schriftelijke verzoek om verschuiving minder dan 2 weken vóór aanvang van het betreffende dagdeel van de Opleiding.

- 62.7 Ingeval van annulering door de Klant of Deelnemer staat het ter beoordeling van U4 of een verzoek tot toezending van opleidingsmateriaal wordt ingewilligd.

### **63. Uitvoering Opleiding**

- 63.1 U4 zal zich naar beste kunnen inspannen de Opleiding met zorg uit te voeren in voorkomend geval overeenkomstig de met de Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten op het gebied van Opleidingen worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis. De Klant aanvaardt dat U4 de inhoud en diepgang van de Opleiding bepaalt. Het staat U4 vrij de uitvoering van de Opleiding uit te besteden aan een derde.

- 63.2 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is U4 gehouden bij de uitvoering van de diensten tijdig en verantwoord gegeven aanwijzingen van de Klant op te volgen. U4 is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van U4.
- 63.3 Onverlet de overige verantwoordelijkheid van de Klant voor het gedrag van de Deelnemer zal de Klant de Deelnemer informeren over en toezien op de naleving door de Deelnemer van de verplichtingen uit de Overeenkomst en de door U4 voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de Opleiding. De Deelnemer dient zich strikt te houden aan de opgegeven opleidingsdata en -tijden.
- 63.4 Indien U4 bij de uitvoering van de Opleiding gebruik maakt van eigen Apparatuur of Programmatuur, staat U4 er niet voor in dat deze Apparatuur of Programmatuur zonder Fouten of gebreken is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien U4 de Opleiding uitvoert op locatie van de Klant, zal de Klant, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zorgdragen voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende Apparatuur en programmatuur.
- 63.5 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, maakt het afnemen van een examen of een toets geen deel uit van de Overeenkomst.
- 63.6 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is voor de ten behoeve van de Opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde Documentatie, documenten of andere opleidingmaterialen of middelen een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.

#### **64. Prijzen en betaling**

- 64.1 U4 kan steeds vóór de aanvang van de Opleiding de terzake verschuldigde betaling verlangen. U4 kan, uitdrukkelijk onverlet haar overige rechten, een Deelnemer uitsluiten van deelname indien de Klant heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen.
- 64.2 Tenzij U4 uitdrukkelijk heeft aangegeven dat een vergoeding is vrijgesteld van BTW in de zin van artikel 11 van de Wet op de Omzetbelasting 1968, is de Klant over de vergoeding tevens BTW verschuldigd. U4 is na het aangaan van de Overeenkomst gerechtigd haar prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens de wet vastgestelde regime van BTW voor Opleidingen.

#### **65. Intellectuele Eigendom**

- 65.1 U4 behoudt zich nadrukkelijk alle rechten van Intellectuele Eigendom op de Documentatie, documenten en het opleidings-, toets- en examenmateriaal voor.
- 65.2 Het is de Klant niet toegestaan gegevens of gedeelten uit de verstrekte Documentatie, documenten en/of opleidings-, toets- of examenmateriaal en/of uittreksels van het verstrekte opleidings-, toets- of examenmateriaal openbaar te maken, te exploiteren of te verveelvoudigen.



## Hoofdstuk 8 Beheer en/of overige dienstverlening

### 66. Definitie

66.1 **Beheer en/of overige dienstverlening:** diensten op het gebied van informatie- en communicatietechnologie zoals, maar niet daartoe beperkt, consultancy, advisering, contract- en projectmanagement, het beheer van ICT-systemen en aanverwante diensten.

### 67. Beheer en/of overige dienstverlening

- 67.1 U4 zal zich naar beste kunnen inspannen de diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met de Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van U4 worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst U4 uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 67.2 De looptijd van de Overeenkomst is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de inspanning van U4, de kwaliteit van de gegevens en de informatie die de Klant verstrekt en de medewerking van de Klant en van relevante derden. U4 zal zich niet van tevoren willen verbinden aan de looptijd van de Overeenkomst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 67.3 Indien is overeengekomen dat het verrichten van diensten in fasen zal plaatsvinden, is U4 gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen, totdat de Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 67.4 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is U4 gehouden bij de uitvoering van de diensten tijdig en verantwoord gegeven aanwijzingen van de Klant op te volgen. U4 is niet verplicht aanwijzingen op te volgen 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 U4.
- 67.5 Indien een Overeenkomst is aangegaan met het oog op de uitvoering door een bepaalde persoon, is U4 steeds gerechtigd na overleg met de Klant deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.
- 67.6 De door U4 in te zetten medewerkers zullen beschikken over de met de Klant schriftelijk overeengekomen kwalificaties.
- 67.7 Indien U4 diensten verricht op basis van door de Klant aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door U4 te stellen voorwaarden door de Klant worden geprepareerd en voor rekening en risico van de Klant worden aangeleverd. De Klant staat er voor in dat alle door haar aan U4 ter uitvoering van de diensten ter beschikking gestelde materialen, gegevens, computerprogramma's, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan U4 verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van U4.
- 67.8 De diensten van U4 worden uitsluitend verricht op de voor U4 gebruikelijke werkdagen en -tijden.
- 67.9 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is het gebruik dat de Klant maakt van een door U4 afgegeven advies steeds voor rekening en risico van de Klant.

- 67.10 De bewijslast dat de diensten van U4 niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen, rust geheel op de Klant, onverminderd het recht van U4 met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 67.11 Alle door U4 bij de diensten gebruikte Apparatuur, Programmatuur, programmatuur van derden en Zaken blijven eigendom of Intellectuele Eigendom van U4, ook indien de Klant een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen daarvan door U4.
- 67.12 Indien de Klant in verband met de diensten van U4 programmatuur, Apparatuur of andere bedrijfsmiddelen aan U4 ter beschikking stelt, is de Klant verantwoordelijk voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze bedrijfsmiddelen die U4 nodig kan hebben.
- 67.13 Indien de Klant de bestelde diensten om welke reden dan ook annuleert, zal de Klant 50% van de vergoeding betalen indien de annulering minder dan 2 weken voorafgaand aan de dag waarop de diensten zouden worden geleverd plaatsvindt en 100% indien de annulering minder dan 1 week voorafgaand aan de dag waarop de diensten zouden worden geleverd plaatsvindt.

## 68. Beheer ICT-systemen

- 68.1 Indien de diensten van U4 het beheer van één of meer in de Overeenkomst benoemde ICT-systemen tot voorwerp heeft en de inhoud en de omvang van het beheer daarbij naar uitsluitend oordeel van U4 niet of niet voldoende is bepaald, zal U4 ter uitvoering van de Overeenkomst een beheerplan opstellen en dit beheerplan binnen een redelijke termijn aan de Klant ter beschikking stellen. Het beheerplan vermeldt de onderwerpen van het beheer en de wijze waarop de diverse vormen van beheer uitgevoerd kunnen worden. In het beheerplan kunnen, zulks ter bepaling van U4, onder meer aan de orde komen:
- een plan voor het preventief, correctief en vernieuwend onderhoud van de ICT-systemen;
  - een plan voor de afhandeling van storingen en klachten en de rapportage daaromtrent;
  - een beveiligingsplan;
  - een plan voor de ondersteuning van de gebruikers van de ICT-systemen;
  - een plan voor de aansluiting van nieuwe gebruikers op de ICT-systemen;
  - een plan voor de opleiding van de gebruikers van de ICT-systemen;
  - een plan voor het beheer en gebruik van identificatiemiddelen (wachtwoorden e.d.);
  - een plan voor licentie- en contractsbeheer;
  - een plan voor de beheerorganisatie en de administratieve en financiële aspecten van het gebruik van de ICT-systemen.
- Partijen zullen na voltooiing van het plan in goed overleg treden over de vraag welke van de door U4 voorgestelde beheerwerkzaamheden zullen worden uitgevoerd en de wijze en de voorwaarden van de uitvoering van deze werkzaamheden.
- 68.2 Indien de diensten van U4 voor de Klant ondersteuning aan gebruikers omvat, kan U4 voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt en zal U4 deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. U4 kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning.

Ondersteuning wordt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, uitsluitend verricht op de voor U4 gebruikelijke werkdagen en –tijden.

- 68.3 Tenzij anders is overeengekomen, is de Klant verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. De Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot de Klant staan.
- 68.4 Indien de diensten van U4 op grond van de Overeenkomst tevens het verlenen van Standby-diensten omvatten, zal U4 één of meer medewerkers beschikbaar houden tijdens de in de Overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is de Klant gerechtigd bij spoedeisendheid of urgentie de ondersteuning van de beschikbaar gehouden medewerkers in te roepen in de gevallen genoemd in de Overeenkomst. U4 staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen zullen worden verholpen of de bijstand van de ingeroepen medewerkers effectief is.

## 69. Rapportage

- 69.1 U4 zal de Klant op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden via de door de Klant aangewezen contactpersoon. De Klant zal U4 schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor U4 van belang zijn of kunnen zijn, zoals over de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor de Klant aandacht wenst, prioriteitenstelling van de Klant, beschikbaarheid van middelen en personeel van de Klant en bijzondere of voor U4 mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. De Klant zal zorgdragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door U4 verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van de Klant.
- 69.2 Indien een door U4 ingezette medewerker deel uitmaakt van een project- of stuurgroep waarvan tevens één of meer personen deel uitmaken die door de Klant zijn aangewezen, zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is voorgeschreven. Besluiten genomen in een dergelijk samengestelde project- of stuurgroep binden U4 slechts indien de besluitvorming geschiedt met inachtneming van hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien U4 de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. U4 is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden indien dat naar haar oordeel onverenigbaar is met de inhoud van de Overeenkomst. De Klant staat er voor in dat de personen die door de Klant zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep waarvan ook personen van U4 deel uitmaken, gerechtigd zijn voor de Klant bindende besluiten te nemen.
- 69.3 In verband met de continuïteit van de werkzaamheden zal de Klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van U4 als zodanig zal/zullen fungeren. Contactpersonen van de Klant zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke kennis van de materie en inzicht in de gewenste doelstellingen van de Klant.
- 69.4 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van U4 is de Klant niet gerechtigd een mededeling aan derden te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van U4 en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van U4. De Klant zal de adviezen of rapportages van U4 niet aan een derde verstrekken of (anderszins) openbaar maken.

## 70. Betaling

- 70.1 De diensten worden geleverd op basis van het overeengekomen uurtarief. Diensten uit hoofde van deze Overeenkomst worden niet geleverd tegen een vaste prijs, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 70.2 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door U4 verleende diensten telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd. U4 kan steeds vooruitbetaling verlangen.
- 70.3 Behoudens andersluidende afspraken zal U4 inzicht verschaffen in de verrichte werkzaamheden, tijdsbesteding en de voor de Klant gemaakte kosten op de voor U4 gebruikelijke wijze.
- 70.4 Een werkdag bestaat uit 8 uren, exclusief reis- en lunchtijd. Een dienst wordt afgenomen voor telkens minimaal 1 dagdeel (= 4 uren). De werkelijke reistijd wordt in rekening gebracht op basis van 50% van het geldende uurtarief. Overwerk wordt in rekening gebracht op basis van de navolgende opslagen op het geldende uurtarief:

### Werkdagen:

Van 18:00 uur tot 23:00 uur                    50% opslag;  
 Van 23:00 uur tot 08:00 uur                    100% opslag;

Zaterdagen:                                    100% opslag;

Zon- en feestdagen:                        100% opslag;

### Standby-diensten:

Indien Standby-diensten met de Klant worden overeengekomen dan kan, ook buiten kantooruren, in het weekeinde en op feestdagen een medewerker van U4 worden ingezet op basis van standby. Standby-diensten worden verleend onder voorbehoud van beschikbaarheid van geschikte medewerkers. Voor de overeengekomen Standby-diensten wordt 50% van het geldende uurtarief voor inzet tijdens kantooruren (08:00 uur tot 18:00 uur) in rekening gebracht. Bij daadwerkelijke inzet gedurende de Standby-diensten worden de werkelijke uren, te vermeerderen met reistijd, op basis van het geldende uurtarief vermeerderd met de hierboven genoemde opslagen in rekening gebracht. Indien alleen sprake is van telefonische ondersteuning, wordt de werkelijke tijd in rekening gebracht tegen het geldende uurtarief, waarbij de inzet naar boven wordt afgerond op hele uren.

- 70.5 Voor het verlenen van diensten buiten Nederland brengt U4 aan de Klant alle redelijke reis- en verblijfskosten in rekening, in overeenstemming met de hiervoor geldende interne regelingen van U4.

## Hoofdstuk 9 Verkoop Apparatuur

### 71. Koop en verkoop

- 71.1 U4 verkoopt de Apparatuur naar aard en aantal zoals tussen Partijen schriftelijk is overeengekomen.
- 71.2 De Klant draagt het risico van de selectie van de gekochte Apparatuur. U4 staat er voor in dat de Apparatuur bij aflevering geschikt is voor normaal gebruik en voldoet aan de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen specificaties. U4 staat er niet voor in dat de Apparatuur geschikt is voor het door de Klant beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke

Overeenkomst tussen Partijen de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.

- 71.3 In de Overeenkomst zijn in ieder geval niet begrepen montage- en installatiematerialen, Programmatuur, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), toner-artikelen, kabels en accessoires, tenzij Partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen.
- 71.4 U4 staat er niet voor in dat de bij de Apparatuur behorende montage-, installatie- en gebruiksvorschriften zonder gebreken zijn en dat de Apparatuur de eigenschappen bezit die in deze voorschriften zijn vermeld.

## 72. Aflevering

- 72.1 De door U4 aan de Klant verkochte Apparatuur zal aan de Klant worden geleverd "afmagazijn". Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal U4 de aan de Klant verkochte Apparatuur afleveren of laten afleveren op een door de Klant aan te wijzen plaats. In dat geval zal U4 de Klant, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop U4 of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de Apparatuur af te leveren. De door U4 aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.
- 72.2 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is in de koopprijs van de Apparatuur niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d.
- 72.3 U4 zal de Apparatuur (laten) verpakken volgens de gebruikelijke bij haar of haar toeleverancier geldende maatstaven. Indien de Klant een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor haar rekening zijn. De Klant zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door U4 geleverde Apparatuur, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. De Klant vrijwaart U4 voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften. Indien de Klant U4 verzoekt tot verwijdering van oude materialen zoals, maar niet daartoe beperkt, netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen of Apparatuur, kan U4 dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij haar gebruikelijke tarieven, onder de voorwaarde dat genoemde materialen altijd eigendom blijven van de Klant.
- 72.4 Indien Partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal U4 de Apparatuur (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van de Apparatuur door U4 is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van Programmatuur.
- 72.5 Alle diensten van U4 worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst U4 uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 72.6 U4 is niet verantwoordelijk voor eventueel benodigde vergunningen.
- 72.7 U4 is steeds gerechtigd de Overeenkomst in deelleveringen uit te voeren. U4 kan zorg (laten) dragen voor onderhoud aan de Apparatuur. Hiervoor dient een aparte Overeenkomst afgesloten te worden.
- 72.8 De Klant zal de Apparatuur binnen de overeengekomen termijn afnemen. Indien geen termijn is overeengekomen bedraagt deze termijn 1 week. Bij niet-afname binnen de geldende termijn zal de Klant van rechtswege, derhalve zonder dat een ingebrekestelling is vereist, in verzuim zijn.

### 73. Proefopstelling

- 73.1 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal U4 gehouden zijn tot het plaatsen van een proefopstelling met betrekking tot de Apparatuur waarvoor de Klant belangstelling heeft. U4 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 de Klant ter beschikking te stellen ruimte, alvorens de Klant definitief besluit de betreffende Apparatuur wel of niet tegen de geldende prijzen af te nemen. De Klant is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van Apparatuur die onderdeel uitmaakt van een proefopstelling.

### 74. Export

- 74.1 Bij export van Apparatuur voor of door de Klant is de relevante wet- of regelgeving inzake export van toepassing. Onverlet hetgeen hierover in deze Algemene Leveringsvoorwaarden is bepaald, zal de Klant U4 vrijwaren voor alle aanspraken van derden die verband houden met overtreding van voormelde wet- of regelgeving.

### 75. Retourzending

- 75.1 U4 is niet gehouden retourzendingen, welke zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van U4 zijn toegezonden, te accepteren. U4 is gerechtigd om aan die toestemming voorwaarden te verbinden. Het in ontvangst nemen van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door U4 van de door de Klant opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden Apparatuur blijft berusten bij de Klant, ook indien toestemming tot retourzending door U4 is verleend.
- 75.2 U4 heeft het recht bij de eventuele creditering van retour gezonden Apparatuur een aftrek van 15% van de prijs van de Apparatuur met een minimum van € 100,00 in mindering te brengen. Het voorgaande laat onverlet de mogelijkheid om meer in mindering te brengen als de omstandigheden dat rechtvaardigen.

### 76. Medewerking door de Klant

- 76.1 Onverminderd het bepaalde in de Algemene bepalingen (Hoofdstuk 1) draagt de Klant zorg voor een omgeving die voldoet aan de door U4 in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de Apparatuur, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.
- 76.2 De Klant dient ervoor zorg te dragen dat door derden uit te voeren werkzaamheden, waaronder begrepen bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

### 77. Garantie

- 77.1 U4 zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagegebreken in de Apparatuur, alsmede in onderdelen die door U4 zijn geleverd, binnen redelijke termijn en overeenkomstig de met de Klant te maken afspraken te herstellen indien deze binnen een periode van 3 maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij U4 zijn gemeld. U4 zal volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging komt ook voor rekening van de Klant.

**78. Apparatuur van toeleveranciers**

- 78.1 Indien en voor zover U4 Apparatuur van derden aan de Klant levert, zullen voor wat betreft die Apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze Algemene Leveringsvoorwaarden. De Klant aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden, welke voor de Klant ter inzage liggen bij U4 en die U4 de Klant kosteloos op haar verzoek zal toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen de Klant en U4 om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Leveringsvoorwaarden onverkort.



**www.unit4.nl**

**UNIT4 N.V.**

Postbus 102, 3360 AC Sliedrecht  
Stationspark 1000, 3364 DA Sliedrecht

**T** 0184 44 44 44 **F** 0184 44 44 45

**I** [www.unit4.nl](http://www.unit4.nl) **E** [info.nl@unit4.com](mailto:info.nl@unit4.com)