

Inleiding

Deze algemene voorwaarden ("Voorwaarden") bestaan uit een algemeen deel (deel I "Algemeen deel") en drie bijzondere delen (deel II "Licentie", deel III "Webservices" en deel IV "Service Level Agreement"). Het algemene deel is van toepassing op iedere overeenkomst, ongeacht het onderwerp daarvan. De bijzondere delen zijn van toepassing indien partijen dat zijn overeengekomen dan wel indien dat voortvloeit uit het onderwerp van de overeenkomst, waarbij ingeval van tegenstrijdigheden tussen het bepaalde in het algemene deel en een bijzonder deel geldt dat het bepaalde in een bijzonder deel prevaleert.

DEEL I ALGEMEEN DEEL

1. Definities

In deze Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Oprachtnemer: Asset Service B.V.
- Databank: een verzameling van werken, gegevens of andere zelfstandige elementen die door Oprachtnemer op een systematische of methodische wijze zijn gerangschikt, geordend en/of verbeterd en die (afzonderlijk) toegankelijk zijn.
- Oprachtgever: iedere natuurlijke persoon en/of rechtspersoon met wie Oprachtnemer een Overeenkomst aangaat of met wie Oprachtnemer in onderhandeling is over een Overeenkomst;
- Overeenkomst: iedere overeenkomst, hoe ook genaamd, tussen Oprachtgever en Oprachtnemer, elke wijziging of aanvulling daarop, alsmede de (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die Overeenkomst;
- Resultaat / Resultaten van een dienst: alle krachtens de Overeenkomst door of namens Oprachtnemer ontwikkelde of ter beschikking gestelde goederen, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, programmatuur, databestanden, geografische dan wel anderszortige gegevens, kaartinformatie, analyses, rapporten, alsmede voorbereidend materiaal daarvan.
- SLA: Service Level Agreement is een afspraak tussen Oprachtnemer en opdrachtgever over de beschikbaarheid en ondersteuning van een product of dienst.
- Online informatieservices: Vorm van **dienstverlening** waarbij er met behulp van digitale media (**internet diensten**) aan opdrachtgever worden verleent.
- Licentie: een overeenkomst waarbij opdrachtgever toestemming verleent om een product te gebruiken, te vervaardigen of te verkopen.
- Audit: een onderzoek dat, met een systematische en gedisciplineerde aanpak, wordt uitgevoerd naar het goed en betrouwbaar functioneren van de interne organisatie

2. Toepasselijkheid

- 2.1 Op alle door Oprachtnemer uitgebrachte offertes en aangegane Overeenkomsten zijn uitsluitend deze Voorwaarden van toepassing. Afwijkingen daarvan moeten uitdrukkelijk schriftelijk worden overeengekomen.
- 2.2 Algemene voorwaarden, onder welke benaming dan ook, van Oprachtgever of derden zijn niet van toepassing en worden door Oprachtnemer uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.3 Deze Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op hetgeen tijdens de uitvoering van de Overeenkomst boven het eerder overeengekomen door Oprachtnemer wordt verricht en/of geleverd.

3. Aanbieding en Overeenkomst

- 3.1 Aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 3.2 Een overeenkomst tussen Oprachtnemer en Oprachtgever komt tot stand op de datum van verzending van een schriftelijke opdrachtbevestiging door Oprachtnemer aan Oprachtgever dan wel op de datum dat Oprachtnemer start met de uitvoering van de Overeenkomst, welke van de twee gebeurtenissen eerder is.
- 3.3 Ingeval een opdracht via de website van Oprachtnemer dan wel op een andere wijze elektronisch wordt verstrekt, dan komt de overeenkomst tot stand zodra Oprachtnemer aan de Oprachtgever heeft bevestigd dat Oprachtnemer de verstrekte opdracht heeft ontvangen. Oprachtnemer zal Oprachtgever een ontvangstbevestiging als hier bedoeld zo spoedig als mogelijk langs elektronische weg doen toekomen. De toepasselijkheid van het bepaalde in de artikelen 6:227b lid 1 BW en 6:227c BW is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 3.4 De Overeenkomst komt in plaats van alle eerder door partijen gedane voorstellen en/of tussen partijen gemaakte afspraken inzake het voorwerp van de Overeenkomst.
- 3.5 Aanbiedingen zijn twee weken geldig vanaf de offertedatum.

- 3.6 Oprachtnemer behoudt zich het recht voor om een overeenkomst of opdracht te weigeren.
- 3.7 Oprachtnemer is niet gebonden en kan niet verantwoordelijk worden gehouden indien een offerte of overeenkomst een schrijffout bevat.

4. Uitvoering van de Overeenkomst

- 4.1 Oprachtnemer heeft de inspanningsverplichting om Oprachtgever de in de Overeenkomst gespecificeerde Resultaten van een dienst leveren conform de overeengekomen niveaus en standaarden.
- 4.2 De door Oprachtnemer opgegeven leveringstermijnen zijn indicatief en dus niet fataal, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen. Om Oprachtnemer aansprakelijk te stellen, dient dus allereerst een ingebrekestelling te worden verstrekt.
- 4.3 Partijen kunnen de Overeenkomst en/of de te leveren Resultaten van een dienst alleen schriftelijk wijzigen. Oprachtgever kan een verzoek tot wijziging indienen bij Oprachtnemer, waarna Oprachtnemer Oprachtgever binnen een redelijke termijn zal informeren of zij bereid is gevolg te geven aan de verzochte wijziging en zo ja, onder welke (prijs)condities. Oprachtnemer behoudt zich het recht voor om een verzoek tot wijziging te weigeren.
- 4.4 Oprachtgever is zelf verantwoordelijk voor de (data)communicatielijnen, met inbegrip van het internet, welke in voorkomend geval vereist zijn om ten behoeve van de levering van de Resultaten van een dienst een verbinding met de faciliteiten van Oprachtnemer tot stand te brengen. Oprachtnemer is niet verantwoordelijk voor de betrouwbaarheid of beschikbaarheid van de (data)communicatielijnen die door Oprachtgever worden gebruikt om toegang te krijgen tot de producten en/of diensten, voor eventuele onderschepping of onderbreking van datatransport via internet, of voor wijziging of verlies van gegevens die via het internet worden getransporteerd.
- 4.5 Oprachtnemer staat er niet voor in dat de door haar geleverde informatiedragers dan wel anderszins aan Oprachtgever ter beschikking gestelde gegevens of software vrij zijn van virussen en andere ongewenste schadelijke elementen. Oprachtgever dient de aangeleverde informatiedragers, gegevens of software zelf op aanwezigheid van virussen en andere ongewenste elementen te testen.
- 4.6 Oprachtnemer staat niet in voor de juistheid en volledigheid van de Resultaten van een dienst. Oprachtgever dient de Resultaten van een dienst zelf op juistheid en volledigheid te controleren.

5. Reclames

- 5.1 Reclames met betrekking tot de geleverde Resultaten van een dienst dienen schriftelijk binnen 10 (tien) dagen na ontvangst van het Resultaat van een dienst waarover Oprachtgever reclameert, dan wel binnen 10 (tien) dagen na de ontdekking van het gebrek, indien Oprachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder had kunnen ontdekken, aan Oprachtnemer kenbaar te worden gemaakt. Dit is alleen mogelijk tijdens de looptijd van de dienst.
- 5.2 Reclames als bedoeld in het eerste lid schorten de betalingsverplichting van Oprachtgever niet op. Oprachtgever is in geen geval gerechtigd op grond van een reclame met betrekking tot een Resultaat van een dienst betaling op te schorten of te weigeren van andere door Oprachtnemer geleverde Resultaten van diensten dan waarop de reclame betrekking heeft.
- 5.3 Ingeval van een terecht uitgebrachte reclame, zulks uitsluitend ter beoordeling door Oprachtnemer, heeft Oprachtnemer de keuze tussen aanpassing van de in rekening gebrachte vergoeding(en) dan wel het kosteloos verbeteren of opnieuw leveren van de afgekeurde Resultaten van een dienst. Op Oprachtnemer rusten geen andere verplichtingen in verband met een terecht reclame dan die uit onderhavig artikel voortvloeien.

6. Duur en reguliere beëindiging

- 6.1 Overeenkomsten worden aangegaan voor de in de Overeenkomst gespecificeerde contractduur ("Initiële contractduur"). Na het verstrijken van de Initiële contractduur wordt de Overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd met een periode van 12 maanden ("Verlengingstermijn"), tenzij een der partijen door middel van een aangetekend schrijven aan de andere partij tenminste 3 (drie) maanden voor het einde van de Initiële contractduur of Verlengingstermijn aangeeft de Overeenkomst te willen beëindigen.
- 6.2 Bij het eindigen van de Overeenkomst om welke reden dan ook (i) zullen alle licenties of andere rechten die uit hoofde van de Overeenkomst of in verband met de Resultaten van een dienst aan Oprachtgever zijn verleend, automatisch komen te vervallen, (ii) zal alle vertrouwelijke informatie die door een van partijen aan de andere partij is verstrekt uit hoofde van de Overeenkomst of in verband met het Resultaat van een dienst op eerste verzoek worden teruggegeven, (iii) zullen alle onbetaalde vorderingen en kosten onmiddellijk verschuldigd en opeisbaar

worden, en (iv) zal Opdrachtgever alle versies van de Resultaten van een dienst die door Opdrachtnemer zijn geleverd krachtens de Overeenkomst vernietigen alsmede schriftelijk verklaren dat deze zijn vernietigd en dat Opdrachtgever geen enkele kopie van de Resultaten van een dienst heeft behouden. De in de vorige zin bedoelde verklaring dient te worden ondertekend door een bevoegd bestuurder van Opdrachtgever.

7. Vergoedingen

- 7.1 Opdrachtgever betaalt Opdrachtnemer de in de Overeenkomst gespecificeerde vergoedingen.
- 7.2 De door Opdrachtnemer opgegeven prijzen en tarieven zijn gebaseerd op de huidige behoefte, specificaties, volumes en hoeveelheden die door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer zijn medegegeeld en kunnen worden herzien indien de werkelijke behoefte of specificaties daarvan afwijken.
- 7.3 Indien Opdrachtnemer op verzoek of met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud/omvang van de Overeenkomst vallen, worden deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer vergoed volgens de gebruikelijke prijzen en tarieven van Opdrachtnemer.
- 7.4 Opdrachtnemer heeft het recht om jaarlijks de prijzen en tarieven te indexeren op basis van het door het Centraal Bureau voor de Statistiek gepubliceerde indexcijfer cao-lonen per maand inclusief bijzondere beloningen voor de economische activiteit: Zakelijke dienstverlening (2015-100) dan wel een daarvoor in de plaats komend indexcijfer.
- 7.5 Alle prijzen en tarieven van Opdrachtnemer zijn uitgedrukt in euro's en exclusief omzetbelasting, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

8. Betaling

- 8.1 De standaardmethode om facturen te versturen is via elektronische post. Op verzoek is het mogelijk om via papieren post facturen te ontvangen. Factuurdatum is in beide gevallen de dag van versturen.
- 8.2 Voor zover niet anders is overeengekomen, dient betaling door Opdrachtgever te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum zonder enige korting, verrekening of opschorting. Deze termijn is fataal.
- 8.3 Bij gebreke van tijdige betaling is Opdrachtgever in verzuim en worden alle vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Opdrachtnemer is dan gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst zonder dat ingebrekestelling is vereist, op te schorten.
- 8.4 Opdrachtgever is, zonder dat ingebrekestelling is vereist, over alle betalingen die niet op de vervaldag zijn voldaan, wettelijke rente verschuldigd.
- 8.5 Indien de Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer in verzuim is, is hij verplicht aan Opdrachtnemer incassokosten te vergoeden. De incassokosten worden berekend aan de hand van de Wet Incasso Kosten (WIK).

9. Toerekenbare tekortkoming en ontbinding

- 9.1 Indien Opdrachtgever niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan een verplichting voortvloeiend uit een Overeenkomst, is Opdrachtgever zonder ingebrekestelling in verzuim en is Opdrachtnemer gerechtigd zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst: - de uitvoering van de Overeenkomst en daarmee samenhangende Overeenkomsten en/of verplichtingen op te schorten, totdat voldoening aan de verplichtingen door Opdrachtgever voldoende zeker is gesteld en/of - de Overeenkomst en samenhangende Overeenkomsten geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Bij ontbinding door Opdrachtnemer heeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, hoe ook genaamd.
- 9.2 Opdrachtnemer heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een schriftelijke kennisgeving zonder (nadere) voorafgaande ingebrekestelling te ontbinden indien Opdrachtgever het Resultaat van een dienst en/of een Databank heeft gebruikt in strijd met de daarvoor geldende gebruiksrechten en/of gebruiksbeperkingen, en/of enig intellectueel eigendomsrecht met betrekking tot het Resultaat van een dienst en/of een Databank heeft geschonden.
- 9.3 In geval van (voorlopige) surséance van betaling, (aanvraag tot) faillissement, stillegging of ontbinding van het bedrijf van Opdrachtgever of beslaglegging op de activa van Opdrachtgever, staat het Opdrachtnemer vrij de Overeenkomst(en) middels een schriftelijke verklaring ter stond en met directe ingang op te zeggen, zonder enige verplichting tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. Voor deze opzegging is geen ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst vereist. Daarnaast worden de vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever direct opeisbaar.
- 9.4 Indien Opdrachtnemer Opdrachtgever binnen een redelijke tijd meedeelt nakoming van (een deel van) de betreffende Overeenkomst(en) te verlangen, is Opdrachtnemer gerechtigd zonder ingebrekestelling de uitvoering van de

Overeenkomst(en) op te schorten, totdat nakoming door Opdrachtgever voldoende zeker is gesteld. In geval zich een gebeurtenis voordoet als bedoeld in lid 1, lid 2 en/of lid 3 van dit artikel zijn alle vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever respectievelijk al dergelijke vorderingen uit hoofde van de betreffende Overeenkomst(en) onmiddellijk in het geheel opeisbaar. Het bepaalde in artikel 6.2 is van overeenkomstige toepassing.

10. Niet toerekenbare tekortkoming (overmacht)

- 10.1 Indien Opdrachtnemer door een haar niet toerekenbare tekortkoming niet aan haar verplichtingen jegens Opdrachtgever kan voldoen, wordt de nakoming van die verplichtingen opgeschort voor de duur van die tekortkoming (overmacht toestand), zonder dat Opdrachtnemer tot enige schadevergoeding ter zake is gehouden.
- 10.2 Indien de overmacht toestand drie maanden duurt of indien vast staat dat deze drie maanden zal duren, hebben beide partijen het recht de Overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, voor zover de situatie dit rechtvaardigt. Voor zover reeds uitvoering aan de Overeenkomst is gegeven, is Opdrachtnemer gerechtigd betaling te vorderen van het reeds uitgevoerde deel van de Overeenkomst.
- 10.3 Onder niet toerekenbare tekortkoming wordt verstaan elke van de wil van Opdrachtnemer onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van haar verplichtingen jegens Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van haar verplichtingen in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheid ten tijde van het sluiten van de overeenkomst te voorzien was. Tot die omstandigheden worden ook gerekend: stakingen, stroomstoringen, internetstoringen, stagnatie of andere problemen bij de uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer of door haar ingeschakelde derden.

11. Aansprakelijkheid

- 11.1 Een eventuele aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door Opdrachtnemer gesloten verzekering(en) wordt uitbetaald verhoogd met het eigen risico dat ingevolge de toepasselijke verzekeringspolis voor rekening van Opdrachtnemer komt. Indien en voor zover geen uitkering op grond van een verzekering mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer per gebeurtenis (waarbij een samenhangende reeks gebeurtenissen als een gebeurtenis geldt) beperkt tot de factuurwaarde van dat deel van de uitgevoerde en betaalde werkzaamheden en/of diensten die de schade hebben veroorzaakt met een maximum van 25.000,- euro.
- 11.2 Iedere verdergaande aansprakelijkheid van Opdrachtnemer dan in dit artikel voorzien is uitgesloten. Opdrachtnemer aanvaardt uitdrukkelijk geen aansprakelijkheid voor indirecte en/of gevolgschade, waaronder mede begrepen immateriële schade, gederfde omzet en winst en verlies van gegevens.
- 11.3 De voorgaande beperkingen gelden niet voor door Opdrachtgever geleden schade die een direct gevolg is van grove nalatigheid of opzet van Opdrachtnemer of een van haar werknemers.
- 11.4 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer ter zake van alle aanspraken van derden die mochten ontstaan ten gevolge van niet of onjuist nakomen van enige verplichting door Opdrachtnemer uit de Overeenkomst en/of de Voorwaarden.
- 11.5 De medewerkers van Opdrachtnemer of door Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derden kunnen zich jegens Opdrachtgever beroepen op alle aan de Overeenkomst te ontleen verweermiddelen als waren zij zelf partij bij de Overeenkomst.
- 11.6 Iedere vordering jegens Opdrachtnemer, behalve die welke door Opdrachtnemer is erkend, vervalt door het verloop van twaalf maanden na het ontstaan van de vordering.

12. Vertrouwelijkheid

- 12.1 Indien en voor zover bij de uitvoering van de Overeenkomst vertrouwelijke informatie van een partij ter kennis komt van de andere partij zal die andere partij deze informatie alleen gebruiken voor het uitvoeren van de Overeenkomst en toegang tot de informatie beperken tot personen die daarvan voor dat doel kennis moeten nemen.
- 12.2 Onder vertrouwelijke informatie valt niet informatie die reeds openbaar was op het moment dat deze ter kennis kwam van de ontvangende partij, die naderhand openbaar is geworden buiten toedoen van de ontvangende partij, of die de ontvangende partij ook van een derde heeft gekregen zonder dat daarbij een geheimhoudingsplicht is opgelegd en deze derde evenmin tot geheimhouding verplicht was.

13. 13. Intellectuele eigendom

- 13.1 Alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot de Databank en het Resultaat van een dienst berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of diens licentiegevers.
- 13.2 In deze Voorwaarden wordt onder intellectuele eigendomsrechten verstaan alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals auteursrecht, merkrecht, octrooirecht, modelrecht, handelsnaamrecht, databankenrecht en naburige rechten alsmede rechten op knowhow.
- 13.3 Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever een licentie conform het bepaalde in Deel II 'Licentie' ten behoeve van het overeengekomen gebruik van een Resultaat van een dienst.
- 13.4 Indien de Overeenkomst (tevens) betrekking heeft op de levering van producten van derden (waaronder begrepen Resultaten van een dienst), dan zijn naast deze Voorwaarden tevens de door deze derde gehanteerde (licentie)voorwaarden (hierna: 'Bijzondere voorwaarden') van toepassing. De toepasselijke Bijzondere voorwaarden zullen als een bijlage bij de Overeenkomst worden gevoegd en daar integraal deel van uit maken. Ingeval van strijdigheid tussen het bepaalde in de Bijzondere voorwaarden en deze Voorwaarden, prevaleert voor de betreffende producten en/of Resultaten van een dienst het bepaalde in de Bijzondere voorwaarden.

14. Persoonsgegevens

- 14.1 Met het akkoord gaan van de overeenkomst en dus ook de algemene voorwaarden, gaat de opdrachtgever tevens akkoord met het feit dat diverse persoonsgegevens door Opdrachtnemer zullen worden verwerkt. Voor meer informatie dient de privacyverklaring te worden geraadpleegd. Deze maakt onlosmakelijk deel uit van de algemene voorwaarden.

15. Toepasselijk recht en geschillen

- 15.1 Op de Voorwaarden en de Overeenkomst(en) is **Belgisch** recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag 1980 is niet van toepassing.
- 15.2 Alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van Overeenkomst(en) en de Voorwaarden zullen worden voorgelegd aan de Rechtbank **XXXXXX**, tenzij een dwingendrechtelijke bepaling anders voorschrijft.

16. 16. Overige voorwaarden

- 16.1 Opdrachtgever is niet gerechtigd zijn rechten en/of verplichtingen uit een Overeenkomst aan een derde over te dragen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.
- 16.2 Nietigheid van een van de bepalingen in de Voorwaarden laat de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Alsdan worden de nietige bepalingen vervangen door nieuwe bepalingen die qua inhoud, bereik en doelstelling zo veel mogelijk met de oude nietige bepalingen overeenkomen.
- 16.3 Indien Opdrachtnemer met twee of meer natuurlijke of rechtspersonen een Overeenkomst sluit, is ieder dezer (rechts) personen hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige nakoming van verbintenissen, die voor hen uit die Overeenkomst voortvloeien.
- 16.4 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor deze Voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen. Zij zal Opdrachtgever daarvan schriftelijk op de hoogte brengen. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met de wijzigingen en/of aanvullingen, kan hij de Overeenkomst schriftelijk beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 14 dagen. De wijzigingen en/of aanvullingen zijn 14 dagen na kennisgeving bindend voor Opdrachtgever.
- 16.5 Alle situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn beschreven worden zoveel mogelijk in lijn van deze algemene voorwaarden uitgevoerd.
- 16.6 Indien Opdrachtnemer afhankelijk is van informatie of gegevens van opdrachtgever vooraleer Opdrachtnemer de overeenkomst kan uitvoeren, is Opdrachtnemer gerechtigd om de uitvoering van de overeenkomst c.q. opdracht op te schorten totdat Opdrachtnemer deze informatie heeft ontvangen.

DEEL II LICENTIE

17. Licentie

- 17.1 Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever voor intern gebruik een niet-exclusieve, niet overdraagbare licentie tot het gebruik van de Resultaten van een dienst. Opdrachtgever is alleen in overeenstemming met Opdrachtnemer gerechtigd om sub licenties te verlenen.
- 17.2 De licentie wordt verleend voor de duur van de Overeenkomst.

- 17.3 Het is Opdrachtgever voor de duur van de Overeenkomst toegestaan de Resultaten van een dienst te gebruiken voor zover dit overeenstemt met het beoogde gebruik daarvan dan wel, indien daarin is voorzien, het in de Overeenkomst overeengekomen gebruik. De in het gebruiksrecht begrepen handelingen mogen uitsluitend worden verricht ten behoeve van eigen bedrijf- en beroepsactiviteiten van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever in geen geval toegestaan om handelingen te verrichten die leiden dan wel kunnen leiden tot enige vorm van – al of niet – commerciële exploitatie van de Resultaten van een dienst of enig gedeelte daarvan door Opdrachtgever of een derde.
- 17.4 Opdrachtgever is gerechtigd back-up kopieën van de Resultaten van een dienst aan te houden c.q. te maken, voor tijdelijk gebruik of ter beveiliging.
- 17.5 Het gebruiksrecht verleend in artikel 17.1 kent onder meer de volgende beperkingen:
- het is Opdrachtgever niet toegestaan de Resultaten van een dienst in gebruik of ter inzage te geven aan derden, daaronder begrepen aan Opdrachtgever gelieerde vennootschappen of ondernemingen;
 - het is Opdrachtgever niet toegestaan om de Resultaten van een dienst geheel dan wel gedeeltelijk, al dan niet in bewerkte vorm, openbaar te maken;
 - het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van (intellectuele) eigendom uit de Resultaten van een dienst te verwijderen.
- 17.6 Opdrachtgever dient tijdig adequate maatregelen te nemen om te voorkomen dat derden in het bezit kunnen komen van het Resultaat van een dienst. Op eerste verzoek van Opdrachtnemer zal Opdrachtgever aan Opdrachtnemer inzicht verschaffen in de genomen maatregelen.

18. Garantie en vrijwaring

- 18.1 Opdrachtnemer garandeert dat zij gerechtigd is om de in artikel 17 van deze Voorwaarden bedoelde licentie aan Opdrachtgever te verlenen.
- 18.2 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever in gerechtelijke procedures die tegen hem zijn aangespannen door derden en die zijn gegrond op de stelling dat het gebruik van de Resultaten van een dienst inbreuk maakt op de aan deze derde toebehorende intellectuele eigendomsrechten, tenzij:
- Opdrachtgever nalaat Opdrachtnemer onmiddellijk schriftelijk van de vordering in kennis te stellen, of
 - de bewuste aanspraken van derden hun oorzaak vinden in het gebruik van de Resultaten van een dienst op een wijze die strijdig is met deze Voorwaarden.
- 18.3 De in artikel 18.2 bedoelde vrijwaring is alleen van toepassing indien Opdrachtgever de behandeling van de zaak, inclusief het voeren van schikkingsonderhandelingen, aan Opdrachtnemer overlaat en desgevraagd de benodigde medewerking aan Opdrachtnemer verleent.
- 18.4 Indien een vordering als bedoeld in artikel 18.2 aanhangig wordt gemaakt, dan is Opdrachtnemer naar eigen keuze gerechtigd om:
- de Resultaten van een dienst zodanig te wijzigen dat deze niet langer inbreuk maken;
 - de Resultaten van een dienst te vervangen door een gelijkwaardig product;
 - de Resultaten van een dienst terug te nemen van Opdrachtgever onder betaling van een vergoeding aan Opdrachtgever ter grootte van de betaalde licentievergoeding;
- zonder dat Opdrachtgever recht heeft op een (aanvullende) schadevergoeding.

19. Audit

- 19.1 Opdrachtnemer is gerechtigd te onderzoeken of Opdrachtgever de Resultaten van een dienst gebruikt op een wijze die overeenstemt met deze Voorwaarden. Opdrachtgever verplicht zich aan een dergelijke audit mee te werken en Opdrachtnemer daartoe toegang tot alle locaties van Opdrachtgever te verschaffen waar de Resultaten van een dienst worden gebruikt en/of zijn opgeslagen. Opdrachtnemer draagt zowel zijn eigen kosten als de kosten van Opdrachtgever die met een dergelijke audit zijn gemoeid, tenzij blijkt dat Opdrachtgever niet heeft voldaan aan zijn verplichtingen uit hoofde van deze Voorwaarden en in welk geval de kosten voor rekening van Opdrachtgever komen.

20. Boete

- 20.1 Indien Opdrachtgever het bepaalde in de artikelen 17.1 tot en met 17.5 of artikel 6.2 onderdeel (iv) overtreedt, verbeurt hij van rechtswege een onmiddellijk opeisbare boete van 100% van het bedrag dat met de opdracht of overeenkomst gemoeid is per overtreding. In afwijking van art. 6:92 BW staat het Opdrachtnemer vrij om naast boetes, volledige schadevergoeding te vorderen en wordt het recht van Opdrachtnemer op nakoming of (gedeeltelijke) ontbinding onverlet gelaten.

21. Vergoeding

- 21.1 De voor de licentie verschuldigde vergoeding is inbegrepen in de in de Overeenkomst gespecificeerde vergoeding(en).

DEEL III WEBSERVICES

22. Online Informatieservices

- 22.1 Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever alleen voor intern gebruik het recht van toegang tot en gebruik van de Online Informatieservices. Dat recht van toegang en gebruik is persoonlijk, niet exclusief en niet overdraagbaar. Het verleende recht van toegang en gebruik van de Online Informatieservices omvat alleen toestemming om dat deel van de betreffende Databank op te vragen en of te hergebruiken dat correspondeert met het verzorgingsgebied van Opdrachtgever, zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst. Het is Opdrachtgever alleen toegestaan om niet-substantiële delen van de inhoud op te vragen van het deel van de Databank waarvoor toegangsrecht is verleend.
- 22.2 Het is Opdrachtgever niet toegestaan handelingen te verrichten waardoor de normale exploitatie van de Databank in gevaar wordt gebracht of waardoor Opdrachtnemer anderszins schade wordt toegebracht.
- 22.3 Wat betreft het gebruik door Opdrachtgever van gegevens (Resultaat van een dienst) die zijn verkregen door middel van een Online Informatieservice geldt het bepaalde in Deel II "Licentie" van deze Voorwaarden.
- 22.4 Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever de gegevens waarmee Opdrachtgever op de Online Informatieservices kan inloggen. Opdrachtgever zal afdoende maatregelen treffen om de vertrouwelijkheid van de inloggegevens te bewaren en zal deze niet aan derden - daaronder begrepen aan Opdrachtgever gelieerde vennootschappen of ondernemingen - ter beschikking stellen.
- 22.5 Opdrachtgever draagt zorg voor de noodzakelijke hard- en software, configuratie, randapparatuur en (internet)verbindingen om toegang tot de Online Informatieservices en het Resultaat van een dienst mogelijk te maken.
- 22.6 Opdrachtnemer spant zich maximaal in de beschikbaarheid van de Online Informatieservices te realiseren minimaal conform de door Opdrachtnemer gehanteerde standaard beschikbaarheidsuren, doch kan de beschikbaarheid niet garanderen.
- 22.7 Opdrachtnemer draagt niet zorg voor een back-up van de door Opdrachtgever gegenereerde Resultaten van een dienst.
- 22.8 Opdrachtnemer behoudt zicht het recht voor de Online Informatieservices (tijdelijk) buiten gebruik te stellen, de toegang daartoe te beperken of te wijzigen, zonder daardoor tot enige schadevergoeding gehouden te zijn. Opdrachtnemer kan pas tot buitengebruikstelling, beperking of wijziging overgaan na kennisgeving aan Opdrachtgever, tenzij de maatregel gezien de ernst van de reden geen uitstel kan dulden.
- 22.9 Opdrachtgever heeft recht op de in artikel 23 hierna omschreven ondersteuning en onderhoudsdiensten. Opdrachtnemer spant zich in om de dienstverlening zo ongestoord mogelijk te laten verlopen, doch staat er niet voor in dat de Online Informatieservices foutloos functioneren en zonder onderbreking beschikbaar en/of toegankelijk zijn. Aan Opdrachtgever komen geen andere rechten wegens gebreken in de Online Informatieservices, de niet beschikbaarheid van de Online Informatieservices en/of het gebrekkig functioneren van Online Informatieservices toe dan die welke in deze bepaling dan wel in Deel IV 'Service Level Agreement' (hierna: 'SLA') zijn beschreven. Opdrachtnemer is jegens Opdrachtgever niet aansprakelijk voor enigerlei schade als gevolg van het gebruik of de onmogelijkheid tot het gebruik van de Online Informatieservices. Voor het overige geldt het bepaalde in artikel 11 'Aansprakelijkheid'.
- 22.10 Opdrachtnemer behoudt zicht het recht voor Opdrachtgever de toegang tot de Online Informatieservices (al dan niet tijdelijk) te ontzeggen indien Opdrachtnemer op redelijke gronden meent dat Opdrachtgever het bepaalde in deze Voorwaarden heeft geschonden dan wel anderszins ongepast gebruik maakt van de Online Informatieservices en/of de Resultaten van een dienst.

23. Ondersteuning en Onderhoud

- 23.1 Opdrachtgever is gerechtigd om vragen ter zake van het gebruik van de Online Informatieservices dan wel door hem geconstateerde fouten in de Online Informatieservices waarvoor geen oplossing voor handen is (hierna: 'Storing') voor te leggen aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal zich inspannen om binnen de van toepassing zijnde normen (SLA), met inachtneming van het in lid 2 en lid 3 hierna bepaalde, voor oplossing van de aan haar gemelde Storingen zorg te dragen.
- 23.2 Opdrachtgever is gerechtigd tot verbetering van Storingen in de hem ter beschikking gestelde Online Informatieservices als dat noodzakelijk is voor het met de Online Informatieservices beoogde gebruik. Voor de toepassing van dit artikel wordt onder Storingen verstaan het substantieel niet voldoen aan de

schriftelijk kenbaar gemaakte functionele en technische specificaties. Van een Storing is alleen sprake indien deze reproduceerbaar is.

- 23.3 Opdrachtnemer is gerechtigd online zorg te dragen voor het herstel van fouten en/of Storingen in de Online Informatieservices, al dan niet door het maken van aanpassingen in de Online Informatieservices, dan wel anderszins aanpassingen en/of verbeteringen in de Online Informatieservices door te voeren die zij wenselijk acht, hierna te noemen: 'Onderhoud'. Opdrachtnemer zal zich inspannen om de uit het Onderhoud voortvloeiende overlast voor Opdrachtgever, bijvoorbeeld omdat de Online Informatieservices tijdelijk (deels) niet beschikbaar zijn voor gebruik, te beperken.
- 23.4 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever per e-mail tijdig, doch tenminste 48 uur voor aanvang informeren over gepland Onderhoud voor zover dat een onderbreking in de beschikbaarheid van de Online Informatieservices van langer dan zestig (60) seconden tot gevolg heeft. De hier bedoelde aankondiging zal tenminste melding maken van:
- datum en het aanvangstijdstip van het geplande Onderhoud;
 - de verwachte duur van de betreffende Onderhoudswerkzaamheden.
- 23.5 De levering, ontwikkeling en/of het ter beschikking stellen van nieuwe functionaliteit voor de Online Informatieservices dan wel de levering, ontwikkeling en/of het ter beschikking stellen van nieuwe versies van (de programmatuur van) de Online Informatieservices maken geen deel uit van de Overeenkomst, behoudens voor zover zulks voortvloeit uit de op Opdrachtnemer rustende onderhoudsverplichtingen.

24. Fair use policy

- 24.1 Voor het gebruik van sommige Online Informatieservices hanteert Opdrachtnemer een 'Fair use policy'. Hieronder wordt verstaan het beleid van Opdrachtnemer betreffende het redelijk gebruik door Opdrachtgever van de Online Informatieservices c.q. dataservices zoals dat bij Opdrachtnemer op enig moment geldt en/of bekend is gemaakt op haar website. Bij de bepaling wat redelijk gebruik is wordt het gemiddelde gebruik als uitgangspunt genomen. Wanneer het gebruik groter is dan twee keer de standaardafwijking van het gemiddelde gebruik is er sprake van excessief gebruik.
- 24.2 Indien excessief gebruik door Opdrachtgever wordt geconstateerd zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover informeren en verzoeken het gebruik aan te passen. Indien het excessief gebruik ondanks een verzoek tot aanpassing wordt voortgezet, dan heeft Opdrachtnemer het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.
- 24.3 De Overeenkomst zal vermelden of een Fair use policy van toepassing is.

25. Intellectuele eigendom programmatuur

- 25.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur, al of niet in het kader van de Online Informatieservices, berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of diens licentiegevers. Aan Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer slechts voor de duur van de Overeenkomst het niet-exclusieve en niet-overdraagbare recht tot het gebruik van deze programmatuur verleend.
- 25.2 Opdrachtgever is erme bekend dat de aan haar ter beschikking gestelde programmatuur vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Opdrachtnemer of diens licentiegevers bevatten. Opdrachtgever verbindt zich, onverminderd het bepaalde in artikel 12 'Vertrouwelijkheid' hiervoor, deze programmatuur geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze haar beschikking zijn gesteld. Opdrachtgever zal de programmatuur niet wijzigen, onderwerpen aan reverse-engineering, decompileren of veelevoudigen, tenzij en voor zover zulks op grond van wettelijke bepalingen niet kan worden verboden.

DEEL IV SERVICE LEVEL AGREEMENT

26. Algemeen

- 26.1 In deze SLA worden de kwalitatieve en kwantitatieve afspraken, met betrekking tot het applicatiebeheer en -onderhoud van de Magallery, vastgelegd. Deze SLA vormt de complete set afspraken voor het beheer en onderhoud van de huidige applicaties. De beschrijving bestaat uit een definitie van indicatoren die voor de Opdrachtgever van belang zijn met het oog op (de kwaliteit van) haar bedrijfsvoering. De betreffende indicatoren zijn meetbaar en beïnvloedbaar door Opdrachtnemer. Per indicator is de bijbehorende norm opgenomen. Deze normen zijn de meetbare criteria waaraan moet voldoen om het diensten niveau richting te garanderen.
- 26.2 Het beheer en onderhoud van de Online Informatieservices valt binnen de SLA. Ondersteuning op locatie valt niet binnen de SLA.

27. Goedkeuring en beheer SLA

27.1 De goedkeuring van de SLA is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Wanneer wijzigingen in de SLA moeten worden doorgevoerd, dan ligt de verantwoordelijkheid voor het wijzigen bij het Contractmanagement van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De noodzaak tot wijziging kan daarbij afkomstig zijn vanuit de achterliggende organisatie. Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer akkoord zijn met de wijzigingen, wordt de goedkeuring vastgelegd middels het plaatsen van de handtekeningen van het Opdracht Management van beide partijen op het gewijzigde SLA. Ook de eventuele contractuele wijzigingen worden opnieuw geaccordeerd door de vertegenwoordigers (het Contractmanagement) van zowel Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (versie)beheer van deze SLA.

28. Algemene service uitgangspunten

- 28.1 Support wordt verleend aan alle gekwalificeerde medewerkers van Opdrachtgever.
- 28.2 Opdrachtnemer draagt zorg voor alle naar redelijkheid te verwachten beschikbaarheids-maatregelen die nodig zijn om continue en veilige SaaS diensten te leveren.
- 28.3 Opdrachtnemer streeft ernaar dat onderhoud aan MapGallery geen invloed heeft op het gebruik hiervan, mede door onderhoud en grote updates zoveel mogelijk buiten kantooruren te laten plaatsvinden.
- 28.4 Opdrachtnemer kan ten behoeve van de uitvoering van deze overeenkomst derden inschakelen, zonder dat dit afdoet aan haar eigen verplichtingen onder deze overeenkomst. Opdrachtnemer zal hierbij steeds de nodige zorgvuldigheid in acht nemen.
- 28.5 Opdrachtnemer biedt op verzoek van opdrachtgever inzage in de certificering en controleresultaten van door derden uitgevoerde inspecties (ISO 270001). Deze zullen kosteloos ter beschikking worden gesteld.

29. Beschikbaarheid en storingsen

- 29.1 De minimale beschikbaarheid van de Online Informatieservices is 95% op jaarbasis, exclusief de overeengekomen onderhoudstijden ('onderhoudsvenster').
- 29.2 Het reguliere onderhoudsvenster voor werkzaamheden is de laatste zondag van de maand tussen 21:00 en 01:00 uur. Indien Opdrachtnemer gedurende dit onderhoud op voorhand weet dat de service onderbroken zal worden zal dit aanvullend minimaal 7 werkdagen voor de start van de werkzaamheden worden gecommuniceerd.
- 29.3 Opdrachtnemer zal zich inspannen gepland Onderhoud zoveel mogelijk tijdens het onderhoudsvenster uit te voeren. Gepland Onderhoud dat in voorkomend geval buiten het onderhoudsvenster wordt uitgevoerd telt niet mee in het kader van de vaststelling van het in artikel 27.1 bedoelde beschikbaarheid percentage.
- 29.4 Indien onderhoud aan de infrastructuur van MapGallery plaatsvindt buiten het reguliere onderhoudsvenster zal Opdrachtnemer dit minimaal 3 werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden communiceren. Ongepland onderhoud zal zo snel als mogelijk na constatering worden gemeld. Meldingen over werkzaamheden zullen plaatsvinden via e-mail naar een door Opdrachtgever verstrekt e-mailadres.

30. Klachten

Asset Service heeft een klachtenprocedure opgesteld waarbij elke klacht binnen 2 werkdagen in behandeling wordt genomen.

31. Support

- 31.1 Voor vragen over de (werking van de) Online Informatieservices, voor het melden van Storingen of het verkrijgen van statusupdates van reeds in behandeling genomen Storingen kan Opdrachtgever contact opnemen met de supportafdeling van Opdrachtnemer, bereikbaar tijdens kantooruren (9.00 -17.30 uur) op 043 - 204 30 29 of per email: info@Plant-IT.nl
- 31.2 Tweedelijns supportdesk is telefonisch via 043 204 30 29 en via mail op support@Plant-IT.nl bereikbaar.
- 31.3 Calamiteiten buiten kantooruren

- Constatering of doormelding van urgente problemen worden doorgaans direct opgelost (de afgelopen drie jaar werd 100% van de geconstateerde problemen binnen 2 uur opgelost).
- Calamiteiten kunnen via e-mail worden gemeld via support@Plant-IT.nl of telefonisch via 043 204 30 29.
- Buiten kantooruren worden alleen Prio 1 Storingen verwerkt.

- 31.4 Opdrachtgever kan Storingen melden bij de supportafdeling van Opdrachtnemer op de wijze zoals voorzien in artikel 30.1. Opdrachtgever zal alle gegevens verschaffen die nodig zijn voor de identificatie van de Storing. De melding van een Storing vindt bij voorkeur plaats door middel van een door de supportafdeling beschikbaar gesteld storingsformulier. Op het moment dat de registratie van een Storing is voltooid geldt de Storing als gemeld.
- 31.5 Opdrachtgever zal alle medewerking verlenen aan het oplossen van de door hem gemelde Storingen, zoals bijvoorbeeld het beantwoorden van vragen van de supportafdeling, voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevraagd.
- 31.6 De supportafdeling van Opdrachtnemer zal Opdrachtgever informeren zodra een storing is opgeheven en zal dit eveneens bevestigen per e-mail. Het tijdstip van verzending van de bevestiging per e-mail geldt als het tijdstip waarop de Storing is opgeheven.

32. Response- en afhandelingstijden

- 32.1 De SLA en support wordt uitgevoerd op basis van meldingen in prioriteitsklassen. Hieronder staan de definities van deze prioriteiten en een tabel met bijbehorende responstijden. Onderstaande tijden betreffen uren tijdens werktijd en werkdagen.

	Prio 1	Prio 2	Prio 3	Prio 4
Responsetijd	1 uur	2 uur	4 uur	8 uur
Oplostijd	8 uur	16 uur	24 uur	In overleg

- 32.2 Definities van prioriteit:

- Prio 1: De gehele applicatie is niet bereikbaar of essentiële onderdelen van de applicatie functioneren niet en blokkeren het werkproces van de gebruiker.
- Prio 2: Een gedeelte van de applicatie functioneert niet of beperkt en blokkeert het werkproces van de gebruiker, maar er kan (gedeeltelijk) doorgewerkt worden.
- Prio 3: Een specifieke functie van de applicatie functioneert niet, maar heeft geen of minimale impact op het werkproces van de gebruiker.
- Prio 4: Een specifieke functie van de applicatie functioneert niet, maar heeft geen of minimale impact op het werkproces van een gebruiker en/of er is een workaroud beschikbaar.

33. Vergoedingsregeling

- 33.1 Indien de hersteltijd van een Prio 1 storing langer duurt dan gestelde tijdsgemeten naar uren die vallen binnen het in artikel 32.1 vermelde Tijdvak - kan Opdrachtgever aanspraak maken op een vergoeding. Deze vergoeding wordt als volgt vastgesteld:
- 33.2 Voor ieder uur dat de Prio 1 storing heeft geduurd en dat voor vergoeding in aanmerking komt (d.w.z. dat valt binnen het Tijdvak) heeft Opdrachtgever als enige remedie en bij wijze van allesomvattende schadevergoeding recht op een financiële vergoeding gelijk aan 1 /160 deel van de gemiddelde maandelijkse vergoeding die Opdrachtgever heeft voldaan aan Opdrachtnemer, berekend over de drie maanden voorafgaand aan de maand waarin zich de Prio1 storing voordeed.
- 33.3 Als Storing wordt niet aangemerkt een onderbreking in de beschikbaarheid van de Online Informatieservices die verband houdt met gepland Onderhoud dan wel met een in artikel 10 bedoelde overmacht situatie.