verbindt IT met techniek





Algemene leveringsvoorwaarden

X-ICT B.V.

Baileystraat 14
8013 RV Zwolle
038 – 455 27 55

Zwaalweg 20
2991 ZC Barendrecht
Tel: 085 – 486 53 00

info@x-ict.nl
www.x-ict.nl

U maakt kennis met een uniek bedrijf. Dé specialist voor uw ICT infrastructuur; netwerkbekabeling, computerruimtes en datacenters, IP oplossingen en producten, service en onderhoud, monitoring (o.a. PIM⁺ monitoringsoftware) en IT beheer. Verschillende disciplines die wij feilloos aan elkaar verbinden!

Inhoudsopgave

Algemene bepalingen **4**
1. Toepasselijkheid van deze voorwaarden 4
2. Aanbiedingen 4
3. Overeenkomsten 4
4. Prijzen en tarieven 5
5. Aansprakelijkheid 6
6. Garantie 7
7. Facturering 7
8. Betalingen 8
9. Reclame 8
10. Uitvoering werkzaamheden 9
11. Eigendom 9
12. Geheimhouding 10
13. Tussentijdse beëindiging, opschorting, ontbinding 11
14. Concurrentiebeding 12
15. Medewerking wederpartij 12
16. Wijzigingen 13
17. Duurovereenkomsten 14
18. Overmacht 14
19. Levering, montage, installatie 15
20. Communicatie faciliteiten 15
21. Overdracht van rechten en verplichtingen 16
22. Geschillen 16

Gebruiksrecht en Onderhoud programmatuur **17**
23. Gebruiksrecht 17
24. Gebruiksbeperkingen 17
25. Aflevering en installatie 18
26. Acceptatietest en acceptatie 19
27. Vergoeding 19
28. Modificeren van de programmatuur 20
29. Garantie 20
30. Einde van de Overeenkomst 20
31. Programmatuur van toeleveranciers 20
32. Onderhoudsovereenkomst 21
33. Onderhoud 21
34. Uitvoering onderhoud 21
35. Nieuwe versies van de programmatuur 22
36. Gebruiksondersteuning 23
37. Einde van de Overeenkomst 23
38. Betaling 23
39. Onderhoud door toeleveranciers 23

Application Service Provision/Software as a Service **25**
40. Definities 25
41. ASP/SaaS 25
42. Uitvoering ASP/SaaS 26
43. Betaling 26
44. Garantie 27
45. Verwerking persoonsgegevens 27

Hosting **29**
46. Definitie 29
47. Hosting 29
48. Uitvoering diensten 30
49. Gedragsregels 31
50. Verhuizing van website 32
51. Betaling 32
52. Garantie 32
53. Verwerking persoonsgegevens 32

Opleidingen **34**
54. Definities 34
55. Aanmelding en annulering 34
56. Uitvoering Opleiding 35
57. Prijzen en betaling 35
58. Intellectuele Eigendom 35

Beheer en/of overige dienstverlening **37**
59. Definitie 37
60. Beheer en/of overige dienstverlening 37
61. Beheer ICT-systemen 37
62. Rapportage 37
63. Betaling 37

Algemene bepalingen

X-ICT: Onder X-ICT wordt verstaan X-ICT B.V., gevestigd te Zwolle en kantoorhoudende aldaar aan de Baileystraat 14, alsmede X-ICT Zuid-Nederland B.V. gevestigd te Eindhoven en kantoorhoudende aldaar aan de Esp 110.

1. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, leveringen door X-ICT aan derden gedaan, alsmede op alle overeenkomsten in de meest ruime zin van het woord en van aanneming van werk, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

1.2 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van wederpartij zijn niet van toepassing, tenzij deze door de directie van X-ICT uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard. Een dergelijke aanvaarding mag voorts niet worden afgeleid uit de omstandigheid dat X-ICT een mededeling van de wederpartij dat deze de voorwaarden van X-ICT niet aanvaardt en zijn eigen voorwaarden toepasselijk verklaart, onweersproken laat.

1.3 Indien X-ICT niet steeds de strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, brengt dit niet met zich mee dat deze voorwaarden niet van toepassing zouden zijn of dat X-ICT het recht zou verliezen om in toekomstige, al dan niet soortgelijke, gevallen de strikte naleving van deze voorwaarden te verlangen.

1.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. X-ICT en klant treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.

2. Aanbiedingen

2.1 Een niet tot een bepaalde (rechts)persoon gerichte aanbieding of prijsopgave van X-ICT is vrijblijvend en herroepelijk en dient te worden beschouwd als een uitnodiging tot het plaatsen van een order. Al deze offertes en prijsopgaven zijn vrijblijvend ook indien daarin een termijn wordt genoemd, tenzij uitdrukkelijk het tegendeel is vermeld. Het staat de leverancier vrij om zonder opgave van redenen opdrachten niet te aanvaarden.

2.2 Gegevens door X-ICT verstrekt in de vorm van drukwerken, brochures, enzovoorts zijn zonder voorgaand bericht van X-ICT, aan wijzigingen onderhevig en gelden niet als offerte.

2.3 X-ICT is gerechtigd de Algemene Bepalingen eenzijdig te wijzigen. Dergelijke wijzigingen worden zoveel mogelijk twee (2) maanden voor de inwerkingtreding ervan aan de klant aangekondigd. Het is de klant toegestaan een Overeenkomst te beëindigen binnen twee (2) weken nadat de wijzigingen in de Algemene Bepalingen en de Overeenkomsten door X-ICT zijn aangekondigd indien de wijzigingen materieel en/of onredelijk bezwarend zijn voor de klant.

3. Overeenkomsten

3.1 Aanvullingen op overeenkomsten en eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen alsmede (mondelinge) afspraken en/of toezeggingen door werknemers, vertegenwoordigers of agenten binden ons slechts indien deze door ons schriftelijk zijn bevestigd.

3.2 Indien de wederpartij niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting, voortvloeiende uit de met hem gesloten overeenkomsten uit deze voorwaarden, alsmede ingeval van faillissement, surséance van betaling, of wanneer hij door beslag of anderszins zijn vrijheid van handelen heeft verloren of deze is beperkt, dan wel anderszins niet in staat is aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, hebben wij het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, dan wel als ontbonden te beschouwen, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn en onverminderd het recht de door ons geleden schade van de wederpartij te vorderen. Alsdan zijn wij gerechtigd de geleverde goederen waarvan de koopprijs of andere verschuldigde bedragen nog niet zijn voldaan onmiddellijk bij de wederpartij terug te halen, waarbij de wederpartij reeds nu onherroepelijk machtiging verleent aan ons de ruimten waar de goederen zich bevinden te betreden teneinde ons in het bezit te stellen van de goederen. Artikel 11 is van overeenkomstige toepassing.

3.3 Indien de kredietwaardigheid van de wederpartij daartoe aanleiding geeft, kan X-ICT nadere zekerheid verlangen bij gebreke waarvan bij de uitvoering van de overeenkomst mag opschorten.

4. Prijzen en tarieven

4.1 Tenzij anders vermeld, zijn alle prijzen en tarieven in Euro en exclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd op het moment van orderacceptatie.

4.2 Bijzondere extra inklaringskosten en/of invoerrechten zijn niet bij de prijs inbegrepen en zijn voor rekening van wederpartij.

4.3 De prijzen zijn gebaseerd op de tijdens de aanbieding bestaande prijzen, koersen, lonen, belastingen, rechten, lasten, vrachten, enz. Indien na totstandkoming van de overeenkomst in een of meer van de hierboven genoemde kostprijsfactoren een wijziging plaatsvindt is X-ICT gerechtigd de overeengekomen prijs dienovereenkomstig aan te passen.

4.4 Prijsverhoging gegrond op één van de voorgaande leden geeft de wederpartij het recht de overeenkomst te ontbinden, mits dit geschiedt per aangetekend schrijven, binnen 8 dagen nadat de prijsverhoging is medegedeeld aan wederpartij.

4.5 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van de klant, geldt dat X-ICT gerechtigd is de met de klant overeengekomen periodieke vergoedingen jaarlijks aan te passen. De aanpassing van de vergoedingen wordt tijdig aangekondigd. De klant verklaart zich uitdrukkelijk akkoord met deze aanpassingen indien deze (maximaal) gelijke tred houden met het CBS Consumenten Prijsindexcijfer. Bij prijsstijgingen boven dit genoemde prijsindexcijfer kan de klant de Overeenkomst opzeggen tegen het einde van de eerstvolgende maand door middel van een schriftelijke kennisgeving per aangetekende post aan X-ICT binnen twee (2) weken na bekendmaking van de prijsverhoging. Indien de klant niet binnen de genoemde periode van twee (2) weken op een aangekondigde prijsverhoging reageert, wordt de klant geacht de nieuwe prijsvoorwaarden van X-ICT te hebben aanvaard.

4.6 Indien klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd.

4.7 X-ICT is bevoegd tussentijdse prijsverhogingen van haar toeleveranciers aan de klant door te berekenen.

5. Aansprakelijkheid

5.1 X-ICT is niet aansprakelijk voor enige schade voortvloeiend uit en verband houdende met de overeenkomst, welke koper mocht lijden, direct of indirect, ongeacht wat daarvan de oorzaak is, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van X-ICT zelve. X-ICT aanvaardt alleen wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel blijkt.

5.2 De totale aansprakelijkheid van X-ICT wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan EURO 1.000.000,00.

Onder de directe schade wordt uitsluitend verstaan:

a. De redelijke kosten die de wederpartij zou moeten maken om de prestatie van X-ICT aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien de wederpartij de overeenkomst heeft ontbonden;
b. De kosten die de wederpartij heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat X-ICT op een voor hem bindende 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 voorwaarden;
d. Redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van schade, voor zover de wederpartij aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

5.3 De totale aansprakelijkheid van X-ICT voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiele beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan EURO 2.500.000,00 per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

5.4 Aansprakelijkheid van X-ICT voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten. Zo is X-ICT onder meer niet aansprakelijk voor kosten en schade ten gevolge van verminking, vernietiging, beschikbaarheid of zoekraken van en de toegang tot bestanden, gegevens en andere informatiedragers van wederpartij. Wederpartij wordt geacht altijd in het bezit te zijn van leesbare kopieën van de bestanden, gegevens en andere informatiedragers en is dan ook verantwoordelijk voor het maken en te allen tijde in het bezit zijn van lokaal beschikbare en leesbare kopieën van alle bestanden, gegevens en informatiedragers. De klant wordt geadviseerd om de nodige verzekeringen af te sluiten, zoals een reconstructie-verzekering.

5.5 Buiten de in lid 2 en 3 genoemde gevallen rust op X-ICT geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in lid 2 en 3 genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van X-ICT.

5.6 De aansprakelijkheid van X-ICT wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien de wederpartij X-ICT onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en X-ICT ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat X-ICT in staat is adequaat te reageren.

5.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de wederpartij de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij X-ICT meldt.

5.8 De wederpartij vrijwaart X-ICT voor alle aanspraken van derden wegens product-aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product en systeem dat door de wederpartij aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door X-ICT geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover de wederpartij bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen. X-ICT aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid in geval van niet, niet tijdige, niet volledige of niet goede nakoming, hoe ook, onverminderd het recht van X-ICT alsnog na te komen hetgeen door wederpartij is bedongen, voor zover de wet zulks toelaat en met inachtneming van het bepaalde in 5.7.

5.9 Indien X-ICT in enig geval ondanks bovenstaande, voor enige schade aansprakelijk is, aanvaart zij slechts aansprakelijkheid voor zover deze aansprakelijkheid door haar verzekering wordt gedekt en tot het bedrag van de door verzekering gedane uitkering. Indien de verzekering in enig geval niet tot uitkering overgaat is X-ICT nimmer aansprakelijk voor meer dan het factuurbedrag voor de betreffende overeenkomst.

5.10 Koper vrijwaart X-ICT voor aanspraken van derden waardoor de aansprakelijkheid van X-ICT verder zal gaan dan in deze voorwaarden bepaald.

5.11 De klant als Licentiehouder van software erkent en aanvaardt dat de software nimmer perfect of 100% vrij van onvolkomenheden kan zijn of dat alle onvolkomenheden zullen (kunnen) worden hersteld. De klant aanvaardt als Licentiehouder de software in de toestand waarin deze zich bevindt op de datum van levering (“as is”).

5.12 Indien en voor zover software van X-ICT ook software van een derde bevat of software van een derde partij aan Licentiehouder in (sub)licentie wordt gegeven, dan zullen de voorwaarden die van toepassing zijn tussen Licentiegever en bedoelde derde ook gelden tussen Licentiegever en Licentiehouder.

6. Garantie

6.1 Er wordt door X-ICT geen garantie verstrekt op geleverde producten en diensten tenzij uitdrukkelijk schriftelijke garantie verstrekt is.

6.2 De in punt 6.1 verleende garantieverplichting vervalt indien wederpartij zelf wijzigingen in of reparaties aan het geleverde verricht of laat verrichten of indien het geleverde voor andere dan normale bedrijfsdoeleinden wordt aangewend of andere dan door X-ICT op naar haar oordeel onoordeelkundige wijze is behandeld of onderhouden. X-ICT is gerechtigd de kosten van opsporen en herstellen van gebreken die ingevolge deze bepaling door garantie worden gedekt aan de wederpartij in rekening te brengen overeenkomstig de daarvoor geldende tarieven

7. Facturering

7.1 Overeenkomsten voor uit te voeren werkzaamheden en/of te leveren diensten waarvoor een vaste prijs geldt, geschiedt facturering en betaling conform de condities zoals vastgelegd in de betreffende overeenkomst en/of opdrachtbevestiging.

7.2 Op orders met een totaal netto gefactureerd bedrag exclusief BTW, minder dan EURO 450,00 worden order-, administratie-, verzend- en behandelingskosten in rekening gebracht.

8. Betalingen

8.1 Alle facturen zullen door wederpartij worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij het ontbreken van specifieke condities zal wederpartij binnen 14 dagen na factuurdatum betalen. Betaling zal plaatsvinden zonder verrekening of opschorting uit welken hoofde dan ook, behoudens voor zover bij arbitrale of rechterlijke uitspraak is vastgesteld dat de wederpartij een verrekenbare tegenvordering of recht tot opschorting heeft.

8.2 X-ICT is altijd gerechtigd naar haar oordeel voldoende zekerheid te verlangen, alvorens tot levering over te gaan of voort te gaan met levering. Deze bepaling geldt evenzeer indien krediet is bedongen. Weigering van de wederpartij om de verlangde zekerheid te stellen geeft X-ICT het recht de overeenkomst als ontbonden te beschouwen, onverminderd haar rechten op vergoeding van onkosten, bedrijfsschade en winstderving.

8.3 De vordering tot betaling van de gehele verschuldigde som is in elk geval onmiddellijk opeisbaar bij niet stipte betaling van een overeengekomen termijn op de vervaldag, als door de wederpartij faillissement, surséance van betaling of onder curatele stelling wordt of is aangevraagd, wanneer enig beslag op de goederen of vorderingen van de koper wordt gelegd, en wanneer deze overlijdt, in liquidatie treedt of -voor zover een rechtspersoon zijnde- wordt ontbonden.

8.4 Indien wederpartij niet binnen de overeengekomen termijn aan de betalingsverplichting heeft voldaan, heeft X-ICT zonder enige ingebrekestelling het recht wederpartij daarvoor een rente in rekening te brengen van 1,5% per maand onverminderd de overige aan X-ICT toekomende rechten.

8.5 Indien na het verstrijken van een bij aangetekend schrijven gestelde nadere betalingstermijn nog geen betaling ontvangen is, is wederpartij voorts verschuldigd alle gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten, waaronder die van advocaten, procureurs, deurwaarders en incassobedrijven. De buitengerechtelijke incassokosten worden door partijen gefixeerd op minimaal 15% van de hoofdsom vermeerderd met de reeds verschuldigde vertragingsrente en met een minimum van EURO 350,00 exclusief BTW.

8.6 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van klant, geldt dat klant verplicht is tot het aangaan van een onherroepelijke en onvoorwaardelijke toestemming aan X-ICT om 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.

8.7 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.

9. Reclame

9.1 Eventuele reclame, zowel op verleende diensten en/of werkzaamheden en/of producten, dienen binnen 8 dagen na aflevering van de goederen en/of diensten schriftelijk bij X-ICT te zijn ingediend onder nauwkeurige opgave van de feiten waarop de reclame betrekking heeft. Wanneer ingediende reclames niet voldoen aan boven gestelde, kunnen zij niet meer ontvangen worden en wordt de wederpartij geacht het geleverde te hebben goedgekeurd. Voor verborgen gebreken geldt een termijn van 14 dagen na levering.

9.2 Reclames over facturen dienen eveneens schriftelijk te worden ingediend en wel binnen 8 dagen na dagtekening van deze facturen.

9.3 Na het verstrijken van deze termijnen wordt de wederpartij geacht het geleverde c.q. de facturen te hebben goedgekeurd, waarna het recht op reclame komt te vervallen.

9.4 X-ICT is slechts verplicht van ingediende reclames kennis te nemen, wanneer de betrokken wederpartij op het ogenblik van indienen van zijn reclame aan al zijn alsdan jegens X-ICT bestaande verplichtingen uit welke overeenkomst tussen hem en X-ICT dan ook voortvloeiende, heeft voldaan.

9.5 Het indienen van een reclame ontslaat de wederpartij nimmer van zijn betalingsverplichtingen jegens X-ICT.

9.6 Wederpartij verbindt zich op straffe van verval van zijn reclamerecht, de producten onverwijld na aflevering, zorgvuldig op gebreken te onderzoeken.

9.7 Zonder een, door X-ICT toegekend, retournummer mogen geen producten worden geretourneerd. De onder een retournummer te verzenden goederen zijn volledig voor rekening en verantwoording van wederpartij en dienen in originele verpakking in staat van nieuw, franco aangeleverd te worden.

10. Uitvoering werkzaamheden

10.1 De werktijden van het personeel van X-ICT zullen zoveel mogelijk worden aangepast aan de bij de wederpartij geldende werktijden, voor zover deze zijn gelegen tussen 08.00 uur en 17.30 uur, zaterdagen, zondagen en erkende feestdagen niet meegerekend.

10.2 Voor opdrachten met betrekking tot het uitvoeren van werkzaamheden en/of het verlenen van diensten waarvoor een vaste prijs geldt wordt de plaats waar, en de werktijd waarop de werkzaamheden voor het uitvoeren van de opdracht verricht worden, steeds door X-ICT bepaald.

10.3 Voor opdrachten op basis van uurtarief zal de in 10.2 genoemde plaats steeds door wederpartij worden bepaald, bij gebreke waarvan, zulks uitsluitend ter beoordeling van X-ICT, deze steeds door X-ICT wordt bepaald.

10.4 Bij opdrachten op basis van een uurtarief kan in onderling overleg ook buiten de in 10.1 vermelde werktijden door personeel van X-ICT worden gewerkt. In dit geval wordt het uurtarief verhoogd met de toepasselijke toeslagen, welke gelden op het moment van sluiting van de overeenkomst. De hoogten van deze toeslagen zijn op aanvraag beschikbaar.

10.5 De door personeel van X-ICT bij de uitvoering van de opdracht gemaakte reis- en verblijfkosten komen voor rekening voor wederpartij tenzij anders overeengekomen.

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

11. Eigendom

11.1 Aan wederpartij geleverde zaken blijven het eigendom van X-ICT totdat alle bedragen die de wederpartij is verschuldigd van de krachtens overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, alsmede de bedragen genoemd in artikelen 8.4 en 8.5 geheel zijn voldaan. Op alle door X-ICT geleverde goederen behoudt X-ICT zich nu reeds voor alsdan pandrechten voor tot meerdere zekerheid van de voldoening aan alle verplichtingen uit deze of daarmee samenhangende transacties, voor zover de wet zulks toelaat.

11.2 Rechten worden wederpartij steeds verleend of, in het voorkomende geval, overgedragen onder de voorwaarde dat wederpartij de overeengekomen vergoeding tijdig en volledig betaald.

11.3 Indien de wederpartij jegens X-ICT in gebreke is, zal hij gehouden zijn om binnen 48 uur, nadat hij daartoe door X-ICT schriftelijk is gesommeerd, de programma's en andere uitkomsten van de werkzaamheden van X-ICT aan X-ICT ter hand te stellen, bij gebreke waarvan hij een direct opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van EURO 500,00 verbeurt voor iedere dag, dat hij hiermede in gebreke blijft en/of van de programma's en andere uitkomsten gebruik blijft maken.

11.4 Alle auteursrechten, octrooirechten, handelsnaamrechten, merkrechten, rechten van intellectuele en industriële eigendom op de ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij X-ICT, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. De wederpartij verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van wederpartij tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan wederpartij toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden en niet-sublicentieerbaar.

11.5 Wederpartij zal zich onthouden van het verhuren van programmatuur noch deze in bruikleen af te staan noch de programmatuur te kopiëren, veranderen of te reproduceren. Wederpartij zal een zelfde verplichting aan tussenpersonen en werknemers opleggen.

11.6 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.

11.7 Ook indien de Overeenkomst niet uitdrukkelijk in een bevoegdheid daartoe voorziet, is het X-ICT toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van 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.

11.8 De klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan X-ICT 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 of installatie.

11.9 Na afloop van een Overeenkomst is de Licentiehouder verplicht om de aan hem geleverde zaken binnen twee (2) weken aan de Licentiegever te retourneren.

11.10 Indien klant in verband met de diensten en producten van X-ICT programmatuur, apparatuur of andere middelen aan X-ICT ter beschikking stelt, staat klant in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke X-ICT nodig mocht hebben.

11.11 De Licentiegever kan een controle en/of inspectie (doen) uitvoeren teneinde na te gaan of de Licentiehouder de voorwaarden van een Overeenkomst en de Algemene Bepalingen naleeft, mits die controle en/of inspectie tijdens de gebruikelijke kantooruren wordt uitgevoerd, op zodanige wijze dat de bedrijfsactiviteiten van de Licentiehouder hierdoor niet onredelijk belemmerd worden. Een dergelijke controle wordt door een door de Licentiegever geselecteerde en ingeschakelde deskundige uitgevoerd.

12. Geheimhouding

12.1 X-ICT zal maatregelen nemen zodat alle aan X-ICT door de wederpartij ter beschikking gestelde gegevens uitsluitend en alleen worden gebruikt voor de verwezenlijking van de opdracht. X-ICT zal deze gegevens zonder schriftelijke toestemming van wederpartij niet aan derden kenbaar maken.

12.2 X-ICT zal redelijke aanwijzingen van wederpartij omtrent het waarborgen van geheimhouding in acht nemen.

12.3 Indien X-ICT zich verbindt om gegevens, die wederpartij aan X-ICT verstrekt, met behulp van haar eigen apparatuur te verwerken, staat de wederpartij er voor in dat de documentatie die X-ICT aan wederpartij zal verstrekken teneinde wederpartij in staat te stellen om de te verwerken gegevens op de juiste wijze aan X-ICT ter verwerking aan te bieden alsmede om de verwerkte gegevens optimaal te kunnen gebruiken, niet aan derden zal worden verstrekt en dat de inhoud van die documentatie niet zonder schriftelijke toestemming van X-ICT aan derden kenbaar zal worden gemaakt.

12.4 Indien X-ICT dit van belang acht voor de uitvoering van de Overeenkomst, zal de klant X-ICT desgevraagd onmiddellijk 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.

12.5 De klant vrijwaart X-ICT 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 X-ICT toegerekend moeten worden.

12.6 Indien X-ICT 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. X-ICT 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.

12.7 Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data of telecommunicatiefaciliteiten is X-ICT gerechtigd de klant toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. X-ICT is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen.

12.8 Alle door X-ICT aan Licentiehouder geleverde en te leveren zaken, zoals maar niet beperkt tot Software, diskettes, Cd-roms, Dvd's en Documentatie worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst in bruikleen aan de Licentiehouder verstrekt en blijven te allen tijde eigendom van X-ICT.

12.9 Het is de Licentiehouder niet toegestaan de door X-ICT in bruikleen verstrekte zaken te bezwaren, vervreemden, verhuren dan wel anderszins aan derden ter beschikking te stellen.

13. Tussentijdse beëindiging, opschorting, ontbinding

13.1 Voor overeenkomsten van opdracht op basis van nacalculatie kan de overeenkomst tussentijds schriftelijk door wederpartij of X-ICT beëindigd worden met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste een maand, tenzij anders overeengekomen.

13.2 Voor overeenkomsten van opdracht met een vaste prijs, behoudens trainingen, opleidingen en servicecontracten, kan de overeenkomst tussentijds schriftelijk door wederpartij of X-ICT beëindigd worden, dan wel door hun rechtsopvolgers, onder de voorwaarde dat de opzeggende partij aan de andere partij 15% verschuldigd is van het nog niet in rekening gebrachte deel van de totale contractwaarde. Betalingsverplichtingen, welke betrekking hebben op reeds verrichte werkzaamheden, geleverde producten en/of tijdvakken welke geheel of gedeeltelijk vallen voor het tijdstip van beëindiging, blijven evenwel in stand.

13.3 Een overeenkomst met betrekking tot training en opleiding kan door de wederpartij geheel of gedeeltelijk worden geannuleerd, mits dit schriftelijk geschiedt. Wederpartij dient naar gelang het moment van ontvangst van de schriftelijke annulering een percentage van de overeengekomen contractsom - voor zover van toepassing verminderd met de verschuldigde bedragen op grond van lid 2 - aan X-ICT te betalen volgens onderstaand schema: 100% bij ontvangst van de annulering binnen 5 werkdagen voor aanvang van het evenement; 50% bij ontvangst binnen 15 werkdagen voor aanvang evenement; 0% in alle andere gevallen;

13.4 Wederpartij is bevoegd de uitvoering van overeenkomst op te schorten of te vertragen tot ten hoogte zes maanden na de oorspronkelijk overeengekomen expiratiedatum, mits tussen wederpartij en X-ICT schriftelijke overeenkomst is bereikt omtrent de financiële vergoeding door wederpartij aan X-ICT ter zake van de opschorting dan wel vertraging.

13.4 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.

13.5 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.

14. Concurrentiebeding

14.1 Het is de wederpartij verboden gedurende de looptijd van de overeenkomst om binnen twaalf maanden na beëindiging van de opdracht en/of de overeenkomst met X-ICT een overeenkomst met door X-ICT ter beschikking gestelde medewerkers en/of met medewerkers van X-ICT aan te gaan of deze medewerkers op enigerlei andere wijze voor hem werkzaam te doen zijn, zulks direct of indirect en al dan niet tegen betaling, anders dan met uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van X-ICT.

14.2 Voor iedere overtreding in het bepaalde van 14.1 verbeurt de wederpartij aan X-ICT een boete, welke niet voor rechterlijke matiging vatbaar is en overeenkomt met een bedrag gelijk aan het op dat tijdstip bij X-ICT geldende hoogste uurtarief, vermenigvuldigd met het getal 1040 (zijnde 26 weken van 40 uur per week).

15. Medewerking wederpartij

15.1 De wederpartij zal X-ICT steeds tijdig alle medewerking, gegevens en inlichtingen verschaffen, welke X-ICT noodzakelijk of nuttig acht teneinde de opgedragen werkzaamheden of leveringen te kunnen verrichten.

15.2 Indien is overeengekomen dat de wederpartij aan X-ICT apparatuur, materialen, informatiedragers en/of gegevens op informatiedragers zal verschaffen zullen deze voldoen aan de specificaties, die X-ICT aan de wederpartij ter kennis brengt.

15.3 De wederpartij draagt er zorg voor dat de ruimte van de wederpartij, waar X-ICT haar werkzaamheden verricht, waar de controles of testwerkzaamheden moeten plaatsvinden en/of waar de (op)geleverde zaken, waarop garantieverplichtingen, -zoals in 6.1 en 6.2 omschreven- betrekking hebben zich bevinden, in overeenstemming wordt gebracht met de daaraan door X-ICT te stellen eisen van temperatuur, vochtigheidsgraad, tochtvrijheid, stroom- en watertoevoer en andere omgevingseisen en dat deze vereisten bij voortduring in stand worden gehouden.

15.4 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van X-ICT staan of indien de wederpartij op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, kan dit tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst aanleiding geven en kunnen extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven van X-ICT in rekening worden gebracht.

15.5 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.

15.6 Ingeval medewerkers van X-ICT op locatie van de klant werkzaamheden verrichten, draagt de klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden.

15.7 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 X-ICT staan. X-ICT is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten.

16. Wijzigingen

16.1 Hoewel X-ICT een verzoek om in te stemmen met het aanbrengen van wijzigingen, aanvullingen en annuleringen van de overeengekomen werkzaamheden en/of leveringen steeds welwillend zal overwegen, is X-ICT tot een dergelijke instemming op geen enkele wijze verplicht.

16.2 Een instemming zoals bedoeld in 16.1 kan slechts uitdrukkelijk en schriftelijk worden gegeven.

16.3 Indien een wijziging c.q. aanvulling van de overeengekomen werkzaamheden en afleveringen leidt tot meer werk en extra leveringen door X-ICT, zullen die door X-ICT steeds volgens de dan geldende tarieven aan wederpartij in rekening worden gebracht. Indien een wijziging c.q. aanvulling van de overeengekomen werkzaamheden en afleveringen leiden tot minder werk kan dat weliswaar tot een vermindering van de overeengekomen prijs leiden, doch X-ICT behoudt zich het recht voor om de wederpartij de door X-ICT reeds gemaakte kosten, de niet op andere wijze economisch benutte manuren en apparaten, alsmede de gederfde winst, in rekening te brengen.

16.4 Het ontstaan van meerwerk zal in een zo vroeg mogelijk stadium schriftelijk aan wederpartij worden vermeld, doch in elk geval voorafgaande aan de uitvoeringen daarvan. Wederpartij wordt geacht akkoord te zijn met uitvoering van het meerwerk en de kosten daarvan, tenzij binnen vijf dagen na schriftelijke kennisgeving door X-ICT de uitvoering door wederpartij wordt tegengehouden. Meerwerk kan nimmer leiden tot ontbinding van de overeenkomst. Onder meerwerk dient tevens te worden verstaan: wijzigen van de (systeem)specificaties nadat deze door wederpartij zijn goedgekeurd en de gevolgen van wijzigingen in de specificaties.

16.5 Vertragingsschade geleden door X-ICT doordat wederpartij zich niet binnen vijf dagen na schriftelijke kennisgeving door X-ICT van ontstaan van meerwerk heeft uitgelaten, dient door wederpartij geheel aan X-ICT vergoedt te worden.

17. Duurovereenkomsten

17.1 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, geldt een transactie, die tussen partijen voortdurende verbintenissen in het leven roept, voor onbepaalde tijd, behoudens opzegging. Opzegging door wederpartij kan alleen geschieden door schriftelijke mededeling aan X-ICT en met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, niet eerder ingaand dan op de dag na datum van ontvangst van die mededeling.

17.2 Een softwareovereenkomst 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 X-ICT de overeenkomst schriftelijk bij aangetekend schrijven beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden vóór het einde van de betreffende periode.

18. Overmacht

18.1 Onder overmacht wordt in ieder geval begrepen vertraging bij of wanprestatie door onze toeleveranciers, gebrekkigheid van Zaken, Apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door de klant aan X-ICT is voorgeschreven, overheidsmaatregelen, elektriciteitsstoring, storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, oorlog, oorlogsgevaar, onverschillig of Nederland daarbij al dan niet rechtstreeks betrokken is, werkbezetting, staking, algemene vervoersproblemen, terrorisme, niet beschikbaar zijn van één of meer medewerkers, onmogelijkheid te leveren ten gevolge van overheidsbevel of wetsvoorschrift, onmogelijkheid te leveren ten gevolge van schuld of opzet van bij X-ICT in dienst zijnde personen of personen van wiens dienst X-ICT gebruik maakt, brand of andere vernietigingen in ons bedrijf, gehele of gedeeltelijke staking van het vervoersapparaat en breuk aan machines en/of gereedschappen of andere storingen in ons bedrijf of in het bedrijf van onze toeleveranciers.

18.2 In geval van overmacht, zoals in 18.1 omschreven -ook al was deze omstandigheid ten tijde van het afsluiten van de overeenkomst of het verkrijgen van de opdracht te voorzien- waardoor X-ICT tijdelijk niet in staat is de overeenkomst na te komen of de opdracht uit te voeren, is X-ICT gerechtigd om zonder rechterlijke tussenkomst, hetzij de uitvoering van de overeenkomst of opdracht voor de duur van de verhindering op te schorten, hetzij de overeenkomst te ontbinden, zonder dat X-ICT in dat geval tot enige schadevergoeding of boete gehouden is.

18.3 In het geval bedoeld in 18.2 is de wederpartij niet gerechtigd ontbinding der overeenkomst te vorderen, c.q. de aan X-ICT verleende opdracht in te trekken.

18.4 Indien en voor zover X-ICT haar verbintenissen door overmacht niet kan nakomen, behoeft de wederpartij de daarmede overeenkomende gedeelten van de overeengekomen prijs niet te betalen.

18.5 Indien de overmacht zes maanden heeft geduurd, of indien vaststaat dat overmacht langer dan zes maanden zal duren kunnen beide partijen de overeenkomst tussentijds beëindigen zonder inachtneming van enigerlei opzegtermijn, met dien verstande dat zodanige tussentijdse beëindiging niet langer mogelijk is, nadat de verbintenis waarvan de nakoming door overmacht tijdelijk werd verhinderd, alsnog werd nagekomen. De wederpartij dient in het geval van tussentijdse beëindiging wegens overmacht de periodiek of bij vooruitbetaling verschuldigde gedeelten van de overeengekomen prijs alsnog te voldoen over de periode tot aan het moment van intreden van de overmacht toestand.

19. Levering, montage, installatie

19.1 De eventuele montage- en/of installatiewerkzaamheden zijn steeds voor rekening van wederpartij en worden berekend overeenkomstig de dan geldende tarieven tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen is.

19.2 De opgaven van leveringstermijnen in de aanbiedingen, bevestiging en/of contracten worden naar beste weten gedaan en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. X-ICT is niet gehouden aan leveringstermijnen die, vanwege het wijzigen van omstandigheden welke zich bij het sluiten van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer kunnen worden nagekomen. Bij excessieve overschrijding van de levertijd, evenwel zulks ter beoordeling van X-ICT zal deze in nader overleg treden met de wederpartij.

19.3 Het tijdvak waarbinnen c.q. het tijdstip waarop X-ICT de overeengekomen werkzaamheden of de overeengekomen leveringen zal moeten hebben verricht, is vastgelegd in de verwachting dat de omstandigheden, waaronder de (op)levering zal plaatsvinden, na de aanvaarding van de opdracht niet zullen wijzigen.

19.4 Indien een dergelijke wijziging van de omstandigheden, ongeacht de voorzienbaarheid daarvan zal plaatsvinden, zodat vertraging wordt veroorzaakt, wordt het overeengekomen tijdstip van (op)levering dienovereenkomstig verschoven onverminderd het in 18.1 tot en met 18.5 bepaalde voor het geval dat X-ICT door overmacht de overeenkomst tijdelijk of blijvend niet kan nakomen. Excessieve overschrijding van de levertijd kan wederpartij recht geven op ontbinding van de overeenkomst, overeenkomstig de bepalingen in de artikelen 13 en 5.

19.5 Indien is overeengekomen dat de werkzaamheden en/of levering in fasen zullen plaatsvinden mag X-ICT de aanvang van de werkzaamheden en/of leveringen die tot een fase behoren uitstellen, totdat de wederpartij de voltooiing van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd en aan al haar financiële verplichtingen inzake de deellevering heeft voldaan.

19.6 Wanneer de voor de in de opdracht omschreven controles- of testwerkzaamheden benodigde gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de opdracht ter beschikking staan van X-ICT worden de werkzaamheden geacht door de wederpartij te zijn aanvaard.

19.7 Verzending, vervoer en/of overdracht van goederen, daaronder begrepen materialen, informatiedragers en apparatuur, geschiedt steeds voor rekening en risico van de wederpartij. Zelfs als de vervoerder vordert dat op vrachtbrieven, vervoersadressen en dergelijke de clausule voorkomt dat alle vervoersschaden voor rekening en risico van de afzender zijn. X-ICT is slechts gehouden een verzekering af te sluiten, indien en voor zover X-ICT zich daartoe uitdrukkelijk en schriftelijk heeft verbonden. Na aflevering bij de ingang van het adres van installatie door of namens X-ICT draagt wederpartij alle risico's van verlies, vergaan of beschadiging, ongeacht de oorzaak daarvan.

19.8 Orders met een totaal netto gefactureerd bedrag exclusief BTW, gelijk aan of groter dan EURO 450,=, worden binnen Nederland franco (Delivered Duty Paid) geleverd. Op orders beneden dit bedrag worden order-, administratie-, verzend- en behandelingskosten in rekening gebracht, zoals ook vermeld in artikel 7.2 van deze voorwaarden.

20. Communicatie faciliteiten

20.1 Indien door X-ICT voor de dienstverlening, voor onderhoud en/of Supportdiensten van software of andere diensten, telecommunicatiefaciliteiten worden gebruikt, is iedere partij verantwoordelijk voor de juiste keuze en stipte installatie van de telecommunicatieapparatuur of –faciliteiten waaronder internetverbindingen. X-ICT is niet aansprakelijk voor vertraging van, fouten in, onderschepping van of verlies van gegevens of bewerkingsresultaten tijdens de transmissie van die gegevens met gebruikmaking van zijn telecommunicatiefaciliteiten.

21. Overdracht van rechten en verplichtingen

21.1 X-ICT 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 uit te besteden of 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 X-ICT, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden. In geval van overdracht of uitbesteding blijven de algemene bepalingen eveneens van toepassing voor de klant.

22. Geschillen

22.1 De overeenkomst met de wederpartij wordt uitsluitend beheerst door het Nederlandse recht.

22.2 Alle geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter binnen het arrondissement te Zwolle, onverminderd het recht van X-ICT om de wettelijk of bij verdrag bevoegde rechter te kiezen.

Gebruiksrecht en Onderhoud programmatuur

23. Gebruiksrecht

23.1 X-ICT stelt aan de klant de in de Overeenkomst bepaalde programmatuur en de Documentatie ter beschikking.

23.2 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, strekt de verplichting tot het ter beschikking stellen door X-ICT 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 betalen.

23.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is X-ICT 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 X-ICT tevens andere dan de overeengekomen programmatuur en/of programma- of databibliotheken ter beschikking gesteld worden, kan X-ICT verlangen dat de klant daarvoor een separate schriftelijke Overeenkomst aangaat.

23.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van X-ICT 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 X-ICT in rekening gebracht.

23.5 Onverminderd het bepaalde in de Algemene bepalingen is het recht tot gebruik van de programmatuur steeds niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar.

24. Gebruiksbeperkingen

24.1 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 X-ICT inhoudt, alsook een inbreuk op de rechten van Intellectuele Eigendom van de programmatuur vormt. Het gebruiksrecht wordt aan de klant slechts verleend voor een bepaald aantal contractueel vastgelegde verwerkingscriteria en voor een bepaald aantal gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing kan de programmatuur voor de duur van de storing op andere wijze worden gebruikt.

24.2 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.

24.3 X-ICT kan verlangen dat de klant de programmatuur niet in gebruik neemt dan nadat de klant bij X-ICT, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur één of meer codes (wachtwoorden, identiteitscodes etc.), benodigd voor het gebruik, heeft aangevraagd en verkregen. X-ICT 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.

24.4 De klant zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

24.5 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”.

24.6 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 X-ICT 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.

24.7 De klant zal desgevraagd onverwijld haar volle medewerking verlenen aan een door of namens X-ICT uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door de klant van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. De klant zal op eerste verzoek van X-ICT toegang tot haar gebouwen en systemen aan X-ICT verlenen. X-ICT zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die X-ICT 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.

24.8 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 X-ICT en ten hare kantore, ter beschikking te stellen.

24.9 X-ICT 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 X-ICT te stellen (financiële) voorwaarden.

24.10 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 X-ICT daartoe is vereist, en verbeurt de klant aan X-ICT een onmiddellijk opeisbare boete ten bedrage van € 100.000,00 onverminderd alle overige rechten van X-ICT, waaronder het recht om nakoming en/of schadevergoeding van de klant te vorderen.

25. Aflevering en installatie

25.1 X-ICT zal de programmatuur op het overeengekomen formaat informatiedragers of, bij gebreke van duidelijke afspraken daaromtrent, door X-ICT te bepalen formaat informatiedragers aan de klant afleveren dan wel met gebruikmaking van telecommunicatiefaciliteiten (online) aan de klant afleveren. X-ICT bepaalt het moment en de wijze van aflevering.

25.2 Uitsluitend indien schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen, zal X-ICT 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 waar van toepassing voor dataconversie zorgdragen.

26. Acceptatietest en acceptatie

26.1 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.

26.2 Indien tussen Partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de volgende leden van dit artikel van toepassing.

26.3 De klant is gehouden onverwijld melding aan X-ICT te doen van fouten in de programmatuur.

26.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode 14 dagen na aflevering of, indien een door X-ICT 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 X-ICT rapporteren.

26.5 De programmatuur zal tussen Partijen gelden als geaccepteerd indien:
indien een door X-ICT uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel; op de eerste dag na de testperiode, dan wel;
X-ICT vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in dit artikel lid 4 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die 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.

26.6 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal de klant X-ICT uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. X-ICT zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij X-ICT gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.

26.7 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.

27. Vergoeding

27.1 Een gebruiksrecht wordt verkregen tegen betaling van een periodieke gebruiksrechtvergoeding.

27.2 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is de tussen Partijen overeengekomen prijs voor gebruiksrechtvergoeding verschuldigd op de tussen Partijen overeengekomen tijdstippen of, bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
indien Partijen niet zijn overeengekomen dat X-ICT 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;
indien Partijen wel zijn overeengekomen dat X-ICT 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.

28. Modificeren van de programmatuur

28.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is de klant niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te modificeren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van X-ICT. X-ICT 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.

28.2 De klant draagt het volle risico van alle door of in opdracht van de klant door derden - al dan niet met toestemming van X-ICT - aangebrachte modificaties.

29. Garantie

29.1 X-ICT 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. X-ICT garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of gebreken zal werken of dat steeds alle fouten en gebreken worden verholpen.

29.2 X-ICT 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. X-ICT zal volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen.

29.3 Herstel van fouten geschiedt op een door X-ICT te bepalen locatie. X-ICT is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem-vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.

29.4 X-ICT is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

30. Einde van de Overeenkomst

30.1 Terstond na het einde van het gebruiksrecht van de programmatuur zal de klant alle in haar bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan X-ICT 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 X-ICT. X-ICT 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.

31. Programmatuur van toeleveranciers

31.1 Indien en voor zover X-ICT programmatuur van derden aan de klant ter beschikking stelt, zullen, mits dat door X-ICT schriftelijk aan de klant is meegedeeld, 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 X-ICT en die X-ICT de klant kosteloos op haar verzoek zal toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen de klant en X-ICT 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.

32. Onderhoudsovereenkomst

32.1 De klant dient terzake van het beoogd gebruik van de programmatuur deskundig personeel aan te stellen. X-ICT 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.

33. Onderhoud

33.1 X-ICT verricht het onderhoud van de in de Overeenkomst tussen Partijen bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur en het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur, uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen en deze nieuwe versies beschikbaar zijn. X-ICT 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.

33.2 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is X-ICT niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

33.3 Indien het onderhoud van X-ICT op grond van de Overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers van de programmatuur omvat, zal X-ICT telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde programmatuur. X-ICT kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. X-ICT zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij haar gebruikelijke procedures. X-ICT 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 X-ICT.

33.4 Indien het onderhoud door X-ICT op grond van de Overeenkomst tevens het verlenen van Standby-diensten omvat, zal X-ICT 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. X-ICT staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen tijdig zullen worden verholpen.

34. Uitvoering onderhoud

34.1 X-ICT 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 X-ICT wordt uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover X-ICT in de schriftelijke Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.

34.2 De klant zal geconstateerde fouten in de programmatuur schriftelijk gedetailleerd melden. X-ICT is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel probleem vermijdende 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. X-ICT staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of gebreken zal werken of dat alle fouten of gebreken zullen worden verholpen.

34.3 Indien X-ICT het onderhoud online verricht, zal de klant van haar kant tijdig zorgdragen voor een deugdelijke infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten. X-ICT is gerechtigd het onderhoud op te schorten of te beperken indien de infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten van de klant niet voldoen aan de door X-ICT gestelde eisen.

34.4 De klant zal alle door X-ICT 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 X-ICT noodzakelijk is. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan X-ICT het onderhoud opschorten of beperken. Indien X-ICT onderhoud verricht op basis van door de klant aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door X-ICT 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 X-ICT ter uitvoering van het onderhoud ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan X-ICT verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van X-ICT.

34.5 Indien uitdrukkelijk tussen Partijen is overeengekomen dat het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door X-ICT zelf aan de klant is geleverd, zal de klant, indien X-ICT 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 X-ICT en dat geen rechten van derden zich daartegen verzetten. De klant verleent X-ICT 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 X-ICT voor alle aanspraken van derden terzake van het ter beschikking stellen en het gebruik dat X-ICT in het kader van het onderhoud van het ter beschikking gestelde maakt.

34.6 Het onderhoud door X-ICT 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.

35. Nieuwe versies van de programmatuur

35.1 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 X-ICT.

35.2 Vanaf 3 maanden na het ter beschikking stellen van de nieuwste versie is X-ICT niet meer verplicht tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een daaraan voorafgaande versie.

35.3 X-ICT kan verlangen dat voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies de klant een nieuwe schriftelijke Overeenkomst met X-ICT aangaat en dat voor het ter beschikking stellen een nieuwe vergoeding wordt betaald. X-ICT 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. X-ICT is niet gehouden specifiek voor de klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

35.4 X-ICT 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.

36. Gebruiksondersteuning

36.1 Indien Partijen dit zijn overeengekomen, heeft de klant recht op gebruiksondersteuning bij het gebruik van de programmatuur.

36.2 De verplichting van X-ICT is een inspanningsverplichting om vragen te beantwoorden met betrekking tot het gebruik van de programmatuur. X-ICT garandeert niet, dat zij ten behoeve van de gebruiksondersteuning te allen tijde direct bereikbaar zal zijn en de vragen kan beantwoorden.

36.3 X-ICT 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.

36.4 Indien naar het oordeel van X-ICT de kennis van de klant niet toereikend is om aan de klant gebruiksondersteuning te verlenen, behoudt X-ICT zich het recht voor de gebruiksondersteuning te staken of op te schorten.

37. Einde van de Overeenkomst

37.1 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 X-ICT te stellen (financiële) voorwaarden.

37.2 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. X-ICT zal noch een (initiële) prijs noch een vooruitbetaalde dan wel vooruit gefactureerde periodieke gebruiksrechtvergoedingen en onderhoudsvergoedingen aan de klant restitueren dan wel crediteren.

38. Betaling

38.1 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.

38.2 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.

39. Onderhoud door toeleveranciers

39.1 Indien onderhoud wordt uitgevoerd overeenkomstig de voorwaarden van derden, zullen, mits dat door X-ICT 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 X-ICT en die X-ICT de klant kosteloos op haar verzoek zal toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen de klant en X-ICT 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.

Application Service Provision/ Software as a Service

40. Definities

40.1 ASP/SaaS (Application Service Provision/Software as a Service): de diensten bestaande uit het door X-ICT '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.

41. ASP/SaaS

41.1 X-ICT 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 X-ICT de in de Overeenkomst aangeduide programmatuur op de door X-ICT aangegeven infrastructuur installeren. X-ICT is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van de klant of die van derden.

41.2 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)computerprogrammatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Apparatuur, overige (hulp)computerprogrammatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door de klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

41.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is X-ICT niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

41.4 Indien de diensten aan de klant op grond van de Overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat, zal X-ICT 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. X-ICT kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. X-ICT zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. X-ICT 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 X-ICT.

41.5 Indien de diensten aan de klant op grond van de Overeenkomst tevens het maken van back-ups van gegevens van de klant omvatten, zal X-ICT 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. X-ICT zal de backup bewaren gedurende een tussen Partijen redelijk overeen te komen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij X-ICT gebruikelijke termijnen. X-ICT zal de backup zorgvuldig behandelen en bewaren.

41.6 Slechts indien schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is X-ICT gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

42. Uitvoering ASP/SaaS

42.1 X-ICT 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 X-ICT worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst X-ICT uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

42.2 X-ICT verricht de diensten slechts in opdracht van de klant. Indien X-ICT 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.

42.3 X-ICT 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 X-ICT 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 X-ICT de kosten van deze wijziging voor haar rekening neemt.

42.4 X-ICT kan de uitvoering van de dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. X-ICT is niet gehouden specifiek voor de klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

42.5 X-ICT kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. X-ICT 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 kennisgeving aan de klant.

42.6 Indien X-ICT diensten verricht op basis van door de klant aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door X-ICT 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 X-ICT de diensten uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van de klant, ook indien deze door X-ICT worden uitgevoerd of verzorgd. De klant staat er voor in dat alle door haar aan X-ICT ter uitvoering van de diensten ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan X-ICT verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van X-ICT.

42.7 Alle door X-ICT bij de diensten gebruikte Apparatuur, programmatuur en Zaken blijven eigendom of Intellectuele Eigendom van X-ICT of diens toeleveranciers, ook indien de klant een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen daarvan door X-ICT.

42.8 X-ICT 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.

43. Betaling

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

44. Garantie

44.1 X-ICT 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. X-ICT zal zich er voor inspannen gebreken in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door X-ICT zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken gedetailleerd omschreven schriftelijk bij X-ICT 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 X-ICT. X-ICT kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. X-ICT staat er niet voor in dat gebreken in de programmatuur die niet zelf door X-ICT is ontwikkeld, zullen worden verholpen. X-ICT is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. X-ICT zal volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan de klant in rekening brengen.

44.2 X-ICT 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.

44.3 De klant zal op basis van de door X-ICT 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. X-ICT verklaart zich bereid om op verzoek van de klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door de klant tegen door X-ICT te stellen (financiële) voorwaarden. X-ICT is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

44.4 X-ICT 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.

45. Verwerking persoonsgegevens

45.1 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.

45.2 Onverminderd het bepaalde in de Algemene bepalingen 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 X-ICT voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. De klant vrijwaart X-ICT tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.

45.3 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 X-ICT ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens "bewerker" in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is. X-ICT 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 X-ICT begrepen en komen volledig voor rekening van de klant.

Hosting

46. Definitie

46.1 Hosting: het door X-ICT aan de klant online ter beschikking stellen van schijfruimte op haar systemen danwel het door X-ICT uitbesteden aan een derde van het online ter beschikking stellen van schijfruimte op de systemen van een derde.

47. Hosting

47.1 X-ICT zal de met de klant schriftelijk en uitdrukkelijk overeengekomen Hosting en eventuele aanverwante diensten verrichten.

47.2 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 X-ICT 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 overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal X-ICT een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.

47.3 Indien de Overeenkomst de verschaffing van toegang tot internet omvat, zal X-ICT, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zich er naar beste kunnen voor inspannen om verbindingen via het systeem van X-ICT met het internet tot stand te brengen, inclusief het ter beschikking stellen van de door X-ICT gehoste website. X-ICT is niet verantwoordelijk voor de infrastructuur van de klant of die van derden.

47.4 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 X-ICT niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

47.5 Indien de diensten van X-ICT op grond van de Overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvatten, zal X-ICT telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de gehoste websites. X-ICT kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties van en het aantal contactpersonen die voor ondersteuning in aanmerking komen. X-ICT zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een adequate termijn in behandeling nemen. X-ICT 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 X-ICT.

47.6 De Overeenkomst omvat het verzorgen of ter beschikking stellen van backup-, uitwijk- en recovery-diensten uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen.

47.7 Indien X-ICT 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 X-ICT en X-ICT 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 X-ICT 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. X-ICT aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de diensten of het behalen van de door de klant beoogde resultaten.

47.8 De klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij X-ICT gebruikelijke tarieven verschuldigd.

47.9 X-ICT staat er niet voor in dat een door de klant gewenste domeinnaam aan de klant wordt toegekend.

47.10 X-ICT 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 X-ICT 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 X-ICT voor iedere aanspraak van een derde die verband houdt met de domeinnaam, ook indien de domeinnaam van de klant niet door X-ICT is geregistreerd.

47.11 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.

47.12 Het staat X-ICT 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 X-ICT niet meer rechten hebben dan door de derde aan X-ICT zijn verleend.

48. Uitvoering diensten

48.1 X-ICT 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 X-ICT worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst X-ICT uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

48.2 X-ICT verricht de diensten slechts in opdracht van de klant. Indien X-ICT 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.

48.3 X-ICT 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 X-ICT de klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van de klant.

48.4 X-ICT kan de diensten geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud. X-ICT 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.

48.5 De klant zal haar systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde up-to-date anti-viruscomputer programma's in werking hebben.

49. Gedragsregels

49.1 Indien X-ICT algemeen voor al haar klanten geldende gedragsregels hanteert, dan zal X-ICT 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 ongeoorloofde 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.

49.2 Teneinde eventuele aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is X-ICT 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 X-ICT informatie onverwijld te verwijderen, bij gebreke waarvan X-ICT gerechtigd is naar keuze de informatie te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. X-ICT 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 X-ICT te ontzeggen. Het voorgaande laat uitdrukkelijk onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere rechten door X-ICT jegens de klant. X-ICT is in dat geval tevens gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens de klant aansprakelijk te zijn.

49.3 Van X-ICT 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 X-ICT schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden te informeren.

50. Verhuizing van website

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

51. Betaling

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

52. Garantie

52.1 X-ICT staat er niet voor in dat de diensten zonder Fouten of gebreken of zonder onderbrekingen worden verleend. X-ICT 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 X-ICT gehoste websites te allen tijde ongestoord en continu beschikbaar en raadpleegbaar zijn.

52.2 X-ICT is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de diensten. De klant zal de resultaten van de diensten zelf regelmatig controleren.

52.3 De klant zal op basis van de door X-ICT 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. X-ICT 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 X-ICT te stellen (financiële) voorwaarden.

52.4 X-ICT is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegevens.

53. Verwerking persoonsgegevens

53.1 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 X-ICT gehost of verwerkt worden.

53.2 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 X-ICT voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. De klant vrijwaart X-ICT tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.

53.3 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 X-ICT ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens "bewerker" in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is. X-ICT 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 X-ICT begrepen en komen volledig voor rekening van de klant.

Opleidingen

54. Definities

54.1 Opleidingen: onderwijsactiviteiten van X-ICT voor de klant zoals, maar niet daartoe beperkt, (in company) trainingen, zelfstudie en/of afstandsleren, seminars en/of workshops.

54.2 Deelnemer(s): persoon of personen die voor een Opleiding zijn aangemeld.

55. Aanmelding en annulering

55.1 Een aanmelding voor een Opleiding dient telkens schriftelijk te geschieden en is bindend na schriftelijke bevestiging door X-ICT.

55.2 De klant draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de Opleiding voor de Deelnemers. Dat geldt onverkort indien X-ICT 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 X-ICT.

55.3 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van X-ICT aanleiding geeft, is X-ICT 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. X-ICT behoudt zich het recht voor de locatie van de Opleiding te wijzigen. X-ICT is gerechtigd zo nodig organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een Opleiding aan te brengen.

55.4 Indien een Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zoals een bepaalde docent, trainer of spreker, is X-ICT steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.

55.5 De gevolgen van een annulering van deelname aan een Opleiding door de klant of de Deelnemer worden beheerst door de bij X-ICT 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 X-ICT 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.

55.6 Een verzoek door de klant om verschuiving van een Deelnemer naar een Opleiding op een andere datum dient schriftelijk aan X-ICT 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 X-ICT 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 X-ICT 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.

55.7 Ingeval van annulering door de klant of Deelnemer staat het ter beoordeling van X-ICT of een verzoek tot toezending van opleidingsmateriaal wordt ingewilligd.

56. Uitvoering Opleiding

56.1 X-ICT 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 X-ICT de inhoud en diepgang van de Opleiding bepaalt. Het staat X-ICT vrij de uitvoering van de Opleiding uit te besteden aan een derde.

56.2 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is X-ICT gehouden bij de uitvoering van de diensten tijdig en verantwoord gegeven aanwijzingen van de klant op te volgen. X-ICT 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 X-ICT.

56.3 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 X-ICT voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de Opleiding. De Deelnemer dient zich strikt te houden aan de opgegeven opleidingsdata en -tijden.

56.4 Indien X-ICT bij de uitvoering van de Opleiding gebruik maakt van eigen Apparatuur of programmatuur, staat X-ICT er niet voor in dat deze Apparatuur of programmatuur zonder Fouten of gebreken is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien X-ICT 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.

56.5 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, maakt het afnemen van een examen of een toets geen deel uit van de Overeenkomst.

56.6 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is voor de ten behoeve van de Opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde Documentatie, documenten of andere opleidingsmaterialen of middelen een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.

57. Prijzen en betaling

57.1 X-ICT kan steeds vóór de aanvang van de Opleiding de terzake verschuldigde betaling verlangen. X-ICT kan, uitdrukkelijk onverlet haar overige rechten, een Deelnemer uitsluiten van deelname indien de klant heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen.

57.2 Tenzij X-ICT 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. X-ICT 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.

58. Intellectuele Eigendom

58.1 X-ICT behoudt zich nadrukkelijk alle rechten van Intellectuele Eigendom op de Documentatie, documenten en het opleidings-, toets- en examenmateriaal voor.

58.2 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.

Beheer en/of overige dienstverlening

59. Definitie

59.1 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.

60. Beheer en/of overige dienstverlening

60.1 X-ICT 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 X-ICT worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst X-ICT uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

60.2 De looptijd van de Overeenkomst is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de inspanning van X-ICT, de kwaliteit van de gegevens en de informatie die de klant verstrekt en de medewerking van de klant en van relevante derden. X-ICT zal zich niet van tevoren willen verbinden aan de looptijd van de Overeenkomst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

60.3 Indien is overeengekomen dat het verrichten van diensten in fasen zal plaatsvinden, is X-ICT 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.

60.4 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is X-ICT gehouden bij de uitvoering van de diensten tijdig en verantwoord gegeven aanwijzingen van de klant op te volgen. X-ICT 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 X-ICT.

60.5 Indien een Overeenkomst is aangegaan met het oog op de uitvoering door een bepaalde persoon, is X-ICT steeds gerechtigd na overleg met de klant deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.

60.6 De door X-ICT in te zetten medewerkers zullen beschikken over de met de klant schriftelijk overeengekomen kwalificaties.

60.7 Indien X-ICT diensten verricht op basis van door de klant aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door X-ICT 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 X-ICT ter uitvoering van de diensten ter beschikking gestelde materialen, gegevens, computerprogramma's, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan X-ICT verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van X-ICT.

60.8 De diensten van X-ICT worden uitsluitend verricht op de voor X-ICT gebruikelijke werkdagen en –tijden.

60.9 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is het gebruik dat de klant maakt van een door X-ICT afgegeven advies steeds voor rekening en risico van de klant.

60.10 De bewijslast dat de diensten van X-ICT niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen, rust geheel op de klant, onverminderd het recht van X-ICT met alle middelen tegenbewijs te leveren.

60.11 Alle door X-ICT bij de diensten gebruikte Apparatuur, programmatuur, programmatuur van derden en Zaken blijven eigendom of Intellectuele Eigendom van X-ICT, ook indien de klant een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen daarvan door X-ICT.

60.12 Indien de klant in verband met de diensten van X-ICT programmatuur, Apparatuur of andere bedrijfsmiddelen aan X-ICT ter beschikking stelt, is de klant verantwoordelijk voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze bedrijfsmiddelen die X-ICT nodig kan hebben.

60.13 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.

61. Beheer ICT-systemen

61.1 Indien de diensten van X-ICT 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 X-ICT niet of niet voldoende is bepaald, zal X-ICT 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 X-ICT, 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 contract beheer;
- 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 X-ICT voorgestelde beheerwerkzaamheden zullen worden uitgevoerd en de wijze en de voorwaarden van de uitvoering van deze werkzaamheden.

61.2 Indien de diensten van X-ICT voor de klant ondersteuning aan gebruikers omvat, kan X-ICT voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt en zal X-ICT deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. X-ICT 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 X-ICT gebruikelijke werkdagen en –tijden.

61.3 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.

61.4 Indien de diensten van X-ICT op grond van de Overeenkomst tevens het verlenen van Stand-by-diensten omvatten, zal X-ICT 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. X-ICT staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen zullen worden verholpen of de bijstand van de ingeroepen medewerkers effectief is.

62. Rapportage

62.1 X-ICT 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 X-ICT schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor X-ICT 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 X-ICT mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. De klant zal zorgdragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door X-ICT verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van de klant.

62.2 Indien een door X-ICT 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 X-ICT slechts indien de besluitvorming geschiedt met inachtneming van hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien X-ICT de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. X-ICT 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
X-ICT deel uitmaken, gerechtigd zijn voor de klant bindende besluiten te nemen.

63.3 In verband met de continuïteit van de werkzaamheden zal de klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van X-ICT 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.

63.4 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van X-ICT is de klant niet gerechtigd een mededeling aan derden te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van X-ICT en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van X-ICT. De klant zal de adviezen of rapportages van X-ICT niet aan een derde verstrekken of (anderszins) openbaar maken.

63. Betaling

63.1 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.

63.2 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door X-ICT verleende diensten telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd. X-ICT kan steeds vooruitbetaling verlangen.

63.3 Behoudens andersluidende afspraken zal X-ICT inzicht verschaffen in de verrichte werkzaamheden, tijdsbesteding en de voor de klant gemaakte kosten op de voor X-ICT gebruikelijke wijze.

63.4 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;

Stand-by diensten:
Indien stand-by-diensten met de klant worden overeengekomen dan kan, ook buiten kantooruren, in het weekeinde en op feestdagen een medewerker van X-ICT worden ingezet op basis van stand-by. stand-by-diensten worden verleend onder voorbehoud van beschikbaarheid van geschikte medewerkers. Voor de overeengekomen stand-by-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 stand-by-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.

63.5 Voor het verlenen van diensten buiten Nederland brengt X-ICT aan de klant alle redelijke reis- en verblijfkosten in rekening, in overeenstemming met de hiervoor geldende (interne) regelingen van X-ICT.

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Zwolle onder nummer 05084677.