

Algemene Voorwaarden voor het leveren van producten en diensten door CORE N.V.

Titel : Algemene Voorwaarden
Datum : 20 december 2018
Versie : 1.0
Referentienummer : 2018/590

CORE N.V. heeft de volgende Algemene Voorwaarden vastgesteld en gedeponeerd bij de Griffie van het Gerecht in Eerste Aanleg, Zittingsplaats Curaçao.

In de leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

Klant: de partij die de opdracht geeft.

Leverancier: CORE N.V.

Hoofdstuk I Algemene Bepalingen

Artikel 1 Definities

- a. 1^{ste} lijn support Service Desk: de ontvangst, registratie, analyse en afhandeling van incidenten en verzoeken door de Service Desk.
- b. 2^e lijn support Service Desk: de analyse en afhandeling van incidenten waarbij specialistische kennis is vereist.
- c. Applicatiebeheer: het in stand houden van de applicatie programmatuur en de gegevensbanken (database).
- d. Back-up as a Service (BaaS): de activiteiten gericht op het opslaan van data van Klant, om op een beveiligde manier, via het Internet of via een leased line de data op te slaan in het datacenter van Leverancier of in Verenigde Staten. Klant heeft hier de keuze van eigen beheer van de back-ups of Leverancier te laten zorgdragen voor het beheer en het terugschrijven (restore) van de back-up.
- e. Beheer en onderhoud applicatie: gelijk aan Applicatiebeheer.
- f. Beschikbaarheid: de infrastructuur van Leverancier is zeven (7) dagen per week en 24 uren per dag beschikbaar, uitgezonderd het moment van geplande back-up of geplande onderhoud of storingen binnen de infrastructuur.
- g. Bewerker: overeenkomstig de betekenis die daaraan in de Landsverordening bescherming persoonsgegevens (AB 2010, no 84) is toegekend.
- h. Business Continuity Services (BCS): de dienstverlening waarbij Leverancier de mogelijkheid aan Klant geeft om de beschikbaarheid van zijn kritieke IT-diensten te vergroten, om zodoende de continuïteit van zijn bedrijfsprocessen te waarborgen.
- i. Calamiteit: een niet voorziene en ongewenste gebeurtenis van dusdanige omvang dat hierdoor de normale dienstverlening van Leverancier wordt belemmerd.
- j. Call-order: de afhandeling van een incident dat buiten het overeengekomen servicegebied valt of het uitvoeren van kleine opdrachten waarbij voor de uitvoering geen offerte of SLA ten grondslag ligt.
- k. Co-Location: het beschikbaar stellen van faciliteiten binnen het datacenter van Leverancier t.b.v. computerapparatuur van Klant, met alle bijbehorende voorzieningen zoals power management, koeling, brandpreventie en beveiliging.
- l. Co-Location Services: services die betrekking hebben op of verband houden met Co-Location.
- m. Connectivity Services: datacommunicatie tussen het datacenter van Leverancier en de locatie van Klant.
- n. Contactpersoon: de door Klant aangewezen vertegenwoordigers t.b.v. de Overeenkomst.
- o. Back-up: een kopie van de opgeslagen gegevens op de harde schijf van een Server, gemaakt met een speciaal daarvoor bestemd programma. De kopie wordt gemaakt om gegevens veilig te stellen voor het geval er zich problemen voordoen en gegevens teruggeschreven moeten worden.
- p. Business Continuity Management: acties en strategieën ter bescherming en herstel van de kritische bedrijfsprocessen die in geval van een traag herstel tot enorme schade van de organisatie van Klant kunnen leiden.
- q. Firewall Services: het beheer van de firewall van Klant vanuit het datacenter van Leverancier.
- r. Data Back-up: zie Back-up.

- s. **Desktop as a Service** het voorzien van het kantoorautomatisering park voor Klant in het datacenter van Leverancier waarbij Fileservers en Terminal servers, worden ingezet om een virtuele desktop met de nodige functionaliteit te creëren voor de gebruikers. Hierbij staat alle software centraal op de terminal servers. Klant maakt via remote desktopprotocol een verbinding met de server en krijgt dan per gebruiker elk zijn persoonlijke omgeving gepresenteerd.
- t. **Directe schade:** onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- a. redelijke kosten die Klant zou moeten maken om de prestatie van Leverancier aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van Klant wordt ontbonden;
 - b. redelijke kosten die Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Leverancier op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
 - c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
 - d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- u. **Disaster Recovery as a Service:** het voorzien van een Disaster recovery plan en de hot stand-by omgeving in het datacenter van Leverancier. De data op de servers van Klant worden gerepliceerd naar servers van Leverancier in een door Klant te bepalen x-aantal intervallen per dag. In het geval van een calamiteit kan Klant via VPN, leased line of op locatie van de Leverancier gebruik maken van de servers bij Leverancier.
- v. **Fallback Server:** een tweede server, naast de primaire productie server, die in staat moet zijn de functie van de primaire productie server over te nemen in geval er zich problemen voordoen met de primaire productie server en deze buiten werking gesteld moet worden.
- w. **Fouten:** het substantieel niet voldoen aan de door Klant schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval van maatwerk-programmatuur en websites, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Klant deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is.
- x. **Functioneel beheer:** het in stand houden en sturen van de informatievoorziening.
- y. **Hosting:** het onderbrengen van een applicatie, een website of e-mails van Klant op de technische infrastructuur in het datacenter van Leverancier.
- z. **Incident:** elke gebeurtenis afwijkend van de verwachte standaardwerking van een systeem, die heeft invloed op de werking van het systeem. Deze invloed kan klein of zelfs transparant zijn voor de gebruikersorganisatie van dit systeem. Een calamiteit valt niet onder de definitie van een incident.
- aa. **Infrastructuur:** het geheel aan technische componenten, systeem- en toepassings-programmatuur benodigd voor het beschikbaar stellen van één of meerdere informatiesystemen.
- bb. **Klant:** de natuurlijke of rechtspersoon met wie de Overeenkomst tot levering van diensten wordt gesloten.
- cc. **LAN Beheer:** een dienstverlening van Leverancier, voor het beheren van lokale netwerken (Local Area Networks), bestaande uit onder meer servers, werkstations, switches en printers.

dd. Meerwerk:	werkzaamheden die buiten het servicegebied en/of de normale werkdagen en/of de normale kantooruren worden verricht, worden als meerwerk beschouwd.
ee. Melding:	alle vragen, wensen en problemen die, telefonisch, per e-mail of via het helpdesksysteem van Leverancier binnenkomen bij de Service Desk.
ff. Netwerk:	serie computers die met elkaar verbonden zijn en daardoor gebruik kunnen maken van programma's en diensten op de server of van randapparatuur zoals een printer.
gg. Network Management Services:	het geheel van activiteiten die ervoor zorgt dat het totale netwerk van Klant zonder problemen functioneert en waar nodig ingrijpt voor oplossingen van problemen. De service biedt ook advies aan Klant voor verbeteringen die nodig zijn voor optimalisatie van het netwerk.
hh. Nationale vrije dag:	een dag waarop bij wet is vastgesteld dat de werknemer vrijaf heeft.
ii. Normale kantooruren:	maandag tot en met donderdag van 07:30 - 12:00 uur en 13:30 - 17:00 uur en vrijdag van 07:30 -12:00 uur en 13:30 - 16:30 uur, met uitzondering van nationale vrije dagen. De 1ste lijn support is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 07:30 - 17:00 uur, met uitzondering nationale vrije dagen.
jj. Normale werkdagen:	maandag tot en met vrijdag.
kk. Officiële feestdagen:	gelijk aan Nationale vrije dag.
ll. Oplostijd:	de tijdspanne waarbinnen getracht wordt de normale dienstverlening te herstellen met minimale impact voor Klant.
mm. Overeenkomst:	een rechtshandeling waarbij Leverancier en Klant een verbintenis aangaan in de vorm van een offerte of Service Level Agreement.
nn. Probleem:	een conditie van de technische infrastructuur of applicatie geïdentificeerd uit incidenten van eenzelfde aard of een significant incident, indicatief voor een fout waarvan de oorzaak nog onbekend is.
oo. Responsetijd:	de tijd tussen het melden van een Incident door Klant bij de Service Desk en het moment waarop de Service Desk contact met Klant opneemt om de resultaten van de eerste analyse door te geven. De Service Desk hanteert een standaard responsetijd van maximaal vijftien (15) minuten.
pp. Server:	computer die binnen een netwerk zorgt voor de afhandeling van bepaalde taken (bijvoorbeeld het verzenden en ontvangen van elektronische post) en die programma's bevat die door andere computers in het netwerk kunnen worden gebruikt.
qq. Server beheer:	preventief beheer uitvoeren zodat de server geen onderbrekingen ervaart en indien nodig problemen oplossen.
rr. Servicegebied:	de omschrijving van de door Leverancier te leveren diensten.
ss. SLA:	een tussen Klant en Leverancier overeengekomen overeenkomst van de te leveren diensten, het kwaliteitsniveau en de omstandigheden waaronder de diensten geleverd worden.
tt. Service Desk:	het eerste en enige aanspreekpunt van Leverancier voor het aanmelden van incidenten, het indienen van verzoeken of wijzigingsvoorstellen aangaande een overeengekomen servicegebied.
uu. Service Level Agreement:	gelijk aan SLA.
vv. Servicetijden:	de periode waarin bij Leverancier personeel aanwezig is om meldingen te ontvangen en te verwerken en ervoor te zorgen dat, in het geval dat de werking verstoord is, er weer ongestoord verder gewerkt kan worden.
ww. Storing:	gelijk aan incident.
xx. Systeem:	gelijk aan Server.
yy. Systeembeheer:	Technisch beheer.
zz. Technisch advies:	voorstellen uitbrengen tot verbetering van de technische infrastructuur van of ten behoeve van Klant en het tijdig signaleren van mogelijke knelpunten.

aaa. Technisch beheer:	de werkzaamheden voor het in stand houden van de technische infrastructuur.
bbb. Technische infrastructuur:	gelijk aan Infrastructuur.
ccc. Technische ondersteuning:	gelijk aan 2 ^e lijn support.
ddd. Uptime:	de tijd dat de technische infrastructuur in het datacenter van Leverancier beschikbaar zal zijn.
eee. User account:	de identificatie gegevens waarmee de eindgebruiker (lees: Klant) toegang krijgt tot een systeem.
fff. Verantwoordelijke:	overeenkomstig de betekenis die daaraan in de Landsverordening bescherming persoonsgegevens (AB 2010, no 84) is toegekend.
ggg. Virtual LAN:	een netwerk bestaande uit een groep servers, werkstation(s) en switches die logisch maar niet per se fysiek één LAN vormen.
hhh. WAN Management:	het leveren en onderhouden van een Point to Point of Point to Multipoint verbinding voor Klant waarbij via een beveiligde VPN-verbinding, twee of meerdere locatie aan elkaar verbonden kunnen worden. Hierbij kan er via verschillende providers ook netwerk redundancy opgebouwd worden. Verbindingen kunnen via leased lines en via Office Internet opgezet worden.
iii. Webhosting Services:	gelijk aan Application Hosting.
jjj. Website:	een of meerdere geïntegreerde internetpagina's, voorafgegaan door een homepage.
kkk. Wijziging:	een verandering die onder normale omstandigheden de werkwijze c.q. beschikbaarheid m.b.t. de overeengekomen dienstverlening beïnvloedt.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij Leverancier diensten aan Klant levert.
- 2.2 Afwijkingen en aanvullingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.3 Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Klant wordt van de hand gewezen.
- 2.4 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven.

Artikel 3 Prijs, betaling, voorbehoud van eigendom en rechten en retentie

- 3.1 Alle prijzen zijn inclusief omzetbelasting (O.B.) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 3.2 In de Overeenkomst dan wel separaat in een brief van Leverancier wordt de datum waarop Leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Klant in rekening brengt, vastgelegd.
- 3.3 Facturen worden door Klant betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Klant binnen dertig (30) dagen na factuurdatum betalen.
- 3.4 Alle aan Klant geleverde prestaties blijven eigendom van Leverancier totdat alle vergoedingen die Klant verschuldigd is voor de krachtens de Overeenkomst geleverde prestaties volledig aan Leverancier zijn voldaan.
- 3.5 Rechten worden in voorkomend geval aan Klant steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Klant de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
- 3.6 Leverancier kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, gegevens, documenten en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van Leverancier onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat Klant alle aan Leverancier verschuldigde vergoedingen betaald heeft.
- 3.7 Klant is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.
- 3.8 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Leverancier verleende diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 3.9 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de programmatuur, verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur dan

wel, indien in voorkomend geval tevens een door Leverancier uit te voeren opdracht schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de opdracht.

Artikel 4 Vertrouwelijke gegevens en privacy

- 4.1 Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 4.2 Medewerkers in dienst van, dan wel werkzaam ten behoeve van Leverancier zijn verplicht tot geheimhouding met betrekking tot de door Klant ter beschikking gestelde gegevens, programmatuur of informatie waarvan zij kennis kunnen nemen, behoudens voor zover een bij, of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht. Medewerkers van Leverancier tekenen hiertoe een geheimhoudingsverklaring bij indiensttreding. Indien gewenst is Leverancier bereid een geheimhoudingsovereenkomst met Klant te tekenen.
- 4.3 Leverancier zal deze gegevens, programmatuur en informatie niet zonder daarvoor vooraf schriftelijke toestemming van Klant te hebben gekregen aan derden kenbaar maken, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking gebiedt.
- 4.4 Indien van toepassing dienen Klant en Leverancier ingevolge de Landsverordening bescherming persoonsgegevens, artikel 14 lid 2 een bewerkersovereenkomst aan te gaan.

Artikel 5 Rechten van intellectuele eigendom

- 5.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Leverancier. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van Klant tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.
- 5.2 Indien in afwijking van artikel 5.1 Leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor Klant ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op Klant, dan laat dit de bevoegdheid van Leverancier onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele eigendom het recht van Leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van Klant zijn of worden gedaan.
- 5.3 Het is Leverancier toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de programmatuur. Het is Klant niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken.

Artikel 6 Medewerking door Klant

- 6.1 Klant zal Leverancier steeds tijdig alle voor een gedegen uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens of informatie verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen.
- 6.2 Indien Klant de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Leverancier stelt of indien Klant op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Leverancier het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft Leverancier het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Leverancier tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.

- 6.3 Ingeval medewerkers van Leverancier op locatie van Klant structureel werkzaamheden verrichten, draagt Klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte.
- 6.4 Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Leverancier. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder Internet, is Klant verantwoordelijk voor de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan.

Artikel 7 Leveringstermijnen

- 7.1 Alle door Leverancier genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan Leverancier bekend waren. Leverancier spant zich er naar behoren in overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt Leverancier niet in verzuim.
- 7.2 In geval partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt Leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Leverancier is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege omstandigheden buiten zijn macht gelegen en ontstaan na het aangaan van de Overeenkomst, niet meer gehaald kunnen worden
- 7.3 Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Leverancier en Klant zo spoedig mogelijk in overleg treden.

Artikel 8 Beëindiging overeenkomst

- 8.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 8.2 Klant kan een Overeenkomst van dienstverlening slechts vroegtijdig opzeggen in de gevallen geregeld in deze Algemene Voorwaarden.
- 8.3 Elk der partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Leverancier is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.
- 8.4 Indien Klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 8.1 reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij Klant bewijst dat Leverancier ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Vergoedingen die Leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de Overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

Artikel 9 Aansprakelijkheid Leverancier; vrijwaring

- 9.1 De totale aansprakelijkheid van Leverancier zal, met in achtneming van artikel x en x, beperkt blijven tot vergoeding van directe schade en dan tot maximaal het bedrag van NAF 5.000 (vijf duizend Antilliaanse guldens, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. Indien de Overeenkomst een Service Level Agreement is met een looptijd van meer dan één jaar en de aansprakelijkheid van Leverancier vloeit voort uit deze Service Level Agreement, wordt de voor de Overeenkomst afgesproken prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief Omzetbelasting) voor

één (1) jaar, zijnde het jaar waarin de schade zich heeft voorgedaan, met een maximum van NAF 5.000 (exclusief Omzetbelasting).

- 9.2 De aansprakelijkheid van Leverancier voor schade wegens materiele beschadiging bedraagt maximaal NAF 5.000 (vijf duizend Antilliaanse guldens).
- 9.3 Aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Klant, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Klant aan Leverancier voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 9.1 uit welchen hoofde dan ook, is uitgesloten.
- 9.4 De in voorgaande leden van dit artikel genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Leverancier.
- 9.5 De aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Klant Leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Leverancier ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Leverancier in staat is adequaat te reageren.
- 9.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Leverancier vervalt door het enkele verloop van vier weken na het ontstaan van de schade.
- 9.7 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Leverancier zich ter uitvoering van de Overeenkomst bedient.

Artikel 10 Overmacht

- 10.1 Onder overmacht wordt verstaan:
- 1) een omstandigheid die niet te wijten is aan schuld en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van een partij kan komen;
 - 2) alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop een partij geen invloed kan uitoefenen, zoals onder meer, doch niet uitsluitend, storingen in de verbinding met internet, storing in de telecommunicatie infrastructuur, storingen in netwerken.
- 10.2 In geval van overmacht wordt de nakoming van desbetreffende, en de daarmee samenhangende, verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van zodanige overmacht, zonder dat de partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn.
- 10.3 Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op overmacht beroepen indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de wederpartij schriftelijk van een dergelijk beroep op overmacht in kennis stelt. Een dergelijke schriftelijke mededeling kan ook middels e-mailbericht plaatsvinden.
- 10.4 Voor de gevolgen van overmacht, direct of indirect, waaronder in ieder geval mede begrepen zijn beschikkingen en maatregelen van overheidswege, internationale conflicten, gewelddadige, terroristische of andersoortige gewapende acties, arbeidsongeregeldheden en baldadigheden ook onder haar eigen personeel, storingen in bedrijven van wier diensten gebruik wordt gemaakt, uitsluitingen en boycot, is Leverancier niet aansprakelijk. Indien een omstandigheid als voormeld zich voordoet zal Leverancier, ten einde daaruit voor Klant voortvloeiende nadelige gevolgen te beperken, die maatregelen treffen die in redelijkheid van haar gevergd kunnen worden.

Artikel 11 Duur Overeenkomst

- 11.1 Indien de Overeenkomst betrekking heeft op het uitvoeren van werkzaamheden in het kader van een project waar een offerte ten grondslag ligt, wordt de Overeenkomst aangegaan voor de duur van het project.
- 11.2 Indien de Overeenkomst betrekking heeft op werkzaamheden die in het kader van een Service Level Agreement worden uitgevoerd, wordt de Overeenkomst aangegaan voor de duur van één, twee of drie jaar nader vastgelegd in de betreffende Service Level Agreement.

Artikel 12 Geschillen

- 12.1 Er is sprake van een geschil tussen partijen indien een der partijen de aanwezigheid van een aan de uitvoering van de Overeenkomst op normale wijze in de weg staande omstandigheid aanwezig verondersteld en zulks als zodanig schriftelijk kenbaar maakt aan de andere partij, waarna binnen een redelijke termijn geen oplossing voor dat geschil in onderling overleg wordt bereikt.
- 12.2 Bij een geschil tussen partijen in vorenstaande zin zal de volgende procedure worden gehanteerd:
- 1) de contactpersoon van Leverancier overlegt met de contactpersoon van Klant;
 - 2) indien het overleg niet leidt tot een voor Klant en Leverancier aanvaardbare oplossing, zal het overleg vervolgd worden op directieniveau;
 - 3) indien ook dit overleg niet leidt tot overeenstemming tussen partijen, dan zal het geschil worden voorgelegd aan een arbitragecommissie, bestaande uit drie leden: Klant en Leverancier zullen elk afzonderlijk een arbitrage lid aanwijzen, terwijl het derde lid gezamenlijk door beide partijarbiters wordt aangewezen;
 - 4) indien binnen een maand na de dag dat het geschil is ontstaan geen overeenstemming is bereikt met betrekking tot de benoeming van het laatstgenoemde arbitrage lid door de andere arbitrageleden, zal hij worden aangewezen door het Gerecht in Eerste Aanleg te Curaçao, op verzoek van de meest gereede partij. Tegen de uitspraak van de arbiters staat voor partijen geen andere rechtsgang of hogere voorziening open;
 - 5) de meerderheidsbeslissing van deze arbitragecommissie is bindend voor beide partijen;
 - 6) de hieruit voortvloeiende kosten zullen als volgt worden verdeeld: iedere partij zal 100% van de kosten betalen van het eigen gekozen lid, terwijl de kosten van het derde lid en/of door de arbitragecommissie ingeschakelde derde(n), dan wel niet tot de persoon van de arbiter te herleiden redelijke kosten ten behoeve van het geraken tot een beslissing, gelijkmatig verdeeld worden over de partijen.
- 12.3 Op de arbitrage is ingevolge artikel 1020 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering de UNCITRAL Model Law on International Commercial Arbitration van toepassing.

Artikel 13 Beveiliging, privacy en bewaartermijnen

- 13.1 Leverancier voldoet aan de verplichtingen die uit hoofde van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens als bewerker op haar rusten.
- 13.2 Klant staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de verwerking van persoonsgegevens, daaronder begrepen de voorschriften die bij of krachtens de Landsverordening bescherming persoonsgegevens zijn gegeven, in acht worden genomen en dat en de vereiste toestemmingen tot verwerking van persoonsgegevens zijn verkregen.
- 13.3 Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden die jegens Leverancier mochten worden ingesteld wegens een niet aan Leverancier toe te rekenen schending van de Landsverordening bescherming persoonsgegevens en/of andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.
- 13.4 Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden die jegens Leverancier mochten worden ingesteld wegens schending van wetgeving inzake de wettelijke bewaartermijnen.

Artikel 14 Acceptatie Overeenkomst

- 14.1 De Overeenkomst tussen de partijen wordt geacht te zijn overeengekomen indien aan één van de volgende voorwaarden is voldaan:
- 1) de Overeenkomst is zowel door Klant als door Leverancier ondertekend;
 - 2) er is met schriftelijke goedkeuring van Klant een aanvang gemaakt met de dienstverlening of de dienst wordt reeds door Klant afgenomen, in afwachting van de formalisatie van de Overeenkomst.

Artikel 15 Rechtskeuze

- 15.1 Op deze Algemene Voorwaarden is bij uitsluiting van ieder ander recht slechts het recht van Curaçao van toepassing. Indien een der bepalingen van deze Algemene Voorwaarden in strijd is met de wet dan wel anderszins onverbindend is, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht, en zal voor de alsdan desbetreffende onverbindende bepaling aansluiting worden gezocht bij een regeling die het meest recht doet aan en aansluit bij de rede van meer bedoelde onverbindende bepaling.

Hoofdstuk II Dienstverlening door Leverancier

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening door Leverancier" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Leverancier diensten verleent, zoals hosting, Cloud services (Back up as a Service, Desktop as a Service, Disaster Recovery as a Service) advisering, projectmanagement, consultancy, trainingen en dienstverlening met betrekking tot het beheer van netwerken.

Artikel 16 Uitvoering werkzaamheden door Leverancier

- 16.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Leverancier worden uitgevoerd op basis van manuren, machine capaciteit, schijfcapaciteit, ter beschikking gestelde faciliteiten binnen het datacenter of capaciteit van de datacommunicatie. Afspraken betreffende een serviceniveau worden schriftelijk overeengekomen.
- 16.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 16.3 Slechts indien dit schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen, is Leverancier gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening gegeven aanwijzingen van Klant op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 17.
- 16.4 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde medewerker van Leverancier, is Leverancier gerechtigd na overleg met Klant deze medewerker te vervangen door een of meer medewerkers met dezelfde kwalificaties.

Artikel 17 Wijziging en meerwerk

- 17.1 Indien Leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van Klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Klant worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier. Van meerwerk is eveneens sprake indien de eisen en wensen, een ontwerp of specificaties van een te ontwikkelen applicatie c.q. informatiesysteem worden uitgebreid of gewijzigd.
- 17.2 Klant aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 17.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Klant en Leverancier kunnen worden beïnvloed.
- 17.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Leverancier Klant desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

Artikel 18 Training

- 18.1 Voor zover de dienstverlening van Leverancier bestaat uit het verzorgen van een training, kan Leverancier steeds vóór aanvang van de training de ter zake verschuldigde betaling verlangen. Annulering is mogelijk tot maximaal vijf (5) dagen voor aanvang van de training. Daarna worden 100% van de kosten in rekening gebracht met de mogelijkheid dat de training op een nader overeen te komen datum alsnog gevolgd kan worden binnen een periode van een (1) jaar.
- 18.2 Bij ziekte en/of verhindering van een cursist is verschuiving na overleg met Leverancier mogelijk.
- 18.3 Bij ziekte of verhindering van een docent zal Leverancier voor gelijkwaardige vervanging zorgdragen. Indien vervanging binnen de gestelde termijn niet mogelijk blijkt te zijn, zal Leverancier Klant hiervan op de hoogte stellen. Indien Leverancier voor gelijkwaardige vervanging zorg draagt kan Klant geen recht doen gelden op vergoeding van schade, kosten of vermindering van de overeengekomen vergoeding.
- 18.4 Klant krijgt geen recht van intellectuele eigendom met betrekking tot de trainingen, dan wel de ter beschikking gestelde materialen, zulks ongeacht de vraag of die intellectuele eigendomsrechten bij Leverancier dan wel bij een ander berusten.

Artikel 19 Verhuur lokaliteit t.b.v. training

- 19.1 Voor zover de dienstverlening van Leverancier bestaat uit het verhuren van de lokaliteit ten behoeve van het verzorgen van training door Klant, kan Leverancier vóór aanvang van de training de ter zake verschuldigde betaling verlangen.
- 19.2 Annulering is tot uiterlijk drie dagen voor aanvang kosteloos. Bij annulering tussen twee dagen of één dag voor aanvang van de training wordt 25% van de afgesproken kosten voor in rekening gebracht.

Artikel 20 1^{ste} lijn support Service Desk

- 20.1 De werkzaamheden die onder de 1^{ste} lijn support Service Desk vallen, zijn:
- 1) het aannemen, registreren en afhandelen van alle binnenkomende incidenten, verzoeken, wijzigingsvoorstellen en vragen van Klant;
 - 2) het uitvoeren van 1^{ste} lijn support bij incidenten;
 - 3) het bewaken van de voortgang van de behandeling van gemelde incidenten, verzoeken, wijzigingsvoorstellen en vragen;
 - 4) het informeren van Klant over de voortgang van de behandeling van openstaande incidenten, verzoeken, wijzigingsvoorstellen en vragen;
 - 5) het (eventueel) inschakelen en coördineren van/met derden voor ondersteuning bij het oplossen van incidenten.
- 20.2 De 1^{ste} lijn Support Service Desk hanteert een standaard responsetijd van maximaal vijftien (15) minuten.

Artikel 21 Technische Ondersteuning of te wel 2^e lijn support

- 21.1 De werkzaamheden die onder technische ondersteuning vallen, zijn:
- 1) het aannemen en afhandelen van alle binnenkomende incidenten, verzoeken, wijzigingsvoorstellen en vragen die afkomstig zijn van de 1^{ste} lijn Support Service Desk;
 - 2) het informeren van de 1^{ste} lijn Support Service Desk over de voortgang van de behandeling van openstaande incidenten, verzoeken, wijzigingsvoorstellen en vragen;
 - 3) het eventueel inschakelen van derden voor het oplossen van incidenten en het coördineren van de werkzaamheden.

Artikel 22 Oplossingsnormen

- 22.1 Afhankelijk van de impact op de continuïteit van de bedrijfsvoering van Klant c.q. de complexiteit van het incident wordt in overleg met Klant een prioriteitscode aan het incident toegekend.
- 22.2 De volgende target-oplostijden worden per prioriteitscode gehanteerd:
- a) High met een maximale oplostijd van twee (2) uren;
 - b) Medium met een maximale oplostijd van vier (4) uren;
 - c) Low met een maximale oplostijd van één (1) werkdag.
- 22.3 De maximale oplostijd gaat in op het moment van melding bij de Service Desk. De maximale tijd heeft betrekking op en wordt berekend over normale kantooruren
- 22.4 Problemen en wijzigingen vallen niet onder de oplossingstijden genoemd onder lid 2.

Artikel 23 Technisch beheer

Onder de werkzaamheden van Technisch beheer vallen:

- 23.1 Beveiligingsbeheer:
- a) het controleren van security log bestanden;
 - b) het creëren en modifieren van systeem en user account;
 - c) het creëren en beheren van security groepen;
 - d) het beheren van de security database (toekennen van rechten).
- 23.2 Services en monitoring:
- a) het monitoren van de performance van het besturingssysteem;
 - b) het opschonen van systeem log bestanden;
 - c) het implementeren van updates en nieuwe versies van de systeemprogrammatuur;
 - d) het monitoren van virus ontwikkelingen en indien nodig direct acties ondernemen;
 - e) het updaten van de virus definition files op de "windows based" servers (minimaal één keer per week).

- 23.3 Job-scheduling:
 - a) het beschrijven, maken en onderhouden van login-, logout-, start- en stopscripts;
 - b) het zetten van "traps", "alerts" en logs indien nodig.
- 23.4 Data Back-up beheer:
 - a) het beschrijven en onderhouden van data back-up en "restore" procedures;
 - b) het controleren van back-ups op volledigheid en betrouwbaarheid;
 - c) het op schriftelijk verzoek van Klant "restoren" (herstellen) van (data) bestanden en/of programmatuur;
 - d) het "restoren" (herstellen) van volledig systeem back-up indien noodzakelijk.
- 23.5 Beschikbaarheid- en capaciteitsbeheer:
 - a) het adviseren en implementeren van methoden en technieken om de beschikbaarheid van de service te waarborgen;
 - b) het controleren van de beschikbare capaciteit en het plannen van upgrades, uitbreidingen en vernieuwingen.
- 23.6 Configuratiebeheer:
 - a) het documenteren en bijhouden van de onderdelen (configuraties) van de infrastructuur.
- 23.7 Wijzigingsbeheer:
 - a) het controleren, plannen, ontwikkelen en testen van voorstellen tot wijziging aan het systeem.
- 23.8 Probleembeheer:
 - a) het identificeren, analyseren en oplossen van problemen.
- 23.9 Systeemdokumentatie beheer:
 - a) het documenteren van systeemprogrammatuur en procedures;
 - b) het bijhouden van een actuele systeemdokumentatie.

Artikel 24 Rapportage

- 24.1 Afhankelijk van de dienstverlening ontvangt Klant periodiek een rapportage m.b.t. de naleving van de Overeenkomst.
- 24.2 De rapportage zal dienen als input voor een SLA review meeting.

Artikel 25 Onderbreking Dienstverlening

- 25.1 Leverancier behoudt zich het recht voor de dienstverlening tijdelijk te onderbreken zonder dat Klant aanspraak kan maken op enige schadevergoeding over de periode waarover de dienstverlening niet beschikbaar was, indien:
 - 1) Klant een betalingsachterstand heeft van meer dan negentig (90) dagen en ondanks een schriftelijke aanmaning deze nog steeds niet binnen de gestelde termijn heeft voldaan;
 - 2) Leverancier heeft geconstateerd dat Klant zich niet houdt aan de richtlijnen voor het gebruik van de infrastructuur van Leverancier en zodoende in strijd handelt met de Algemene Voorwaarden;
 - 3) Leverancier heeft geconstateerd dat niet door eigen schuld of toedoen er ontwikkelingen gaande zijn (b.v. virussen of netwerk attacks) die zowel de technische infrastructuur van Leverancier en/of de infrastructuur van Klant zouden kunnen schaden.

Hoofdstuk III Ontwikkeling van Programmatuur

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van Programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en de bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening door Leverancier", van toepassing indien Leverancier in opdracht van Klant programmatuur ontwikkelt en deze installeert. Op deze programmatuur is ook het hoofdstuk "Garantie, Beheer en onderhoud van Programmatuur" van toepassing. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie. Daar waar in dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites en Mobile Apps.

Artikel 26 Ontwikkelen van programmatuur

- 26.1 Indien niet reeds bij het aangaan van de Overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur aan Leverancier ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Leverancier zal de ontwikkeling van de programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door Klant te verstrekken gegevens. Indien partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die zich er door kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen partijen tot stand komen.
- 26.2 Leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden in overleg met Klant op te schorten totdat Klant de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

Artikel 27 Aflevering, installatie en acceptatie

- 27.1 Leverancier zal de te ontwikkelen programmatuur voor Klant zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren, installeren, inrichten en tunen in de hiertoe bestemde omgeving of omgevingen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van gegevensconversie.
- 27.2 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Leverancier niet verplicht tot het beschikbaar stellen van een testomgeving aan Klant voor het uitvoeren van een acceptatietest. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na voltooiing van de installatie van de programmatuur op een door Klant aangewezen technische infrastructuur.
- 27.3 Gedurende de testperiode is het Klant niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Leverancier kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat Klant met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Leverancier worden gerapporteerd.
- 27.4 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd: a). indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de voltooiing van de installatie van de programmatuur op een door Klant aangewezen technische infrastructuur, dan wel b). indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel c). indien Leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 27.3 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten in de zin van deze algemene voorwaarden zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 27.4 acceptatie niet in de weg staan.
- 27.5 In afwijking van artikel 27.4 zal de programmatuur, indien 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.
- 27.6 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Klant Leverancier hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 27.7 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van deze Algemene Voorwaarden, zal Klant Leverancier uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen in de programmatuur aan te brengen.
- 27.8 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 28, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet

worden onthouden met betrekking tot aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.

- 27.9 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 27.10 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 27.4 heeft tot gevolg dat Leverancier ten volle gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de programmatuur van zijn verplichtingen. inzake de installatie van de programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van Klant op grond van artikel 27.8 betreffende kleine gebreken en artikel 28 betreffende garantie.
Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de programmatuur, verschuldigd bij voltooiing van de installatie van de programmatuur.

Hoofdstuk IV Garantie, Beheer en onderhoud van Programmatuur

De in dit hoofdstuk "Beheer en onderhoud van Programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing op alle door Leverancier in beheer en onderhoud genomen programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door Leverancier te verstrekken nieuwe versies. Daar waar in dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites en Mobile Apps.

Artikel 28 Garantieregeling

- 28.1 Leverancier zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de programmatuur in de zin van deze Algemene Voorwaarden binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van vier weken na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen vier weken na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Leverancier zijn gemeld.
- 28.2 Leverancier garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Klant of van andere niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld.
- 28.3 Herstel van niet aan Leverancier toe te rekenen verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie.
- 28.4 De garantieverplichting vervalt indien Klant zonder schriftelijke toestemming van Leverancier wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.
- 28.5 Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 28.6 Leverancier heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 28.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

Artikel 29 Onderhoud

- 29.1 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal Klant overeenkomstig de afgesproken procedures geconstateerde fouten in de programmatuur aan Leverancier melden.
- 29.2 Na ontvangst van de melding zal Leverancier zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van deze Algemene Voorwaarden herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Leverancier te bepalen wijze en termijn aan Klant ter beschikking worden gesteld. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel

- programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van gegevensconversie.
- 29.3 Leverancier zal de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie installeren, inrichten en tunen.
- 29.4 Leverancier staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat alle fouten of andere gebreken worden verbeterd.
- 29.5 Leverancier kan de kosten van herstel volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan Leverancier is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud, indien deze niet aan Leverancier zijn toe te rekenen.
- 29.6 Indien Klant niet gelijktijdig met het aangaan van de Overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Leverancier is aangegaan, kan Leverancier niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

Artikel 30 Programmatuur van toeleverancier

- 30.1 Indien en voor zover Leverancier programmatuur van derden aan Klant ter beschikking stelt, zullen, mits dat door Leverancier schriftelijk aan Klant is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden
- 30.2 Klant aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Klant ter inzage bij Leverancier en Leverancier zal deze voorwaarden aan Klant op zijn verzoek toezenden
- 30.3 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Klant en Leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden onverkort.

Hoofdstuk V Gebruik technische infrastructuur of faciliteiten in datacenter Leverancier

De in dit hoofdstuk "Gebruik technische infrastructuur of faciliteiten in datacenter Leverancier" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden de bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening door Leverancier, van toepassing indien Leverancier diensten verleent, zoals hosting, Cloud services (Back up as a Service, Desktop as a Service, Disaster Recovery as a Service) en dienstverlening met betrekking tot netwerken.

Artikel 31 Uitgangspunten bij gebruik technische infrastructuur of faciliteiten

- 31.1 Voor gebruik van de technische infrastructuur of de faciliteiten binnen het datacenter van Leverancier wordt, tenzij in de Overeenkomst anders overeengekomen, een meerjarig Overeenkomst met Klant aangegaan.
- 31.2 De uitgangspunten van de Overeenkomst m.b.t. een servicegebied zijn:
- 1) Het verlenen van ondersteuning door de 1^{ste} lijn support Service Desk gedurende normale kantooruren, met inachtneming van artikel 20;
 - 2) Het verlenen van technische ondersteuning door de 2^{de} lijn support Service Desk gedurende normale kantooruren met inachtneming van artikel 21;
 - 3) Het verrichten van operationele beheerswerkzaamheden, met inachtneming van artikel 34;
 - 4) Het verrichten van technische beheerswerkzaamheden, met inachtneming van artikel 23;
 - 5) Het garanderen van een "uptime" van minimaal 99,982% per vier (4) weken, gemeten over normale werkdagen, tenzij sprake is van overmacht zoals bepaald in artikel 10;
- 31.3 De technische infrastructuur en de faciliteiten binnen het datacenter van Leverancier zijn zeven (7) dagen per week en 24 uren per dag beschikbaar, uitgezonderd het moment van geplande back-up (zie artikel 34) of geplande onderhoud (zie artikel 35) of storingen binnen de infrastructuur (zie artikel 36).

Artikel 32 Back-up as a Service

- 32.1 Het beschikbaar stellen van een maximum effectief schijfcapaciteit. De maximum effectief schijfcapaciteit wordt in overleg met Klant bepaald.
- 32.2 Additionele schijfcapaciteit zal per 100GB worden uitgebreid en geschiedt op verzoek van Klant.

Artikel 33 Connectivity Services VPN Verbinding

- 33.1 Voor Connectivity Services VPN Verbinding wordt een Overeenkomst voor minimaal een jaar met Klant aangegaan.
- 33.2 Het beschikbaar stellen van de technische infrastructuur binnen het datacenter van Leverancier t.b.v. de Connectivity Services waaronder de routers en firewalls, de Internet backbone.

Artikel 34 Data Back-up Procedure

- 34.1 De back-up t.b.v. de systemen binnen de datacenter van Leverancier wordt uitgevoerd op normale werkdagen tussen 19:00- 04:00 uur.
- 34.2 Ieder schriftelijk verzoek van Klant voor het maken van een back-up buiten normale werkdagen en/of buiten de in lid 1 genoemde tijden zal door Leverancier in overweging worden genomen en zal bij inwilliging als meerwerk worden beschouwd (zie artikel 17), tenzij dit anders in de Overeenkomst is geregeld. Het verzoek moet minimaal één normale werkdag van tevoren bij Leverancier zijn ingediend.
- 34.3 Alle back-up media worden op normale werkdagen offside bewaard.
- 34.4 In geval van een calamiteit is het maximale dataverlies één normale werkdag
- 34.5 De standaard back-up schedules t.b.v. de verschillende platformen zijn als volgt.
 - a) *Windows platform:*
 - i) van maandag t/m vrijdag wordt een volledige (full) back-up gemaakt. Deze back-up wordt gedurende vier (4) weken bewaard;
 - ii) de back-up tape van de laatste werkdag van de maand, ook wel maand back-up tape genoemd, wordt gedurende één (1) maand bewaard.
 - b) *P-serie platform:*
 - i) op elke normale werkdag wordt een volledig systeem back-up gemaakt. Deze back-up wordt gedurende vier (4) weken bewaard.
 - ii) de back-up van de laatste werkdag van de maand, ook wel de maand back-up genoemd, wordt één jaar bewaard.

Artikel 35 Onderhoud

- 35.1 Onderhoudswerkzaamheden aan de technische infrastructuur of faciliteiten binnen het datacenter van Leverancier worden ingepland in het weekeinde tussen vrijdagavond 19:00 uur en zondagavond 24:00 uur.
- 35.2 Leverancier licht Klant omtrent de betreffende onderhoudswerkzaamheden, minstens twee (2) werkdagen van tevoren in.

Artikel 36 Storingen

- 36.1 Bij storingen aan componenten, systeemprogrammatuur, datacommunicatie of Internetverbinding die tot een servicegebied behoren, verleent Leverancier 1ste en 2^e lijn support. Bij het niet kunnen achterhalen van de oorzaak van de storing wordt de toeleverancier ingeschakeld.
- 36.2 Storingen m.b.t. applicaties vallen niet onder de verantwoordelijkheid van Leverancier, tenzij dit expliciet is opgenomen in de Overeenkomst.
- 36.3 Het op verzoek van Klant verhelpen van storingen die buiten het servicegebied vallen, wordt als meerwerk beschouwd (zie artikel 17).

Artikel 37 Aanvang en Doorlooptijd Overeenkomst

- 37.1 De Overeenkomst gaat in per de 1ste van de maand volgend op de operationalisering van de technische infrastructuur of de faciliteiten.
- 37.2 De partijen zullen minstens drie (3) maanden voor het verloop van de Overeenkomst bij elkaar komen om te onderhandelen over eventuele nieuwe condities van een nieuw aan te gaan Overeenkomst.

Hoofdstuk VI Network Management Services

Artikel 38 Uitgangspunten Network Management Services

- 38.1 Voor het verlenen van Network Management Services wordt, tenzij in de Overeenkomst anders overeengekomen, een meerjarig Overeenkomst met Klant aangegaan.
- 38.2 Op schriftelijk verzoek van Klant kan ondersteuning zoals bedoeld in artikel 21 buiten normale kantooruren worden verleend als zijnde meerwerk (zie artikel 17). Het verzoek moet minimaal één (1) werkdag van tevoren bij Leverancier zijn ingediend.

Artikel 39 Data Back-up Procedure

- 39.1 De back-up van het netwerk wordt uitgevoerd op normale werkdagen tussen 19:00- 04:00 uur.
- 39.2 Ieder schriftelijk verzoek van Klant voor het maken van een back-up buiten normale werkdagen en/of buiten de in lid 1 genoemde tijden zal door Leverancier in overweging worden genomen en zal bij inwilliging als meerwerk worden beschouwd (zie artikel 17), tenzij dit anders in de Overeenkomst is geregeld. Het verzoek moet minimaal één normale werkdag van tevoren bij Leverancier zijn ingediend.
- 39.3 Alle back-up media wordt conform de gemaakte afspraken met Klant bewaard.
- 39.4 In geval van een calamiteit is het maximale dataverlies één normale werkdag.
- 39.5 De standaard back-up schedules voor MS Windows en Linux platform is als volgt:
 - iii) van maandag t/m vrijdag wordt een volledige (full) back-up gemaakt. Deze back-up wordt gedurende vier (4) weken bewaard;
 - iv) de back-up tape van de laatste werkdag van de maand, ook wel maand back-up tape genoemd, wordt gedurende één (1) maand bewaard.

Artikel 40 Storingen

- 40.1 Bij storingen aan componenten van het netwerk die tot het servicegebied behoren, verleent Leverancier 1^{ste} en 2^e lijn support. Bij het niet kunnen achterhalen van de oorzaak van de storing wordt de Leverancier ingeschakeld.
- 40.2 Storingen m.b.t. applicaties vallen niet onder de verantwoordelijkheid van Leverancier, tenzij dit expliciet is opgenomen in de Overeenkomst.
- 40.3 Het op verzoek van Klant verhelpen van storingen die buiten het servicegebied vallen, wordt als meerwerk beschouwd (zie artikel 17).

Artikel 41 Aanvang en Doorlooptijd Overeenkomst

- 41.1 De Overeenkomst gaat in per de in de Overeenkomst opgenomen datum.
- 41.2 De partijen zullen minstens drie (3) maanden voor het verloop van de Overeenkomst bij elkaar komen om te onderhandelen over eventuele nieuwe condities van een nieuw aan te gaan Overeenkomst.

Hoofdstuk VII IT Risico assessment, IT Audits, Ethical Penetration Test

Artikel 42 IT Risico assessment, IT Audits, Ethical Penetration Test

- 42.1 Leverancier behoudt zich het recht voor om ter waarborging van de continuïteit van de bedrijfsvoering IT Risico assessments, IT Audits of Ethical Penetrations Tests door een onafhankelijke partij te laten uitvoeren, zonder de toestemming van Klant.
- 42.2 Klant heeft niet het recht om een IT Risico assessment, IT Audits of een Ethical Penetrations Tests uit te voeren of te laten uitvoeren, mits een verzoek hiertoe een wettelijke grondslag heeft of het verzoek door een daartoe bevoegde instantie wordt gedaan. Leverancier behoudt zich het recht om een dergelijk verzoek te beoordelen op motivering, of het bindend is of dat de continuïteit van de bedrijfsvoering van Leverancier in het gedrang komt.

