

ALGEMENE VOORWAARDEN VITIMO

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1. Begrippen

In deze algemene voorwaarden is een aantal begrippen gedefinieerd welke met een hoofdletter worden aangeduid:

1. **Acceptatietest:** Test waarin Oprachtgever zich kan vergewissen of het geleverde voldoet aan de specificaties.
2. **Aflevering:** De feitelijke ter beschikkingstelling van Programmatuur via een fysiek medium (diskette, CD-ROM, e-mail, tape of anderszins) danwel door een aan Oprachtgever gerichte transmissie van de Programmatuur door middel van een telecommunicatie-infrastructuur, met inbegrip van het internet.
3. **Apparatuur:** De door Vitimo aan Oprachtgever te leveren computerapparatuur met de bijbehorende Documentatie en materialen, voorzover van toepassing.
4. **Bedrijfsklare oplevering:** De afronding van de volledige Implementatie, zoals vermeld in de Overeenkomst c.q. Projectplan of indien niet opgenomen in één van genoemde documenten het moment van aanbieden ter acceptatie.
5. **Correctief onderhoud:** Het opheffen van Gebreken aan Programmatuur door het toepassen van Nieuwe Versies, in het dagelijks taalgebruik ook wel aangeduid als het toepassen van foutcorrecties, patches, bug fixes en dergelijke.
6. **Diensten:** De door Vitimo ten behoeve van Oprachtgever te verrichten werkzaamheden.
7. **Derde:** Natuurlijk of rechtspersonen die niet in opdracht van Vitimo werkzaam zijn of op een andere wijze aan Vitimo in het kader van de uitvoering van een Overeenkomst verbonden zijn.
8. **Derde-leverancier:** Een door Vitimo ingeschakelde (toe)leverancier.
9. **Documentatie:** User manual en technische beschrijving (beheershandleiding) aangaande en behorende bij de Programmatuur.
10. **Doelstelling:** Het resultaat dat partijen met een Project beogen.
11. **Feestdagen:** Nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, beide Paasdagen, Hemelvaartsdag, beide Pinksterdagen, beide Kerstdagen, Koningsdag (30 april) en Bevrijdingsdag (5 mei), plus alle andere door de Nederlandse overheid vast te stellen feestdagen
12. **Functionele specificaties:** De schriftelijke specificaties opgenomen in een document waarin de functies en gegevens zijn beschreven die in de Programmatuur dient te zijn opgenomen.
13. **Gebrekk:** Een onvolkomenheid in de Programmatuur waardoor deze niet voldoet aan de overeengekomen Functionele specificaties.
14. **Implementatie:** Het installeren van de Programmatuur en programmatuur geleverd door Derden, op apparatuur van de Oprachtgever.
15. **Installatie:** Het invoeren van de Programmatuur en/of de programmatuur van Derden op apparatuur van de Oprachtgever danwel de Apparatuur en/of het aansluiten van de Apparatuur op de infrastructuur van de Oprachtgever en/of het operationeel maken van de Apparatuur.
16. **Nieuwe versie:** versie van de Programmatuur, anders dan een Update, en die primair als doel heeft de Programmatuur te verbeteren zonder de functionaliteit te wijzigen.
17. **Kantooruren:** Uren tussen 08:30 en 17:00 Centraal Europese Tijd met day light saving.
18. **Vitimo:** Vitimo 365 ; Vitimo Consultancy
19. **Oprachtgever:** de wederpartij van Vitimo in de Overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.
20. **Open source licentieregime:** Het van toepassing zijn van een licentie die voldoet aan de criteria van het Open Source Initiative (OSI) en als zodanig gecertificeerd is. De lijst van als zodanig gecertificeerde licenties is te vinden op <http://www.opensource.org>. Voorzover er sprake is van andere werken dan computerprogrammatuur wordt het hanteren van een Creative Commons licentie (<http://www.creativecommons.org>) eveneens tot het hanteren van een Open source licentieregime gerekend.
21. **Overeenkomst:** De tussen Vitimo en Oprachtgever gesloten overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.
22. **Preventief onderhoud:** De door Vitimo ter voorkoming van Gebreken noodzakelijk geachte inspectie van en wijzigingen aan Programmatuur en/of programmatuur geleverd door Derden.
23. **Programmatuur:** De door Vitimo aan Oprachtgever ter beschikking te stellen computerprogramma's, met bijbehorende Documentatie en materialen voorzover van toepassing op de betreffende computerprogramma's.
24. **Project:** Onder eindverantwoordelijkheid van een Oprachtgever uit te voeren activiteiten, gericht op een Doelstelling, waaraan Vitimo op basis van een Overeenkomst inzake Diensten en/of de levering van Programmatuur een bijdrage levert.
25. **Projectplan:** Een door beide partijen als bijlage bij een Overeenkomst inzake Diensten op te nemen document waarin de details van de uitvoering van het Project, zoals een fasering en een tijdschema alsmede de Doelstelling van het Project, zijn vastgelegd.
26. **Update:** aanpassing van de Programmatuur vanwege respectievelijk nieuwe ontwikkelingen in regelgeving, technologische ontwikkelingen of het feit dat Vitimo of leveranciers van Vitimo bepaalde aanpassingen noodzakelijk of wenselijk achten.
27. **Werkdagen:** Kalenderdagen behoudens weekeinden en Feestdagen.

Artikel 2. Totstandkoming van de Overeenkomst

- 2.1 De Overeenkomst komt eerst dan tot stand nadat Vitimo naar aanleiding van haar offerte van Oprachtgever de schriftelijke opdrachtbevestiging ontvangen heeft. Indien de schriftelijke opdrachtbevestiging niet integraal conform de offerte van Vitimo is, komt de Overeenkomst eerst dan tot

stand nadat Vitimo zich schriftelijk akkoord heeft verklaard met de niet-conforme opdrachtbevestiging.

- 2.2 Ongeacht of de opdrachtbevestiging van Oprachtgever, als bedoeld in het voorgaande lid, conform of niet-conform de offerte van Vitimo is, impliceert de verzending daarvan door Oprachtgever de acceptatie van deze algemene voorwaarden, met uitzondering van de gevallen waarin Oprachtgever deze nadrukkelijk van de hand wijst in haar opdrachtbevestiging, wat een wijziging als bedoeld in het volgende artikel lid impliceert.
- 2.3 Aanvullingen op of wijzigingen van de Overeenkomst zijn slechts bindend voorzover deze door Vitimo schriftelijk bevestigd zijn.

Artikel 3. Verplichtingen

- 3.1 Oprachtgever zal op verzoek van Vitimo kosteloos aan Vitimo beschikbaar stellen gebruikersfaciliteiten op computersystemen en voldoende telecommunicatiefaciliteiten. Indien Vitimo op locatie van Oprachtgever werkt zal tevens een adequate werkruimte kosteloos ter beschikking worden gesteld.
- 3.2 Partijen verplichten zich hun personeel op te dragen de ter plekke geldende huisregels na te leven.
- 3.3 Partijen zetten voldoende gekwalificeerd personeel in.
- 3.4 De inzet van partijen, zowel voor ondersteuning te leveren door contactpersonen, als voor de geplande inzet van medewerkers binnen de uit te voeren werkzaamheden, dient met voldoende kwaliteit en op tijd te worden geleverd. Indien een partij signaleert dat de andere partij zich niet voldoende inzet, zal deze de andere partij hierover schriftelijk informeren.
- 3.5 Zowel Oprachtgever als Vitimo zullen zich maximaal inspannen de werkzaamheden onder verantwoordelijkheid en toezicht van één vaste persoon te laten uitvoeren, die in principe tevens als contactpersoon zal fungeren. Vitimo is gerechtigd redelijke kwaliteitseisen te stellen aan de contactpersoon van Oprachtgever.
- 3.6 Indien een partij van mening is dat ingezette personeel van de andere partij niet goed functioneert dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, is die partij gerechtigd om onder vermelding van de reden van de andere partij te verlangen dat dit personeel wordt vervangen, tenzij dit redelijkerwijze niet van andere partij kan worden gevergd.
- 3.7 De kosten van het inwerken van vervangend personeel komen voor rekening van de partij wier personeel wordt vervangen.
- 3.8 Indien vervanging van personeel op grond van de bepalingen van dit artikel invloed heeft op overeengekomen termijnen, dan is Vitimo gerechtigd het tijdschema aan te passen, hetwelk schriftelijk wordt vastgelegd. Vitimo zal Oprachtgever hierover informeren.

Artikel 4. Termijnen en planning

- 4.1 Een overeengekomen leveringstermijn geldt bij benadering. Indien vertraging ontstaat of dreigt te ontstaan wordt de leveringstermijn zo nodig verlengd. Vitimo zal tijdig contact opnemen met Oprachtgever voor overleg omtrent de verdere uitvoering van de Overeenkomst.
- 4.2 Indien vertraging te wijten is aan Vitimo zal deze naar beste vermogen trachten om deze ongedaan te maken. De kosten van Vitimo die zijn gemaakt om de vertraging te herstellen komen voor haar rekening.
- 4.3 Indien vertraging te wijten is aan een handelen of nalaten van Oprachtgever, dan is Vitimo bereid om op verzoek van Oprachtgever en voorzover mogelijk de vertraging ongedaan te maken. Oprachtgever zal de kosten van Vitimo die zijn gemaakt om de vertraging te herstellen alsmede eventuele leegloop van personeel van Vitimo, vergoeden aan Vitimo. Vitimo stuurt Oprachtgever hiervoor een factuur.
- 4.4 Vitimo is voor termijnoverschrijdingen niet verder aansprakelijk dan is gesteld in de bepalingen van dit artikel.

Artikel 5. Prijzen en tarieven

- 5.1 De prijzen en tarieven voor de Apparatuur, Programmatuur en Diensten zijn opgenomen in de Overeenkomst.
- 5.2 Alle prijzen en tarieven zijn in euro's, exclusief omzetbelasting (BTW), eventuele bankkosten en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Alle prijzen en tarieven zijn tevens exclusief reis- en verblijfkosten.
- 5.3 Vitimo is gerechtigd om jaarlijks per 1 januari haar prijzen en tarieven te verhogen op basis van de CBS loonindex voor de zakelijke dienstverlening, met als basisjaar 2000=100. Tariefswijzigingen zullen ten minste één maand voor ingang schriftelijk aangekondigd worden. Indien de prijzen en tarieven met meer dan 10% worden verhoogd, dan is Oprachtgever gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen tegen de ingangsdatum van de verhoging, zulks indien en voor zover de opzegging door Vitimo is ontvangen voor de ingangsdatum van de verhoging.

Artikel 6. Facturering en Betaling

- 6.1 Vitimo zal op de facturen in ieder geval vermelden de factuurdatum, de specificatie, het verschuldigde bedrag in euro's (€), de omzetbelasting op basis van het geldende percentage en het bank- of girorekeningnummer waarop betaling dient plaats te vinden.
- 6.2 Facturering geschiedt conform het factureringsschema zoals opgenomen in de Overeenkomst. Ontbreekt een factureringsschema dan geschiedt facturering voor 100% vooraf. De betalingstermijn bedraagt dertig (30) dagen na factuurdatum.
- 6.3 Bij gebreke van betaling binnen de betalingstermijn is Opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, in verzuim en mitsdien de alsdan geldende wettelijke rente, vermeerderd met 4% op jaarbasis, over het openstaande bedrag aan Vitimo verschuldigd, onverminderd overige rechten van Vitimo. Bovendien komen alle te maken buitengerechtigde en gerechtelijke incassokosten voor rekening van Opdrachtgever, welke hierbij vastgesteld worden op tenminste 15% van het factuurbedrag met een minimum van € 500,-
- 6.4 Alle betalingen vinden plaats zonder enige aftrek of verrekening.
- 6.5 Eventuele reclames aangaande vermeend onjuiste facturen dienen schriftelijk en binnen acht (8) dagen na factuurdatum door Vitimo te zijn ontvangen, bij gebreke waarvan het recht op reclame op de betreffende factuur vervalt.

Artikel 7. Garantie

- 7.1 Vitimo garandeert voor wat betreft de Programmatuur gedurende een periode van drie (3) maanden na datum van acceptatie of, indien geen Acceptatietest is gehouden, gedurende een periode van drie (3) maanden na Aflevering dat:
- de Programmatuur die in de offerte beschreven eigenschappen bevat;
 - de Programmatuur voldoet aan de gangbare technische normen.
- 7.2 Vitimo garandeert voor door Vitimo ontwikkelde Programmatuur gedurende een periode van drie (3) maanden na datum van acceptatie, of indien geen Acceptatietest is gehouden, gedurende een periode van drie (3) maanden na Aflevering, dat Gebreken kosteloos naar beste vermogen worden opgelost.
- 7.3 Vitimo garandeert voor door Vitimo geleverde Programmatuur gedurende een periode van drie (3) maanden na datum van acceptatie, of indien geen Acceptatietest is gehouden, gedurende een periode van drie (3) maanden na Aflevering dat deze zal functioneren in samenhang met de door Vitimo geleverde Apparatuur voorzover Vitimo heeft aangegeven dat de Programmatuur geschikt was voor de desbetreffende Apparatuur.
- 7.4 Vitimo is gerechtigd de kosten van herstel in rekening te brengen bij Opdrachtgever indien sprake is van:
- onoordeelkundig gebruik door de gebruiker;
 - grove nalatigheid door de gebruiker en/of organisatie van Opdrachtgever;
 - gebruik niet overeenkomstig het gebruiksdoel;
 - gebreken in niet door Vitimo geleverde en onderhouden programmatuur;
 - afwijkingen van de door Vitimo geadviseerde apparatuur;
 - het werken met gebruiks- en verbruiksgoederen welke niet voldoen aan de vooraf door Vitimo goedgekeurde specificaties;
 - zonder voorafgaande toestemming door Derden in de Programmatuur aangebrachte mutaties;
 - reparaties door Derden die van tevoren niet door Vitimo zijn geaccepteerd.

Artikel 8. Apparatuur

- 8.1 Vitimo verleent garanties met betrekking tot de Apparatuur voor zover de oorspronkelijke leverancier(s) van de Apparatuur of de componenten waaruit de Apparatuur is samengesteld deze verstrekken. Deze garanties zijn identiek aan de leveranciersgaranties.
- 8.2 In het geval de door de oorspronkelijke leveranciers verstrekte garanties van de verschillende componenten waaruit de Apparatuur is samengesteld verschillende looptijden hebben geldt de kortste looptijd.

Artikel 9. Intellectuele eigendomsrechten

- 9.1 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle door Vitimo ontwikkelde Programmatuur of andere materialen, zoals analyses, ontwerpen, Documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Vitimo.
- 9.2 Iedere door Vitimo te verlenen licentie is niet-exclusief en niet-overdraagbaar tenzij anders is overeengekomen en/of een Open source licentieregime van toepassing is verklaard. De omvang van de gebruiksrechten en de looptijd van licentie worden vastgesteld in de Overeenkomst.
- 9.3 Indien en voorzover uit de aard van de Programmatuur en/of de Overeenkomst voortvloeit dat de broncode voor Opdrachtgever toegankelijk is en/of aan Opdrachtgever ter beschikking is gesteld en er geen sprake is van toepassing van een Open source licentieregime, is Opdrachtgever gerechtigd deze voor eigen gebruik aan te passen of te wijzigen, doch is verplicht Vitimo daarvan op de hoogte te stellen en de aanpassingen c.q. wijzigingen aan Vitimo integraal kenbaar te maken. In geval Vitimo op enig moment failliet verklaard zou worden heeft Opdrachtgever vanaf het moment van faillissement het recht de Programmatuur zelf of door Derden te (doen) onderhouden en deze voor eigen gebruik verder te ontwikkelen.

- 9.4 Vitimo vrijwaart Opdrachtgever van aanspraken door derden met betrekking tot intellectuele en industriële eigendomsrechten op de Apparatuur voor zover Vitimo gevrijwaard wordt door haar toeleveranciers. Opdrachtgever dient Vitimo onverwijld van dergelijke aanspraken op de hoogte te stellen

Artikel 10. Geheimhouding, informatiebeveiliging

- 10.1 Partijen zijn over en weer verplicht tot geheimhouding van over en weer verstrekte informatie waarvan zij weten of redelijkerwijze kunnen vermoeden dat deze vertrouwelijk is.
- 10.2 Partijen verplichten zich over en weer alle redelijkerwijs te vereisen inspanningen te verrichten om informatie en informatie-uitwisseling veilig te laten plaatsvinden. Partijen kunnen deze afspraken nader concretiseren in de Overeenkomst, in welk geval Vitimo het minimale niveau van beveiliging zal vaststellen.

Artikel 11. Looptijd, verlenging, opschorting en beëindiging

- 11.1 De Overeenkomst vangt aan op de datum dat beide partijen deze hebben ondertekend, tenzij in de Overeenkomst een andere ingangsdatum is opgenomen.
- 11.2 Indien en voor zover de Overeenkomst een duurovereenkomst is en dus niet eindigt door een specifieke gebeurtenis of op een aan te wijzen moment, wordt de Overeenkomst initieel aangegaan voor twee (2) jaar.
- 11.3 Na het verstrijken van deze initiële looptijd zal de Overeenkomst stilzwijgend worden verlengd voor telkens één (1) jaar, tenzij de Overeenkomst tegen het einde van de geldende looptijd door één van de partijen schriftelijk en aangetekend met bericht van ontvangst wordt opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden. Tussentijdse opzegging van de Overeenkomst is niet mogelijk.
- 11.4 Indien Opdrachtgever niet of niet tijdig voldoet aan een verplichting, voortvloeiende uit de Overeenkomst of enige daarmee samenhangende overeenkomst, dan wel indien aanmerkelijk is dat Opdrachtgever niet in staat zal zijn om aan zijn contractuele verplichting(en) te voldoen, is Vitimo gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst en/of samenhangende overeenkomst(en) op te schorten, zulks zonder dat Vitimo tot enige schadevergoeding verplicht zal zijn. Opschorting vindt niet eerder plaats dan nadat Vitimo Opdrachtgever hierover schriftelijk heeft geïnformeerd en Opdrachtgever een redelijke termijn is gegund om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen.
- 11.5 Buiten hetgeen elders in deze algemene voorwaarden bepaald is, is:
- de ene partij gerechtigd om, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling zal zijn vereist, buiten rechte de Overeenkomst middels aangetekend schrijven geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien de andere partij in de nakoming van zijn verplichtingen tekortschiet en daarin ook na ingebrekestelling, waarbij aan de andere partij een redelijke termijn wordt gesteld om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen, volhardt.
 - De ene partij gerechtigd om, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling zal zijn vereist, buiten rechte de Overeenkomst middels aangetekend schrijven te ontbinden, indien aan de andere partij surséance van betaling is verleend; de andere partij zijn eigen faillissement heeft aangevraagd, danwel zijn faillissement is aangevraagd of is uitgesproken; de onderneming van de andere partij wordt of is geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van samenvoeging van ondernemingen; op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de andere partij beslag wordt of is gelegd, dan wel de andere partij niet langer in staat moet worden geacht zijn verplichtingen na te kunnen komen.
- 11.6 Indien Opdrachtgever op het moment van ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de te ontbinden Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn.
- 11.7 Bij opschorting of ontbinding worden vergoedingen voor prestaties die reeds door Vitimo zijn verricht direct opeisbaar, onder aftrek van door Opdrachtgever reeds in mindering op de overeengekomen prijs betaalde bedragen en onder aftrek van door Vitimo bespaarde kosten tengevolge van de opschorting of ontbinding. Ingeval van opschorting, wordt door Vitimo tot het moment van beëindiging van de opschorting ter uitvoering van de Overeenkomst reeds ter Aflevering gereed zijnde Programmatuur voor rekening en risico van Opdrachtgever opgeslagen.
- 11.8 In het kader van de continuïteit van de bedrijfsvoering komen Vitimo en Opdrachtgever overeen, dat in het geval van opzegging door één der partijen of in geval van ontbinding door Opdrachtgever als bedoeld in lid 4 van dit artikel partijen per ommekeer in overleg treden omtrent de overdracht van het onderhoud en/of andere, nader af te stemmen zaken.
- 11.9 Indien dit door Vitimo wordt vereist zal Opdrachtgever na ontbinding c.q. opzegging op eerste verzoek van Vitimo de Programmatuur, voorzover Vitimo rechthebbende is, onverwijld retourneren c.q. vernietigen, indien en voor zover dit mogelijk is en er geen sprake is van toepassing van een Open source licentieregime op de Programmatuur waarvan Vitimo de

- rechthebbende is.
- 11.10 Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, blijven bestaan. De beëindiging van de Overeenkomst ontslaat partijen uitdrukkelijk niet van het bepaalde met betrekking tot geheimhouding, intellectuele eigendom, toepasselijk recht en de forumkeuze.

Artikel 12. Aansprakelijkheid

- 12.1 De aansprakelijkheid voor een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een verplichting uit de Overeenkomst en eventueel daarmee samenhangende overeenkomsten is beperkt tot directe schade en per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot maximaal het bedrag waarvoor de verzekeraar van Vitimo te dier zake uitkeert. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan 50% van het bedrag van de voor de specifieke Overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW), waarbij voor Overeenkomsten die een looptijd van meer dan één (1) jaar betreffen de bedongen prijs wordt gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor één (1) jaar.
- 12.2 Onder directe schade wordt in dit verband uitsluitend begrepen:
- schade aan Programmatuur, Apparatuur, apparatuur en gegevensbestanden door materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;
 - redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Vitimo aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, zulks indien en voor zover de Overeenkomst niet door of op vordering van Opdrachtgever ontbonden wordt/is.
 - de kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in Apparatuur, Programmatuur, specificaties, materialen of Documentatie, aangebracht ter beperking dan wel ter herstel van schade;
 - de redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
 - de redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de schade en de wijze van herstel.
- 12.3 Vitimo is niet aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder mede begrepen gevolgschade, geleden verlies, verlies van goodwill en gederfde winst. Vitimo is tevens niet aansprakelijk voor de gevolgen van welke aard ook die te maken hebben met productieverlies.
- 12.4 De aansprakelijkheid van Vitimo ontstaat slechts indien Opdrachtgever Vitimo onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, daarbij een redelijke termijn stellende ter zuivering van de tekortkoming, en Vitimo ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten.
- 12.5 Opdrachtgever vrijwaart Vitimo voor alle aanspraken van Derden op grond van productaansprakelijkheid als gevolg van een Gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan die Derde is geleverd en dat mede door middel van of op basis van door Vitimo geleverde Programmatuur is geproduceerd, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die Programmatuur.
- 12.6 Opdrachtgever vrijwaart Vitimo voor alle aanspraken op grond van intellectuele eigendomsrechten of informatie en materialen die aan Vitimo ter beschikking gesteld zijn ten behoeve van het maken van Programmatuur of anderszins ter ondersteuning van de werkzaamheden van Vitimo ten behoeve van Opdrachtgever.
- 12.7 Vitimo is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit gedragingen van haar medewerkers, behoudens opzet of grove schuld van betrokken medewerkers. In geen geval reikt de aansprakelijkheid verder dan de uitkering te dier zake op grond van de door Vitimo afgesloten bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.

Artikel 13. Overmacht

- 13.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt tenminste begrepen ziekte van personeel van langer dan tien Werkdagen, stakingen, verlate aanlevering of ongeschiktheid van materialen, liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen van de zijde van Vitimo en tekortkomingen in de nakoming van de verplichtingen van door Vitimo ingeschakelde Derde-leverancier welke niet toerekenbaar zijn aan genoemde Derde-leverancier.
- 13.2 Partijen kunnen zich tegenover elkaar slechts beroepen op overmacht indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk de wederpartij van een beroep op overmacht in kennis stelt. De zich op Overmacht beroepende partij verstrekt op eerste verzoek bewijs van de overmachtsituatie.
- 13.3 De ene partij heeft in ieder geval het recht, indien de overmacht aan de zijde van de andere partij langer dan dertig (30) Werkdagen duurt, de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat partijen tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

Artikel 14. Overdracht rechten en plichten en inschakelen derden

- 14.1 Opdrachtgever is gerechtigd rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan Derden over te dragen, op voorwaarde dat hij de overdracht inclusief alle noodzakelijke gegevens aangaande die Derde ten

minste één (1) maand voorafgaande de overdracht schriftelijk aan Vitimo meldt en met de desbetreffende Derde overeenkomt dat de overdracht plaats zal vinden onder ontbindende voorwaarde van een veto van Vitimo. Vitimo heeft het recht een dergelijke overdracht gemotiveerd en op redelijke gronden te verbieden tot aan de datum van de aangekondigde overdracht.

- 14.2 Vitimo is gerechtigd bij de uitvoering van de opdracht gebruik te maken van ingehuurd personeel of onderaannemers in te schakelen.

Artikel 15. Meerwerk

- 15.1 Indien Vitimo meent dat van meerwerk sprake zal zijn, zal zij daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk mededeling doen aan Opdrachtgever.
- 15.2 Onder 'meerwerk' wordt verstaan gewenste extra aanpassingen en extra gewenste functionaliteit in de Programmatuur en/of Apparatuur en/of extra Apparatuur of aanvullende Diensten.
- 15.3 Vitimo zal voordat met het meerwerk wordt aangevangen een schriftelijke offerte uitbrengen, met betrekking tot de omvang van het door Vitimo verwachte meerwerk en de daaraan verbonden kosten. Opdrachtgever zal zo spoedig mogelijk beslissen over het voorgestelde meerwerk. Vitimo zal slechts overgaan tot uitvoering van het meer- of minderwerk na een schriftelijke opdracht van Opdrachtgever.
- 15.4 Ook meerwerk kan door Opdrachtgever aan een Acceptatietest als omschreven in hoofdstuk 2 worden onderwerpen.

Artikel 16. Toepasselijk recht en geschillen

- 16.1 Alle Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Vitimo en daaruit voortvloeiende rechtsbetrekkingen worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt nadrukkelijk uitgesloten.
- 16.2 Geschillen welke tussen Vitimo en Opdrachtgever mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen Vitimo en Opdrachtgever gesloten Overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitrageverdrag van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA) te Rijswijk, een en ander onverminderd het recht van partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen of het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen door middel van een verzoekschriftprocedure bij de daartoe bevoegde rechter.
- 16.3 Voor de arbitrage zoals bedoeld in het voorgaande artikelid is bij uitsluiting de SGOA bevoegd, met dien verstande dat indien Opdrachtgever dit in haar opdrachtbevestiging aangeeft arbitragepanelen van de International Chamber of Commerce (ICC) te Parijs bevoegd verklaard kunnen worden. Een dergelijke forumkeuze laat zowel de toepassing van het arbitrageverdrag van de SGOA door een dergelijk arbitragepanel onverlet als de eerdergenoemde bevoegdheid om een voorziening in arbitraal kort geding bij de SGOA of het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen bij de daartoe bevoegde rechter onverlet.

Artikel 17. Diversen

- 17.1 Deze algemene voorwaarden zijn met uitsluiting van de algemene voorwaarden van Opdrachtgever, van toepassing op de Overeenkomst en daaruit voortvloeiende rechtsbetrekkingen.
- 17.2 Indien één van de bepalingen van deze voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze voorwaarden van kracht blijven en treden partijen in overleg om een vervangende bepaling overeen te komen, waarbij de strekking van de eerstbedoelde bepaling en van deze voorwaarden zoveel als toelaatbaar is in stand blijft.
- 17.3 Tenzij uitdrukkelijk anders blijkt of overeengekomen is vinden kennisgevingen die partijen aan elkaar doen, schriftelijk dan wel elektronisch (dus fax of e-mail) plaats, met dien verstande dat de partij, die ervoor kiest een elektronisch medium te gebruiken, het bewijsrisico draagt indien een kennisgeving volgens de andere partij niet of niet goed zou zijn aangekomen.
- 17.4 Vitimo is gerechtigd de algemene voorwaarden gedurende de looptijd van een Overeenkomst met een looptijd van minimaal twee (2) jaar te wijzigen. Vitimo zal de gewijzigde algemene voorwaarden tijdig overleggen aan Opdrachtgever, welke alsdan het recht heeft de Overeenkomst te beëindigen per de wijzigingsdatum zonder dat één der partijen recht heeft op een schadevergoeding.

Hoofdstuk 2 Levering Programmatuur en acceptatie

De bepalingen van dit hoofdstuk zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Vitimo aan Opdrachtgever Programmatuur levert en een Acceptatietest is overeengekomen.

Artikel 18. Aflevering, Installatie, Implementatie

- 18.1 Vitimo levert de Programmatuur Af door ter beschikkingstelling aan Opdrachtgever van een fysieke drager, bijvoorbeeld een CD-ROM of DVD-ROM, met daarop de Programmatuur.
- 18.2 Indien de Programmatuur via internet wordt geleverd, bijvoorbeeld door de online beschikbaarstelling van een zogenaamd ISO-image

van een CD-ROM of DVD-ROM, zendt Vitimo een kennisgeving van de beschikbaarheid van de Programmatuur aan Opdrachtgever. De succesvolle download van de Programmatuur door Opdrachtgever wordt beschouwd als het moment van Aflevering, waarbij voor bepaling van dit moment de registratie van de servers van Vitimo van doorslaggevend bewijs wordt beschouwd.

- 18.3 Indien de Programmatuur op een fysieke drager wordt verstuurd dan is het moment van aanbieden aan de post het moment van Aflevering. De kosten van fysieke verzending zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 18.4 Opdrachtgever Installeert de Programmatuur door gebruik te maken van de installatiesoftware volgens de bijgeleverde aanwijzingen van Vitimo.
- 18.5 Het risico gaat over op Opdrachtgever op het moment van Installeren van de Programmatuur.
- 18.6 Vitimo Implementeert de Programmatuur binnen de afgesproken termijn, welke in de opdracht is overeengekomen, na kennisgeving van Installatie door Opdrachtgever aan Vitimo. Opdrachtgever stelt Vitimo in de gelegenheid tot Implementatie door Vitimo toegang te bieden tot haar IT-infrastructuur.
- 18.7 Na afronding van de Implementatie zal Vitimo opdrachtgever berichten dat Bedrijfsklaar is opgeleverd. De datum waarop dit bericht is verzonden geldt als datum van Bedrijfsklare oplevering.

Artikel 19. Acceptatie

- 19.1 Opdrachtgever zal, indien tussen partijen schriftelijk overeengekomen, na de datum van Bedrijfsklare oplevering van de Programmatuur een Acceptatietest uitvoeren op basis van een door Vitimo vooraf kenbaar gemaakt testprocedure, met inbegrip van de acceptatiecriteria.
- 19.2 Tijdens de Acceptatietest zal Vitimo Opdrachtgever op diens verzoek tegen de alsdan geldende tarieven assisteren.
- 19.3 Binnen tien (10) Werkdagen na de datum van Bedrijfsklare oplevering zal Opdrachtgever de Acceptatietest hebben uitgevoerd.
- 19.4 Binnen vijf (5) Werkdagen nadat de Acceptatietest heeft plaatsgevonden, stuurt Opdrachtgever Vitimo een van een dagtekening voorzien verslag van de Acceptatietest toe. In dit verslag zullen de eventueel geconstateerde Gebreken worden vastgelegd en zal worden aangegeven of het geheel goed functioneert en voorts zal worden vermeld of de Programmatuur al dan niet zijn geaccepteerd. Indien Vitimo de resultaten van de Acceptatietest niet binnen de gestelde termijn heeft ontvangen, dan zal Vitimo Opdrachtgever schriftelijk aanmanen de resultaten van de Acceptatietest onverwijld te verstrekken. Zonder bericht van opdrachtgever zal de Programmatuur vijf Werkdagen na de dagtekening van de aanmaning van Vitimo als geaccepteerd worden beschouwd.
- 19.5 Indien Opdrachtgever de Programmatuur niet bij de uitvoering van de Acceptatietest heeft geaccepteerd, zal uiterlijk binnen tien (10) Werkdagen nadat de gesignaleerde Gebreken door Vitimo zijn verholpen, de Acceptatietest worden herhaald conform de bepalingen in dit artikel.
- 19.6 Indien de Programmatuur door Opdrachtgever worden geaccepteerd geldt de datum waarop het betreffende verslag is ondertekend door Opdrachtgever, als de datum van acceptatie.
- 19.7 Indien naar keuze van Opdrachtgever geen of slechts een gedeeltelijke Acceptatietest plaatsvindt en/of Opdrachtgever het Bedrijfsklaar opgeleverde voor acceptatie in gebruik neemt, geldt de datum van Bedrijfsklare oplevering als datum van acceptatie.
- 19.8 Opdrachtgever is gerechtigd om Updates van de Programmatuur te onderwerpen aan een Acceptatietest conform de bepalingen in dit artikel.

Artikel 20. Documentatie

- 20.1 Vitimo zal Opdrachtgever voorzien van Documentatie met betrekking tot de door haar ontwikkelde Programmatuur (maatwerk). De Documentatie bevat een beschrijving van de door Vitimo ontwikkelde Programmatuur (maatwerk). De Opdrachtgever krijgt de beschikking over de Documentatie door levering tenminste één (1) exemplaar van de Documentatie, al dan niet in digitale vorm, dan wel naar keuze van Vitimo door de ter beschikking stelling van een digitale versie van de Documentatie door middel van het internet.

Hoofdstuk 3 - Levering Apparatuur en acceptatie

De bepalingen van dit hoofdstuk zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Vitimo aan Opdrachtgever Apparatuur levert en een Acceptatietest is overeengekomen.

Artikel 21. Levering

- 21.1 Levering van Apparatuur vindt plaats door aanbidding van de Apparatuur aan een door Vitimo ingeschakelde vervoerder.
- 21.2 De eigendomsoverdracht van Apparatuur en/of andere zaken vindt plaats bij ontvangst van de aan deze Apparatuur en/of zaken gerelateerde betaling.
- 21.3 Het risico voor beschadiging of verlies van de Apparatuur gaat over op Opdrachtgever op het moment van overdracht aan de vervoerder. Vrachtbrieven van de vervoerder worden, behoudens tegenbewijs, geacht als bewijs voor het moment van overdracht te dienen.
- 21.4 Het moment van ontvangst van de Apparatuur door Opdrachtgever is het moment van de Bedrijfsklare oplevering van de Apparatuur. Opdrachtgever zal zelf zorgdragen voor de Installatie van de Apparatuur.

Artikel 22. Acceptatie

- 22.1 De bepalingen van Artikel 19 zijn van overeenkomstige toepassing op

Apparatuur.

- 22.2 Indien en voorzover uit het verloop van de Acceptatietest voortvloeit dat Apparatuur teruggezonden zal worden danwel Vitimo vervangende Apparatuur dient te verzenden zal Opdrachtgever zowel haar eigen kosten als de kosten van Vitimo met betrekking tot een dergelijke verzending dragen.

Artikel 23. Documentatie

- 23.1 Vitimo zal Opdrachtgever van Documentatie met betrekking tot de door haar geleverde Apparatuur voorzover de fabrikant dergelijke Documentatie heeft meegeleverd.

Hoofdstuk 4 - Dienstverlening

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Vitimo diensten verleent, zoals beheer, onderhoud, support, advisering, opleidingen, cursussen, trainingen et cetera. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke diensten onverlet.

Artikel 24. Onderhoud

- 24.1 Het onderhoud van de Programmatuur omvat:
- Adaptief onderhoud;
 - Correctief onderhoud;
 - Preventief onderhoud;
 - Support.
- 24.2 Vitimo verleent in beginsel geen onderhoudsdiensten met betrekking tot Apparatuur.
- 24.3 Een als zodanig aangemeld Gebrek wordt door Vitimo in behandeling genomen indien:
- het Gebrek aantoonbaar dan wel reproduceerbaar is en
 - het Gebrek zich voordoet in een door Vitimo te onderhouden versie, zijnde maximaal de drie (3) meest recente versies van de Programmatuur,
- 24.4 Indien zulks noodzakelijk blijkt uit de eerste diagnose is Vitimo gerechtigd om indien en voor zover mogelijk te voorzien in een tijdelijke, toereikende oplossing indien de Programmatuur langer dan een Werkdag buiten werking is als gevolg van een Gebrek dan wel voorzienbaar is of wordt dat de Programmatuur langer dan een Werkdag buiten werking zal zijn.
- 24.5 Gebreken in de Programmatuur welke zijn veroorzaakt door:
- onoordeelkundig gebruik door de Opdrachtgever;
 - het werken met apparatuur, gegevensdragers en overige gebruiks- en verbruiksgoederen welke niet voldoen aan de vooraf door Vitimo goedgekeurde specificaties;
 - het zonder voorafgaande toestemming door derden, dat wil zeggen anderen dan de Vitimo of in opdracht van Vitimo werkzame personen, in de Programmatuur aangebrachte mutaties vallen niet binnen de reikwijdte van onderhavige algemene leveringsvoorwaarden. Vitimo is bereid dergelijke Gebreken, na voorafgaand overleg, tegen de alsdan geldende tarieven te herstellen op basis van het werkelijk aantal bestede uren.

Artikel 25. Uitvoering

- 25.1 Vitimo streeft er naar de uitvoering van onderhoudswerkzaamheden ononderbroken en op de kortst mogelijke termijn plaats te doen vinden. Alle onderhoudswerkzaamheden worden door Vitimo, indien en voor zover mogelijk, op afstand verricht bij Opdrachtgever. Opdrachtgever zal daartoe de benodigde faciliteiten ter beschikking stellen middels een WAN- of modemverbinding, en verleent hierbij reeds voor alsdan toestemming aan Vitimo om gebruik te maken van de infrastructuur van opdrachtgever. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de goede werking van genoemde verbindingen en infrastructuur.
- 25.2 Opdrachtgever zal ter zake de uitvoering van onderhoudsactiviteiten apparatuur, Programmatuur en gegevensbestanden welke door Vitimo benodigd zijn, gedurende een voldoende aantal aaneengesloten uren kosteloos ter beschikking stellen aan Vitimo. Vitimo zal Opdrachtgever tijdig informeren over het gebruik van apparatuur en Programmatuur.
- 25.3 Opdrachtgever zal zodanige maatregelen nemen, als redelijkerwijs kunnen worden gevergd, ter voorkoming van het teweegbrengen van schade bij de uitvoering van de in deze overeenkomst bedoelde werkzaamheden aan apparatuur, Programmatuur en gegevensbestanden.
- 25.4 Bij de uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden op locatie dient minimaal een ter zake deskundige en tevens handelingsbevoegde functionaris van Opdrachtgever aanwezig te zijn.
- 25.5 Vitimo zal zich naar beste kunnen inspannen de diensten met zorg uit te voeren. In voorkomend geval kan Vitimo met Opdrachtgever schriftelijk afspraken en procedures vaststellen.
- 25.6 Slechts indien schriftelijk uitdrukkelijk een resultaat is toegezegd door Vitimo en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven is sprake van een resultaatverbintenis. Hetzelfde geldt terzake een overeengekomen en gegarandeerd serviceniveau.



-
- 25.7 Leverancier is gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen.
 - 25.8 Opdrachtgever is verplicht ervoor zorg te dragen dat het kennisniveau van gebruikers en beheerders van de Programmatuur en/of Apparatuur op voldoende niveau is en blijft.

Artikel 26. **Support**

- 26.1 Vitimo verzorgt terzake support een helpdesk die op Werkdagen tijdens Kantooruren telefonische ondersteuning verleent aan één overeengekomen contactpersoon van Opdrachtgever.
- 26.2 De tarieven voor Onderhoud zijn vastgelegd in de overeenkomst.
- 26.3 Onderhoud wordt verleend terzake een expliciet vastgelegde configuratie. Indien Opdrachtgever op enigerlei wijze wijzigingen in die configuratie doorvoert, verliest hij het recht op support, terwijl hij ook geen recht heeft op terugbetaling van reeds betaalde onderhoudsbedragen.
- 26.4 Indien door Vitimo onderhoud wordt verricht heeft Opdrachtgever recht op tenminste één (1) Nieuwe versie van de Programmatuur in het kader van de verdere ontwikkeling van de Programmatuur.