

ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN PROGRAMMATUUR

GEMEENTE AMERSFOORT

Januari 2014

ALGEMENE BEPALINGEN

1. Begrippen

In deze voorwaarden wordt onder de navolgende begrippen, indien met een hoofdletter geschreven, het volgende verstaan (in alfabetische volgorde):

- 1.1 Acceptatie: de goedkeuring door Opdrachtgever van (onderdelen) van de Programmatuur en bijbehorende Documentatie voor de productieomgeving;
- 1.2 Documentatie: beschrijving van de Programmatuur ten behoeve van Opdrachtgever en bestemd ter ondersteuning van het beheer en het gebruik van de Programmatuur bij Opdrachtgever; De vorm (schriftelijk of digitaal) in overleg te bepalen;
- 1.3 Gebrek: iedere storing en/of mankement als gevolg waarvan de Programmatuur of Documentatie niet geschikt is voor het Overeengekomen gebruik. Gebreken worden in redelijkheid door Opdrachtgever ingedeeld in Kleine Gebreken, Ernstige Gebreken en Blokkerende Gebreken;
- 1.4 Blokkerend Gebrek: een Gebrek waardoor de Programmatuur niet gebruikt kan worden, de bedrijfsvoering in gevaar kan brengen of zorgt voor datacorruptie;
- 1.5 Klein Gebrek: een Gebrek dat de werking van de Programmatuur niet of vrijwel niet verhindert;
- 1.6 Ernstig Gebrek: een Gebrek waardoor de Programmatuur niet naar behoren werkt en/of niet zonder belemmering gebruikt kan worden;
- 1.7 Gebruiksrecht: het recht op grond waarvan Opdrachtgever bevoegd is tot het installeren en gebruiken van Standaardprogrammatuur overeenkomstig de Overeenkomst met inbegrip van alle daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke al dan niet tijdelijke verveelvoudigingen en openbaarmakingen;
- 1.8 Installatie: het invoeren van Programmatuur;
- 1.9 Installatiekopie: een gegevensdrager met daarop de Programmatuur;
- 1.10 Maatwerkprogrammatuur: specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde Programmatuur;
- 1.11 Major release: een nieuwe versie van de Standaardprogrammatuur waarbij óf de toegepaste techniek en/óf de gebruikersinterface en/of de functionaliteit en/of de compatibiliteit ingrijpend aangepast is. Bij standaard versienummering zoals '1.2.3' is '1' de major release, '2' de minor release en '3' het patch level.
- 1.12 Minor release: een nieuwe versie van software waarbij óf de toegepaste techniek en/óf de gebruikersinterface en/of de functionaliteit en/of de compatibiliteit licht aangepast is.
- 1.13 Nieuwe Versie: een nieuwe versie van de Standaardprogrammatuur met in overwegende mate aanvullende en verbeterde functionaliteiten;
- 1.14 Opdrachtgever: gemeente Amersfoort;
- 1.15 Opdrachtnemer: de contractuele opdrachtnemer van Opdrachtgever;
- 1.16 Overeenkomst: de afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waaronder -indien van toepassing- de onderhoudsovereenkomst, die tot stand zijn gekomen met een schriftelijk contract of na een offerteaanvraag van Opdrachtgever, offerte van Opdrachtnemer en een opdrachtbevestiging of definitieve gunningbrief aan Opdrachtnemer;
- 1.17 Partijen: Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
- 1.18 Personeel: de door Partijen bij de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen personeelsleden, medewerkers en/of hulppersonen;
- 1.19 Programmatuur: de vanwege de Overeenkomst door Opdrachtnemer te leveren programmatuur om het in de Overeenkomst omschreven resultaat tot stand te brengen, te onderscheiden in Standaardprogrammatuur en Maatwerkprogrammatuur;
- 1.20 Standaardprogrammatuur: voor algemeen gebruik ontwikkelde Programmatuur die niet exclusief aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld;
- 1.21 Verbeterde Versie: een nieuwe versie van de Standaardprogrammatuur waarin Gebreken zijn hersteld en/of de werking is verbeterd;

- 1.22 Vergoeding: de in totaal voor de prestaties van Opdrachtnemer in de Overeenkomst overeengekomen prijs;
- 1.23 Werkdagen: kalenderdagen, behoudens weekenden en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 van de Algemene termijnenwet. .
- 1.24 Workaround: een programma-omweg als tijdelijke alternatieve oplossing voor een probleem.

2. Projectleiding en vertegenwoordiging

- 2.1 Partijen wijzen elk één projectmanager aan die de contacten over de uitvoering van de Overeenkomst onderhoudt. Partijen informeren elkaar over wie zij als projectmanager hebben aangewezen. Na Acceptatie kunnen Partijen voor de onderhoudsperiode een ander contactpersoon aanwijzen.
- 2.2 De projectmanagers kunnen alleen vertegenwoordigen en binden voor zover het betreft de uitvoering van de Overeenkomst. Tot wijziging van de Overeenkomst zijn zij niet bevoegd. Mededelingen van belang voor de uitvoering van de Overeenkomst, binden Partijen alleen indien zij schriftelijk -waaronder per elektronisch post- zijn gedaan door een bevoegd persoon.
- 2.3 De projectmanager van Opdrachtnemer rapporteert aan de projectmanager van Opdrachtgever over het verloop van de werkzaamheden. Hij geeft daarbij inzicht in het verloop en de stand van zijn werkzaamheden en, indien van belang voor de facturering, het bestede aantal uren en andere voor de uitvoering daarvan relevante aspecten. Partijen overleggen zo vaak als een van hen dat nodig oordeelt over de voortgang van de werkzaamheden.

3. Aflevering en Installatie

- 3.1 Opdrachtnemer zal de Programmatuur afleveren op een door Opdrachtgever opgegeven wijze. Opdrachtnemer verricht de aflevering van de Programmatuur in één keer, tenzij tussen Partijen expliciet anders is overeengekomen.
- 3.2 Opdrachtnemer zal de Programmatuur bij Opdrachtgever en in samenwerking met Opdrachtgever installeren, tenzij Opdrachtgever expliciet anders heeft aangegeven. De kosten van Installatie worden geacht in de Vergoeding te zijn begrepen, tenzij Installatie expliciet geen onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst.
- 3.3 Het risico van beschadiging of verlies van Programmatuur gaat direct na Installatie over van Opdrachtnemer op Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer daarna zorgt voor verlies of beschadiging, zal Opdrachtnemer -onverlet andere rechten van Opdrachtgever- op de kortst mogelijke termijn nieuwe Programmatuur verstrekken.
- 3.4 Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever zo mogelijk een Installatiekopie, of stelt Opdrachtgever in de gelegenheid die zelf te maken. De prijs van de Installatiekopie is in de Vergoeding begrepen. Dit geldt ook voor Nieuwe en Verbeterde Versies, indien Opdrachtgever recht heeft op Nieuwe en Verbeterde Versies.
- 3.5 Een bewijs van aflevering en/of Installatie van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer laat de rechten van Opdrachtgever onverlet.
- 3.6 Indien de gegevensdrager van de Programmatuur of de Installatiekopie in het ongereede is geraakt of zodanig beschadigd dat het Overeengekomen gebruik niet meer mogelijk is, verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever op verzoek en met bekwame spoed een nieuwe kopie van de Programmatuur of stelt hij Opdrachtgever in de gelegenheid die zelf te maken. Opdrachtnemer kan daarbij, voor zover van toepassing, alleen aanspraak maken op vergoeding van de kostprijs van de gegevensdrager.

4. Documentatie

- 4.1 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever bij aflevering van de Programmatuur voorzien van Documentatie geschreven in de Nederlandse taal. De Documentatie is zodanig dat Opdrachtgever en derden de Programmatuur op eenvoudige wijze met behulp daarvan kunnen installeren, gebruiken, beheren en onderhouden.
- 4.2 Opdrachtgever mag Documentatie, zonder daarvoor een nadere vergoeding verschuldigd te zijn, voor eigen gebruik verveelvoudigen, wijzigen en voor gebruik binnen zijn organisatie openbaar maken, mits daarop voorkomende aanduidingen van auteursrechten e.d. worden gehandhaafd.

5. Test Programmatuur

- 5.1 Gedurende de testperiode vindt er in ieder geval wekelijks (tenzij anders is afgesproken) overleg plaats tussen de projectmanagers.
- 5.2 Alle functionele en technische Documentatie dient voorafgaand aan de voorbereidingsfase van het testtraject bij Opdrachtgever afgeleverd te zijn.
- 5.3 Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in de gelegenheid om de Programmatuur in meerdere omgevingen te testen. Opdrachtgever kan beslissen dat een Gebrek of een workaround (programma-omweg) ertoe leidt dat de testen niet worden voortgezet in een volgende testomgeving.
- 5.4 Bij Blokkerende Gebreken reageert Opdrachtnemer binnen één Werkdag en lost deze Gebreken binnen twee Werkdagen op na melding bij het aanspreekpunt.
- 5.5 Bij Ernstige Gebreken reageert Opdrachtnemer binnen twee Werkdagen na melding bij het aanspreekpunt en lost deze Gebreken binnen vijf Werkdagen op.
- 5.6 Partijen overleggen over de functiehersteltermijn van Kleine Gebreken.
- 5.7 Indien door Opdrachtgever bij het uitvoeren van een test twee of meer Blokkerende Gebreken en/of vijf of meer Ernstige Gebreken geconstateerd worden, wordt de testuitvoering opgeschort. De test wordt daarna hervat indien:
 - het product door Opdrachtnemer opnieuw grondig getest is en hiervan testrapporten aan Opdrachtgever zijn overgelegd; en
 - alle geconstateerde Ernstige en Blokkerende Gebreken zijn opgelost door Opdrachtnemer.Bij het hervatten van de testuitvoering begint de gehele acceptatietermijn voor Acceptatie opnieuw te lopen.
- 5.8 Indien Programmatuur door Opdrachtnemer wordt getest bij Opdrachtgever en voor de Programmatuur een aparte testomgeving is ingericht binnen de infrastructuur van Opdrachtgever, dan voert Opdrachtnemer eerst een pre-test uit op deze testomgeving om aan te tonen dat de testomgeving gereed is om de functionele test van Opdrachtgever op te starten. De inhoud van deze pre-test wordt in overleg met Opdrachtgever bepaald.
- 5.9 Indien Programmatuur door Opdrachtnemer zelf wordt geïnstalleerd en geconfigureerd op de acceptatieomgeving van Opdrachtgever, dan voert Opdrachtnemer eerst een pre-test uit. Deze test moet aantonen dat de acceptatieomgeving gereed is om de functionele test van Opdrachtgever op te starten. De inhoud van deze test wordt in overleg met Opdrachtgever bepaald.
- 5.10 Opdrachtgever is gerechtigd de Maatwerkprogrammatuur door een derde (deskundige) te laten onderzoeken, alvorens tot Acceptatie over te gaan. De kosten worden gedragen door Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen, maar kan verlangen dat de derde (deskundige) vooraf verklaart zich te zullen houden aan de verplichting tot geheimhouding.

6. Acceptatie

- 6.1 Acceptatie door de Opdrachtgever kan alleen door ondertekening van een acceptatiedocument. Het acceptatiedocument wordt per project opgesteld door Opdrachtgever. Opdrachtnemer en Opdrachtgever treden in overleg over de termijn waarop een mededeling over Acceptatie zal plaatsvinden. Acceptatie zal niet onthouden worden, indien alleen sprake is van kleine Gebreken die het gebruik van de Programmatuur niet in de weg staat. Dit laat onverlet de verplichting van Opdrachtnemer die kleine Gebreken op te lossen na Acceptatie.
- 6.2 Indien Opdrachtgever de Programmatuur en Documentatie accepteert ondanks de geconstateerde aanwezigheid van een of meer Gebreken, dan stelt hij Opdrachtnemer daarvan in kennis. Opdrachtnemer herstelt die Gebreken voor eigen rekening en met bekwame spoed.
- 6.3 Indien Opdrachtgever de Programmatuur niet bij eerste uitvoering van de acceptatietest goedkeurt, zal hij deze test binnen een door hem vast te stellen redelijke termijn geheel of gedeeltelijk herhalen. In een aanvullend testverslag legt Opdrachtgever vervolgens vast of de bij de eerste test geconstateerde Gebreken zijn verholpen en of hij de Programmatuur thans wel goedkeurt.
- 6.4 Indien Opdrachtgever de Programmatuur afkeurt, herstelt Opdrachtnemer de geconstateerde Gebreken voor eigen rekening binnen een daartoe door Opdrachtgever te verlenen redelijke termijn die ingaat op de datum van ondertekening van het testverslag. Indien Opdrachtnemer daaraan niet voldoet, mag Opdrachtgever de Gebreken na voorafgaande mededeling aan Opdrachtnemer voor re-

kening van Opdrachtnemer zelf verhelpen of door een derde laten verhelpen. Opdrachtnemer verleent daaraan in dat geval kosteloos zijn volledige medewerking onder meer door daarvoor noodzakelijke informatie op diens eerste verzoek aan Opdrachtgever te verstrekken. Indien Opdrachtgever een Gebrek om reden als hiervoor bedoeld zelf verhelpt of door een derde laat verhelpen, laat dat de overeengekomen verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer voor de Programmatuur geheel onverlet.

- 6.5 Indien de Programmatuur bestaat uit meerdere programma's, dan kan de Programmatuur in delen aan een Acceptatietest worden onderworpen en geaccepteerd. Opdrachtgever is niet verplicht om aan een gedeeltelijke Acceptatie mee te werken, indien dit niet vooraf schriftelijk is overeengekomen.
- 6.6 Indien de Programmatuur na een acceptatietest opnieuw afgekeurd wordt op één of meerdere in de voorgaande acceptatietest geconstateerde gebreken, is Opdrachtnemer als gevolg daarvan in verzuim. Opdrachtgever kan de Overeenkomst in dat geval met onmiddellijke ingang buiten rechte ontbinden zonder dat daarvoor enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist. Opdrachtgever zal de test niet afkeuren om onredelijke gronden.

7. Garanties

- 7.1 Opdrachtnemer garandeert voor de duur van twaalf maanden na Acceptatie dat de Programmatuur zonder onderbreking of Gebreken en conform de overeengekomen eisen en andere afspraken functioneert. Indien zich toch een Gebrek openbaart, zal Opdrachtnemer het Gebrek voor zijn rekening en met bekwame spoed, rekening houdend met de ernst en de aard daarvan, herstellen.
- 7.2 De garantie om een Gebrek te herstellen, geldt niet voor zover Opdrachtnemer aantoont dat een Gebrek is ontstaan als gevolg van een, zonder zijn toestemming, door Opdrachtgever of een door Opdrachtgever ingeschakelde derde in de Programmatuur aangebrachte wijziging. De garantie geldt evenmin indien een Gebrek aantoonbaar het gevolg is van onzorgvuldig of ondeskundig gebruik van de Programmatuur door Opdrachtgever.
- 7.3 Opdrachtnemer garandeert dat de Standaardprogrammatuur geen technische voorzieningen, functies of andere vreemde elementen bevat die op enig moment, al dan niet tijdelijk, aan het Overeengekomen gebruik in de weg (kunnen) staan. Verder garandeert Opdrachtnemer dat, indien hij niet de Rechthebbende van de Standaardprogrammatuur is, hij door Rechthebbende is gemachtigd om namens deze Gebruiksrechten aan derden te verschaffen. Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever op verzoek een kopie van die machtiging.
- 7.4 Opdrachtnemer zal ter uitvoering van een garantie een tijdelijke probleemoplossing aanbieden in de vorm van een workaround om het betreffende Gebrek te omzeilen, indien het Gebrek niet op een andere wijze kan worden verholpen. Het aanbrengen van een workaround zal niet geschieden dan na overleg en toestemming van Opdrachtgever en Opdrachtnemer verplicht zich om voorafgaand aan deze toestemming van Opdrachtgever de functionele gevolgen van de workaround aan Opdrachtgever bekend te maken. De tijdelijke oplossing ontslaat Opdrachtnemer niet van de verplichting om met bekwame spoed na melding een permanente oplossing (zonder workaround) te verzorgen.
- 7.5 Indien Opdrachtnemer Gebreken in de Standaardprogrammatuur alleen herstelt door middel van het uitbrengen van andere versies, heeft Opdrachtgever gedurende de garantietermijn, ook al is hij met Opdrachtnemer geen onderhoud overeengekomen, recht op de kosteloze ontvangst en het gebruik daarvan.
- 7.6 Opdrachtnemer garandeert dat Programmatuur en andere producten van Opdrachtnemer van goede kwaliteit zijn, aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid en afwerking voldoen en samenhangend zijn geschreven. Opdrachtnemer garandeert verder dat de Programmatuur geen andere beveiligingsmaatregelen en beveiligingsfuncties of voor de Programmatuur vreemde elementen bevat dan die welke in de Documentatie zijn vermeld.
- 7.7 Opdrachtnemer garandeert dat hij de Programmatuur tot 3 jaar na datum van Acceptatie en gedurende de afgesproken onderhoudstermijn kan onderhouden, ook indien geen Nieuwe Versies, maar alleen Verbeterde Versies van de Standaardprogrammatuur door Opdrachtnemer worden afgenomen.

8. Standaardprogrammatuur: Gebruiksrecht

- 8.1 De intellectuele eigendomsrechten van de Standaardprogrammatuur berusten bij Opdrachtnemer. Of, voor zover die intellectuele eigendomsrechten aan een andere rechthebbende toebehoren, aan die rechthebbende.
- 8.2 Opdrachtnemer verleent aan Opdrachtgever een eeuwigdurend en onherroepelijk niet-exclusief Gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur en eveneens op toekomstige versies die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever worden verstrekt.
- 8.3 In het Gebruiksrecht is, zonder dat Opdrachtgever daarvoor enige additionele vergoeding verschuldigd is, in ieder geval begrepen:
 - a. het recht om alle voor Opdrachtgever toegankelijke functionaliteiten van de Standaardprogrammatuur te gebruiken;
 - b. het recht om kopieën van de Standaardprogrammatuur te vervaardigen, op te slaan, regelmatig te testen en ‘hot standby’ te houden voor het geval van een calamiteit, voor zover dit aantal niet het aantal gecontracteerde gebruikers overschrijdt;
 - c. het recht om de Standaardprogrammatuur voor test- en ontwikkeldoeleinden te gebruiken;
 - d. het recht om de Standaardprogrammatuur zonder enige beperking of begrenzing met betrekking tot plek, apparatuur of tijdsduur te gebruiken, waaronder begrepen het gebruik daarvan door derden ten behoeve van Opdrachtgever, voor zover dit aantal niet het aantal gecontracteerde gebruikers overschrijdt.
- 8.4 Opdrachtgever mag kopieën van de Standaardprogrammatuur vervaardigen en in gebruik nemen zo vaak hij dat voor zijn bedrijfsvoering nodig oordeelt. Als hij daartoe overgaat en om die reden een additionele betaling aan Opdrachtnemer verschuldigd is, deelt hij dat Opdrachtnemer met bekwame spoed mee. Opdrachtgever verwijdt geen aanduidingen van eigendoms- en auteursrechten bij het veeleenvoudigen van Standaardprogrammatuur.
- 8.5 Tot het moment van Acceptatie van de Standaardprogrammatuur verkrijgt Opdrachtgever van Opdrachtnemer een niet-exclusief recht op het gebruik daarvan voor installatie- en testdoeleinden.
- 8.6 Indien Opdrachtnemer niet de rechthebbende van de Standaardprogrammatuur is, dan garandeert Opdrachtnemer met het aangaan van de Overeenkomst dat hij door rechthebbende is gemachtigd om namens deze Gebruiksrechten aan derden te verschaffen. Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever op verzoek een kopie van die machtiging.

9. Maatwerkprogrammatuur: intellectuele eigendomsrechten

- 9.1 Alle intellectuele eigendomsrechten van de Maatwerkprogrammatuur berusten bij Opdrachtgever, tenzij tussen Partijen anders is overeengekomen. Voor zover nodig worden deze rechten en toekomstige rechten op grond van de Overeenkomst door Opdrachtnemer overgedragen en door Opdrachtgever aanvaard. Oplevering van Maatwerkprogrammatuur vindt op verzoek van Opdrachtgever plaats in bron- en objectcode.
- 9.2 Indien voor de overdracht van de rechten op Maatwerkprogrammatuur op enig moment een nadere akte is vereist, zal Opdrachtnemer hieraan met bekwame spoed meewerken.
- 9.3 Bij een geschil tussen Partijen over intellectuele eigendomsrechten op (delen van) Programmatuur, mag Opdrachtgever, ongeacht de uitkomst van dat geschil, voortgaan met het overeengekomen gebruik.
- 9.4 Opdrachtnemer doet hierbij, mede namens zijn Personeel, afstand van alle eventueel aan hem toekomende zogenoemde persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25 lid 1, sub a t/m c Auteurswet, in de mate waarin die regelgeving zodanige afstand toelaat. Opdrachtnemer garandeert Opdrachtgever bevoegd te zijn om deze afstand mede namens zijn Personeel te verrichten.

10. Escrow

- 10.1 Opdrachtnemer voorziet binnen de Opdracht in Escrow door deponering bij een gespecialiseerde escrow agent. Escrow omvat alle niet openbaargemaakte informatie die Opdrachtgever redelijkerwijs nodig heeft voor fouterstel, onderhoud en beheer van de Standaardprogrammatuur zodat hij daarvan het Overeengekomen gebruik kan blijven maken. Escrow voldoet aan hetgeen dienaangaan-

de ten tijde van het afsluiten daarvan op de Nederlandse markt gebruikelijk is.

11. Factuur, betaling en meerwerk

- 11.1 De overeengekomen Vergoeding omvat alle kosten in verband met de nakoming van de verplichtingen van Opdrachtnemer, waaronder kosten van reizen, reis- en verblijfskosten, kosten van vermenigvuldiging van informatiedragers, mediakosten en kosten van testen en analyses. Opdrachtnemer kan voor deze werkzaamheden dan ook geen extra kosten in rekening brengen.
- 11.2 De door Partijen overeengekomen prijzen zijn exclusief BTW. Opdrachtnemer geeft tevens aan welk BTW-tarief van toepassing is.
- 11.3 Betaling door Opdrachtgever geschiedt middels het overeengekomen betalingschema. Opdrachtnemer factureert binnen 30 dagen na Acceptatie. Opdrachtgever betaalt de door hem op basis van de Overeenkomst verschuldigde bedragen in beginsel binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur.
- 11.4 Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat op de facturen de door Opdrachtgever gevraagde gegevens staan vermeld, waaronder een kostenplaatsnummer van Opdrachtgever en het onderwerp van de factuur. Vermeld de factuur niet de door Opdrachtgever gevraagde gegevens of voldoet de factuur niet aan de wettelijke eisen, dan kan hij de factuur terugsturen en wachten met betalen tot ontvangst van een volledige factuur.
- 11.5 Aanvullende opdrachten en ander meerwerk wordt separaat geoffreerd en mag alleen worden uitgevoerd en gedeclareerd na een voorafgaande schriftelijke en expliciete opdracht daartoe van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer. Meerwerk wordt apart gefactureerd.
- 11.6 Opdrachtnemer dient zijn factuur digitaal te zenden aan: factuur@amersfoort.nl.
- 11.7 In uitzonderlijke gevallen kunt u de factuur ook per post versturen en adresseren aan:
Gemeente Amersfoort
T.a.v. Financiële Administratie
Postbus 4000
3800 EA Amersfoort
- 11.8 Partijen hebben het recht om verschuldigde bedragen te verrekenen welke de ene Partij -uit welke hoofde dan ook- verschuldigd is aan de andere Partij.
- 11.9 Verrekening, overschrijding van een betalingstermijn door Opdrachtgever of niet-betaling door Opdrachtgever van een factuur op grond van vermoede onjuistheid van die factuur of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten dan wel de Overeenkomst te ontbinden.
- 11.10 Opdrachtgever is ingeval van betalingen voorafgaand aan Acceptatie, bevoegd te verlangen dat Opdrachtnemer een onvoorwaardelijke en onherroepelijke bankgarantie ten gunste van Opdrachtgever afgeeft door een voor Opdrachtgever acceptabele bankinstelling. De kosten van de bankgarantie zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 11.11 Deze algemene inkoopvoorwaarden zijn eveneens van toepassing op meerwerk, waaronder begrepen aanvullende leveringen en aanvullende diensten.

12. Aansprakelijkheid

- 12.1 In dit artikel over aansprakelijkheid wordt aangesloten bij het wettelijk schadebegrip, zoals dat is omschreven in artikel 6:95 van het Burgerlijk Wetboek. In afdeling 10 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek is dit schadebegrip nader uitgewerkt. Hierin staat ook wanneer Opdrachtnemer niet aansprakelijk is.
- 12.2 Indien een Partij aansprakelijk is voor schade van de andere Partij, dan is de te vergoeden persoons- en zaakschade per aanspraak beperkt tot een maximum bedrag van € 1.125.000. Samenhangende aanspraken worden gezien als één aanspraak.
- 12.3 Indien een Partij aansprakelijk is voor schade van de andere Partij, dan is de te vergoeden schade, anders dan persoons- en zaakschade, per aanspraak beperkt tot een maximum bedrag van vier (4) maal de hoogte van de Vergoeding. Samenhangende aanspraken worden gezien als één aanspraak.
- 12.4 De in artikel 12.2 en 12.3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen:
 - a. in geval van aanspraken van derden of Personeel op schadevergoeding tengevolge van dood of letsel;

- b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de schadeveroorzakende Partij of diens Personeel;
 - c. indien een intellectueel eigendomsrecht van een derde wordt geschonden.
- 12.5 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden vanwege een (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden, zulks met inbegrip van: persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25, eerste lid van de Auteurswet, vergelijkbare aanspraken met betrekking tot kennis, ongeoorloofde mededinging en dergelijke. Opdrachtnemer neemt op eerste verzoek van Opdrachtgever de verdediging op zich of ondersteunt Opdrachtgever bij de verdediging in iedere procedure die in wordt ingesteld wegens inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van een derde door de Programmatuur.
- 12.6 Onverkort eventuele specifieke bepalingen over verzekeringen, houdt Opdrachtnemer zich op een naar verkeersnormen passende en, rekening houdend met de aard en omvang van de Opdracht, gebruikelijke wijze verzekerd. Opdrachtnemer dient op eerste verzoek van Opdrachtgever een kopie van de daartoe strekkende polis te geven aan Opdrachtgever.
- 12.7 Alle verplichtingen, ook die krachtens de belasting-, zorgverzekerings- en sociale verzekeringswetgeving met betrekking tot Personeel van Opdrachtnemer, komen ten laste van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aansprakelijkheid die daarmee verband houdt en tegen inlenersaansprakelijkheid.

13. Geheimhouding

- 13.1 Partijen maken hetgeen hen bij de uitvoering van de Overeenkomst ter kennis komt, en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden, op geen enkele wijze verder bekend behalve voor zover enig wettelijk voorschrift of uitspraak van de rechter hen tot bekendmaking daarvan verplicht. Partijen verplichten ook hun Personeel om deze geheimhoudingsverplichting na te komen. De Partij die deze geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere Partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 1.500,- per overtreding per dag dat de overtreding voortduurt onverminderd het recht op schadevergoeding.
- 13.2 Partijen verlenen elkaar over en weer op verzoek medewerking en toestemming aan het uitoefenen van toezicht op de bewaring en het gebruik van vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens door de andere Partij.
- 13.3 Opdrachtnemer stelt alle gegevens die zij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst van Opdrachtgever onder zich heeft, inclusief eventueel daarvan gemaakte kopieën, op diens eerste verzoek aan Opdrachtgever ter beschikking.

14. Verwerking persoonsgegevens

- 14.1 Voor zover Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens voor Opdrachtgever verwerkt, wordt Opdrachtnemer als bewerker in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) aangemerkt en geldt de Overeenkomst tevens als overeenkomst in de zin van artikel 14 lid 2 Wbp. Opdrachtnemer is niet gerechtigd om op enig moment de persoonsgegevens die zij ter beschikking krijgt op enigerlei wijze geheel of gedeeltelijk anders te (doen) gebruiken dan voor de uitvoering van de Overeenkomst, een en ander behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- 14.2 Opdrachtnemer zal bij de verwerking van persoonsgegevens passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen treffen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging daarvan, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. Opdrachtnemer legt de maatregelen schriftelijk vast en verstrekt deze op verzoek aan Opdrachtgever.
- 14.3 Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens, als gedefinieerd in artikel 1 Wbp, op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 14.4 Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever haar volledige medewerking om betrokkenen in de zin van artikel 1 onder f Wbp (i) inzage in hun persoonsgegevens te laten krijgen, (ii) persoonsgegevens te

laten verwijderen of te corrigeren, en/of (iii) aan te laten tonen dat persoonsgegevens verwijderd of gecorrigeerd zijn indien zij incorrect zijn of, indien Opdrachtgever het standpunt van betrokkene bestrijdt, vast te leggen dat betrokkene zijn persoonsgegevens als incorrect beschouwt.

15. Personeel en derden

- 15.1 Opdrachtnemer garandeert dat hij alleen Personeel inzet dat beschikt over de overeengekomen dan wel voor het verrichten van de prestatie benodigde vaardigheden en kwalificaties. Opdrachtnemer garandeert tevens dat het door hem ingezette Personeel voldoet aan de eisen die dienaangaande aan een vergelijkbare dienstverlener als redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mogen worden gesteld.
- 15.2 Indien Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wil maken van diensten van derden, dan is hij daartoe pas bevoegd na verkregen schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal zijn toestemming niet op onredelijke gronden weigeren en is gerechtigd aan deze toestemming voorwaarden te verbinden.
- 15.3 Indien de kwaliteit van het werk of het gedrag van een Personeelslid van Opdrachtnemer en/of een door Opdrachtnemer ingezette derde naar gemotiveerd oordeel van Opdrachtgever niet voldoet, zal Opdrachtnemer het Personeelslid of derde op het eerste verzoek van Opdrachtgever vervangen. Ditzelfde geldt als dit naar gemotiveerd oordeel van Opdrachtgever nodig is voor een goede uitvoering van de opdracht.
- 15.4 Opdrachtnemer, zijn Personeel en door hem ingeschakelde derden zijn bij het uitvoeren van de Overeenkomst gehouden van overheidswege vastgestelde veiligheids-, gezondheids- en milieuvorschriften in acht te nemen, evenals eventuele bedrijfsvoorschriften, reglementen, instructies en aanwijzingen die gelden bij Opdrachtgever.
- 15.5 Opdrachtnemer is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever niet gerechtigd de projectmanager of andere personen die werkzaamheden specifiek voor Opdrachtgever verrichten tijdelijk of definitief te vervangen, om andere redenen dan uitdiensttreding bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal zijn toestemming niet op onredelijke gronden weigeren en is gerechtigd aan deze toestemming voorwaarden te verbinden.

16. Ontbinding

- 16.1 Onverminderd alle andere rechten en vorderingen van Opdrachtgever op basis van de wet of de Overeenkomst mag Opdrachtgever de Overeenkomst door een schriftelijke verklaring geheel of gedeeltelijk ontbinden, indien:
 - a. Opdrachtnemer in verzuim is met de nakoming van een verplichting uit hoofde van de Overeenkomst;
 - b. de nakoming door Opdrachtnemer van een verplichting uit hoofde van de Overeenkomst blijvend of tijdelijk onmogelijk is;
 - c. ten aanzien van Opdrachtnemer faillissement is aangevraagd, Opdrachtnemer in staat van faillissement wordt verklaard of aan hem, al dan niet voorlopig, surseance van betaling wordt verleend of een aanvraag daartoe is gedaan;
 - d. een besluit wordt genomen en/of wordt overgegaan tot liquidatie van Opdrachtnemer of het beëindigen van de bedrijfsactiviteiten van Opdrachtnemer, of de bedrijfsactiviteiten van Opdrachtnemer wezenlijk wijzigen;
 - e. door Opdrachtnemer of zijn Personeel of door hem ingeschakelde derden enig voordeel is of wordt aangeboden of verschaft aan een persoon die deel uitmaakt van een orgaan van Opdrachtgever of aan een van zijn Personeelleden of vertegenwoordigers;
 - f. Opdrachtnemer haar onderneming staakt, of een derde, direct of indirect, zeggenschap verwerft over Opdrachtnemer of met Opdrachtnemer een juridische fusie aangaat, en de belangen van Opdrachtgever daardoor worden geschaad;
 - g. op de Programmatuur beslag wordt gelegd;
 - h. Opdrachtgever door een derde in rechte is/wordt betrokken vanwege schending van intellectuele eigendomsrechten met de Programmatuur.

- 16.2 Indien de Overeenkomst is ontbonden, zal Opdrachtnemer de reeds aan hem verrichte betalingen aan Opdrachtgever terugbetalen, vermeerderd met de wettelijke rente over het betaalde bedrag vanaf de dag waarop dit aan Opdrachtnemer is betaald.
- 16.3 Indien de Overeenkomst gedeeltelijk is ontbonden, bestaat de terugbetalingsverplichting alleen voor zover de betalingen op het ontbonden gedeelte betrekking hebben.
- 16.4 In geval van overmacht gaan Partijen niet eerder tot ontbinding over dan na het verstrijken van een termijn van 15 Werkdagen na het intreden van de tekortkoming. In de volgende gevallen is geen sprake van overmacht: gebrek aan Personeel, stakingen, ziekte van Personeel en tekortkomingen van door Opdrachtnemer ingeschakelde derden.
- 16.5 Indien Opdrachtgever met Opdrachtnemer twee of meer samenhangende Overeenkomsten heeft gesloten, mag Opdrachtgever bij een gehele of gedeeltelijke ontbinding van de ene Overeenkomst ook de andere Overeenkomst(en) met een schriftelijke verklaring ontbinden.

17. Maatschappelijk verantwoord ondernemen, duurzaamheid en integriteit

- 17.1 Opdrachtnemer dient zich te houden aan de in Nederland gangbare normen en waarden op sociaal-maatschappelijk gebied. Opdrachtnemer mag zijn medewerkers niet discrimineren, mag geen gebruik maken van kinderarbeid, moet goede arbeidsomstandigheden bieden en weerhoudt zich van onethische praktijken.
- 17.2 Opdrachtnemer dient actief een verminderde belasting van het milieu na te streven voor haar goederen, verpakkingen en grond- en hulpstoffen.
- 17.3 Opdrachtnemer dient een bijdrage te leveren aan de verhoging van de arbeidsparticipatie van de onderkant van de arbeidsmarkt (Wwb, Wsw, Wet Wajong, WIA, bbl- en bol-trajecten). Hierover zijn mogelijk nadere voorwaarden in het aanbestedingsdocument gespecificeerd.
- 17.4 Het is Opdrachtnemer of zijn Personeel niet toegestaan Personeel van Opdrachtgever te bewegen tot prestaties, toezeggingen en dergelijke tegen enige vorm van beloning of gift aan dat personeelslid, zonder welke beloning of gift de prestatie of de toezegging niet c.q. onder andere voorwaarden tot stand zou zijn gekomen. Opdrachtgever heeft het recht de Overeenkomst te ontbinden bij het constateren van een dergelijke praktijk.

18. Overig

- 18.1 Op het eerste verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de implementatie, waaronder eventuele conversies, uitvoeren dan wel Opdrachtgever hierbij ondersteunen. Indien dit niet in de Overeenkomst is begrepen, mag Opdrachtnemer hiervoor een marktconform uurtarief in rekening brengen.
- 18.2 Opdrachtnemer kan een verplichting slechts met voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever overdragen aan een derde. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.
- 18.3 Beëindiging, waaronder ontbinding, van de Overeenkomst, op welke wijze dan ook, ontslaat Partijen niet van verplichtingen daaruit die naar hun aard doorlopen. Tot deze verplichtingen behoren in ieder geval: vrijwaring voor schending van intellectuele eigendomsrechten, garanties, aansprakelijkheid, geheimhouding, geschillen, toepasselijk recht en forumkeuze.
- 18.4 Voor zover voor de uitvoering van de Overeenkomst krachtens enig nationaal of internationaal voorschrift een vergunning of andere toestemming is vereist, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het verkrijgen en behouden van een dergelijke vergunning of toestemming. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever onverwijld in kennis van alles wat naar zijn oordeel strijd met de vergunning of de toestemming oplevert of kan opleveren.
- 18.5 Indien de uitvoering van enige prestatie vertraging dreigt te ondervinden, deelt Opdrachtnemer dat onmiddellijk aan Opdrachtgever mee onder vermelding van de oorzaak en consequenties daarvan. Tevens stelt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever daarbij maatregelen voor om (verdere) vertraging te voorkomen. Na ontvangst van deze mededeling, bericht Opdrachtgever aan Opdrachtnemer of hij al dan niet instemt met de voorgestelde maatregelen. Instemming betekent niet dat Opdrachtgever de oorzaak van de dreigende vertraging erkent en laat zijn rechten jegens Opdrachtnemer onverlet.

- 18.6 Opdrachtnemer neemt op verzoek van Opdrachtgever deel aan overleg met door Opdrachtgever aangewezen andere Opdrachtnemers van Opdrachtgever indien op enig moment blijkt dat de Programmatuur niet goed functioneert in samenhang met andere bij Opdrachtgever in gebruik zijnde of te nemen programmatuur en/of producten. Het overleg is gericht op het achterhalen van de oorzaak van het onvoldoende in samenhang functioneren en het zo mogelijk vinden van een oplossing daarvoor. Aan het overleg en uitwerken van een oplossing verbonden redelijke kosten komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij het onvoldoende in samenhang functioneren toerekenbaar blijkt aan Opdrachtnemer.
- 18.7 Termijnen genoemd in de Overeenkomst, bijvoorbeeld in het bestek, zijn termijnen waarvan overschrijding leidt tot verzuim van de partij ten aanzien van wie de termijn is gesteld, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist. Dit tenzij anders is aangegeven. In geval van fasering van het project worden de verschillende projectfasen in de Overeenkomst, bijvoorbeeld in het bestek, benoemd met termijnen die op gelijke wijze werken.
- 18.8 Indien de Overeenkomst om welke reden ook (tussentijds) eindigt, doet Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk is om er voor te zorgen dat een nieuwe Opdrachtnemer of Opdrachtgever zelf zonder belemmeringen de uitvoering van de Overeenkomst kan overnemen en/of een soortgelijke prestatie ten behoeve van Opdrachtgever kan verrichten. Tevens retourneert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever onverwijld alle aan haar door Opdrachtgever ter hand gestelde documenten, boeken, bescheiden en andere goederen (waaronder begrepen gegevens- en informatiedragers).

19. Toepasselijk recht en forumkeuze

- 19.1 Ieder geschil tussen Partijen wordt in eerste gerechtelijke instantie -met uitsluiting van andere rechters- voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te Utrecht, tenzij Partijen alsnog een andere vorm van geschilbeslechting overeenkomen.
- 19.2 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing, met uitdrukkelijke uitsluiting van regels van internationaal privaatrecht waaronder het Weens Koopverdrag.
- 19.3 Op de Overeenkomst zijn de wettelijke bepalingen van toepassing, behalve voor zover de Overeenkomst daarvan afwijkt.
- 19.4 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Opdrachtnemer wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 19.5 Indien één of meer bepalingen van de Overeenkomst nietig blijken te zijn of door de rechter vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van de Overeenkomst zoveel mogelijk onverkort van kracht.

BIJZONDERE BEPALINGEN ONDERHOUD PROGRAMMATUUR

20. Toepassing

- 20.1 Indien onderhoud van Programmatuur is overeengekomen, dan zijn de algemene bepalingen in deze set Algemene inkoopvoorwaarden programmatuur gemeente Amersfoort op gelijke wijze van toepassing op onderhoud van Programmatuur. In aanvulling op de algemene bepalingen gelden voor onderhoud van Programmatuur eveneens de bijzondere bepalingen die zijn opgenomen in dit hoofdstuk bijzondere bepalingen onderhoud programmatuur.
- 20.2 Ook indien Opdrachtgever met Opdrachtnemer later alsnog onderhoud overeenkomt ten aanzien van een eerder door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verrichte levering van Programmatuur, zijn de bijzondere bepalingen in dit hoofdstuk bijzondere bepalingen onderhoud programmatuur op dat later overeengekomen onderhoud van toepassing.

21. Contactpersonen

- 21.1 Partijen zullen ieder een contactpersoon aanwijzen voor de onderhoudsperiode. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders wordt aangegeven door de desbetreffende partij kunnen deze personen die partij vertegenwoordigen en binden.

22. Duur onderhoudsovereenkomst

- 22.1 De duur van het onderhoud is opgenomen in de offerteaanvraag. De onderhoudstermijn start op het moment van Acceptatie. Voorafgaand aan Acceptatie is Opdrachtgever geen onderhoudsvergoeding verschuldigd en mag hiervoor geen factuur verstuurd worden.
- 22.2 Indien in de offerteaanvraag geen specifieke bepaling over verlenging van de onderhoudsperiode is opgenomen, dan is onderdeel van de Overeenkomst dat deze telkens stilzwijgend verlengt met een periode van 1 jaar, tenzij één der Partijen uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de lopende periode schriftelijk -waaronder per elektronisch post- te kennen geeft geen verlenging meer te wensen. In dat geval eindigt de onderhoudsovereenkomst aan het einde van de lopende periode.

23. Indexatie en betaling

- 23.1 De door Partijen overeengekomen prijs is vast en niet onderhevig aan enige indexering en/of andere wijze van aanpassing, tenzij in het Aanbestedingsdocument uitdrukkelijk anders is bepaald en daarin is bepaald (i) welke omstandigheden tot prijsaanpassing leiden; (ii) op welke wijze en data de aanpassing plaatsvindt en (iii) de hoogte van de indexering.
Laat Opdrachtnemer na om dit in het betreffende jaar te doen, dan vervalt dit recht.
- 23.2 De voor onderhoud verschuldigde bedragen zullen door Opdrachtnemer vooraf en deugdelijk gespecificeerd bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Indien tijdig gefactureerd, zal Opdrachtgever het onderhoud vooraf betalen. Indien de onderhoudsperiode gedurende het jaar eindigt, zal Opdrachtnemer pro rata het vooraf betaalde onderhoudsbedrag terugbetalen.

24. Onderhoud

- 24.1 Onderhoud, indien overeengekomen, omvat tenminste correctief onderhoud.
- 24.2 Indien overeengekomen omvat het onderhoud ook vernieuwend onderhoud.
- 24.3 Gedurende de onderhoudstermijn heeft Opdrachtgever, ook indien geen vernieuwend onderhoud is afgesproken, het recht om tegen een redelijke prijs en met toepassing van deze algemene inkoopvoorwaarden een Nieuwe Versie te kopen en Opdrachtnemer aanpassend onderhoud te laten uitvoeren.

25. Correctief onderhoud

- 25.1 In het kader van correctief onderhoud zal Opdrachtnemer in ieder geval de volgende werkzaamheden voor Opdrachtgever uitvoeren:
- Bij vrijgave en –later indien daartoe aanleiding bestaat- de Standaardprogrammatuur onderzoeken op mogelijke Gebreken en hierover, op eerste verzoek van Opdrachtgever, verslag uitbrengen aan Opdrachtgever. Indien tijdens dit onderzoek Gebreken worden geconstateerd, zal Opdracht-

nemer de Gebreken herstellen met bekwame spoed en binnen de afgesproken termijnen herstellen.

- Gebreken opsporen en herstellen, nadat een desbetreffend Gebrek is gemeld door Opdrachtgever. Het herstellen van Gebreken geschiedt binnen de afgesproken hersteltermijnen; en
- het verlenen van telefonische en elektronische assistentie bij Gebreken en over het gebruik en het functioneren van de Programmatuur, door zo nodig met bekwame spoed contact tot stand te brengen tussen een specialist met betrekking tot de Programmatuur en degene die namens Opdrachtgever het verzoek om assistentie heeft ingediend.

- 25.2 Opdrachtnemer garandeert dat de Programmatuur gedurende de onderhoudstermijn zonder onderbreking of Gebreken en conform de overeengekomen eisen en andere afspraken functioneert. Indien zich toch een Gebrek openbaart, zal Opdrachtnemer zorgen dat het Gebrek met bekwame spoed zal worden verholpen en in ieder geval binnen de afgesproken functiehersteltermijnen.
- 25.3 De garantie geldt niet indien een Gebrek aantoonbaar het gevolg is van onzorgvuldig of ondeskundig gebruik van de Programmatuur door Opdrachtgever. De garantie geldt ook niet indien Opdrachtnemer aantoont dat een Gebrek is ontstaan als gevolg van een, zonder zijn toestemming, door Opdrachtgever of een door Opdrachtgever ingeschakelde derde in de Programmatuur aangebrachte wijziging. Alleen in deze gevallen mag Opdrachtnemer kosten voor meerwerk in rekening brengen.
- 25.4 Opdrachtgever meldt Gebreken bij Opdrachtnemer. De reactie van Opdrachtnemer op een melding is steeds gericht op het zo spoedig mogelijk verhelpen van het Gebrek al dan niet door het tot stand brengen van een tijdelijke oplossing.
- 25.5 Opdrachtgever stelt de prioriteit van Gebreken vast. De reactie- en functiehersteltijden staan in de Overeenkomst.
- 25.6 De door Opdrachtgever gedane melding van een Gebrek kan gepaard gaan met een prioriteitstelling op basis van de volgende indeling:
- a. prioriteit I, Blokkerend Gebrek;
 - b. prioriteit II, Ernstig Gebrek;
 - c. prioriteit III, Klein Gebrek.
- Wijzigingen in gestelde prioriteit kunnen alleen in onderling overleg worden aangepast. Gebreken tijdens de onderhoudsperiode zullen met bekwame spoed, maar in ieder geval binnen de overeengekomen functiehersteltermijnen worden hersteld.
- 25.7 Opdrachtgever mag (laten) testen of een Gebrek daadwerkelijk is verholpen. Opdrachtnemer is verplicht daaraan zijn medewerking te verlenen. Indien uit de test blijkt dat een Gebrek niet naar behoren is verholpen, kan Opdrachtgever de kosten van het testen op Opdrachtnemer verhalen.
- 25.8 Overeengekomen functiehersteltermijnen en reactietijden zijn fatale termijnen en Opdrachtnemer is bij overschrijding daarvan in verzuim.
- 25.9 Opdrachtnemer zal Gebreken in de Programmatuur verhelpen dan wel oplossen. Tot de herstelwerkzaamheden behoort tevens het verstrekken van tijdelijke probleemoplossingen in de vorm van een workaround om het betreffende Gebrek te omzeilen, indien het Gebrek niet op een andere wijze kan worden verholpen. Het aanbrenge van een workaround zal niet geschieden dan na overleg en toestemming van Opdrachtgever en Opdrachtnemer verplicht zich om voorafgaand aan deze toestemming van Opdrachtgever de functionele gevolgen van de workaround aan Opdrachtgever bekend te maken. De tijdelijke oplossing ontslaat Opdrachtnemer niet van de verplichting om met bekwame spoed na melding een permanente oplossing (zonder workaround) te verzorgen.

26. Vernieuwend onderhoud

- 26.1 In het kader van vernieuwend onderhoud zal Opdrachtnemer Nieuwe Versies ter beschikking stellen aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer verplicht zich om de mogelijkheid om Nieuwe Versies uit te brengen regelmatig en in voldoende mate te onderzoeken. Opdrachtnemer zal de Nieuwe Versie(s) zo vroeg mogelijk aan Opdrachtgever aankondigen en ook aanbieden.
- 26.2 Opdrachtnemer garandeert bij vernieuwend onderhoud dat wijzigingen als gevolg van wet- en regelgeving tijdig worden aangeboden in de vorm van Nieuwe Versies.

27. Aanpassend onderhoud

- 27.1 In het kader van aanpassend onderhoud zal Opdrachtnemer, na een verzoek van Opdrachtgever, de Standaardprogrammatuur aanpassen in verband met gewijzigde apparatuur en/of gewijzigde afhankelijke programmatuur zoals die zijn opgenomen in de aanbestedingsdocumentatie van Opdrachtgever. Er is geen sprake van meerwerk indien de wijziging van programmatuur of apparatuur, is veroorzaakt door:
- Handelingen die toe te schrijven zijn aan de Opdrachtnemer of;
 - Het wijzigen van internationaal geaccepteerde technische normen.

28. Verbeterde en Nieuwe Versies

- 28.1 Opdrachtnemer zorgt voor een consistent versiebeleid. Daarbij geldt als uitgangspunt dat Verbeterde en Nieuwe Versies tijdig beschikbaar komen. Opdrachtnemer onderzoekt met het oog daarop regelmatig de noodzaak om dergelijke versies uit te brengen en informeert Opdrachtgever, indien een nieuwe versie uitgebracht moet worden, met bekwame spoed over de uitkomsten van zijn onderzoek.
- 28.2 Tussentijdse wijzigingen in Programmatuur als gevolg van correctief onderhoud, maken zoveel mogelijk onderdeel uit van Verbeterde en Nieuwe Versies. Indien Opdrachtnemer wijzigingen op een andere wijze aanbrengt, dient hij aan te tonen dat de wijziging geen onderdeel kan uitmaken van een Verbeterde of Nieuwe Versie.
- 28.3 Opdrachtnemer zal drie maanden voor het op de markt brengen van een major release van een Nieuwe of Verbeterde Versie, Opdrachtgever hiervan via schriftelijke of elektronische post op de hoogte brengen.
- 28.4 Opdrachtnemer stelt, indien het betreffende onderhoudsniveau is overeengekomen, Opdrachtgever op verzoek kosteloos een exemplaar van een Verbeterde of Nieuwe Versie ter beschikking voor testen en evaluatiedoeleinden. Opdrachtgever is niet verplicht tot ingebruikname van Verbeterde en Nieuwe Versies.
- 28.5 Indien is overeengekomen dat Opdrachtnemer de Programmatuur installeert, dan geldt deze installatieverplichting tevens voor Verbeterde en Nieuwe Versies die Opdrachtgever in gebruik wil nemen.
- 28.6 Indien Opdrachtnemer er voor kiest om in plaats van een Nieuwe Versie andere programmatuur uit te brengen en te stoppen met vernieuwend onderhoud op de bij Opdrachtgever in gebruik zijnde Programmatuur, kan Opdrachtgever aanspraak maken op hetzij onverkorte nakoming van de Overeenkomst van onderhoud hetzij op een Gebruiksrecht op die nieuwe programmatuur tegen de in de Overeenkomst vastgelegde voorwaarden voor een Nieuwe Versie.
- 28.7 Voorafgaand aan Installatie levert Opdrachtnemer de aangepaste Documentatie en een testrapport op van de Programmatuur, waaruit blijkt dat de Programmatuur grondig is getest en acceptabel is bevonden. Opdrachtgever is gerechtigd de Programmatuur na aflevering en implementatie aan een acceptatietest te onderwerpen, zoals beschreven in artikel 6 van deze voorwaarden.
- 28.8 Opdrachtnemer garandeert voor de onderhoudstermijn dat hij onderhoud uitvoert op (i) de laatste en voorlaatste versie van de door Opdrachtnemer geleverde Programmatuur en (ii) op iedere versie die niet ouder is dan twee jaar. Deze twee garanties gelden ook indien geen Nieuwe Versies maar alleen Verbeterde Versies worden afgenomen.

29. Garantie

- 29.1 Opdrachtnemer garandeert voor de duur van de onderhoudsovereenkomst dat:
- Opdrachtnemer gebruikservaringen met betrekking tot de Standaardprogrammatuur zal inventariseren en zo nodig door middel van Verbeterde en Nieuwe Versies wijzigingen of aanvullingen van de Standaardprogrammatuur zal aanbieden.
 - de Nieuwe Versies en Verbeterde Versies voldoen aan de overeengekomen eisen en andere afspraken;
 - de Nieuwe Versies en Verbeterde Versies voldoen aan algemeen aanvaarde internationale technische normen;
 - de Nieuwe Versies en Verbeterde Versies efficiënt, deugdelijk en onderling samenhangend zijn geschreven;
 - de Nieuwe Versies en Verbeterde Versies geen andere beveiligingsmaatregelen, -functies of voor

- de Standaardprogrammatuur vreemde elementen bevatten dan die welke in de Documentatie zijn vermeld, tenzij Opdrachtgever hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven;
- f. de Nieuwe Versies en Verbeterde Versies zonder Gebreken te vertonen compatibel zijn met de bij de Opdrachtgever gebruikte apparatuur en afhankelijke producten zoals die zijn opgenomen in de aanbestedingsdocumentatie;
- g. ieder herstel van Gebreken die betreffende voorgaande versies van de Standaardprogrammatuur door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer waren gemeld in de Nieuwe Versies en Verbeterde Versies worden bijgehouden;
- h. de Nieuwe Versies en Verbeterde Versies in staat zijn om de door Opdrachtgever met voorgaande versies aangemaakte gegevensbestanden te verwerken op de gebruikelijke manier;
- i. de Nieuwe Versies en Verbeterde Versies compatibel zijn met alle courante versies van de afhankelijke producten zoals die zijn opgenomen in de aanbestedingsdocumentatie;
- j. de Nieuwe Versies en Verbeterde Versies geen verminderde functionaliteit hebben ten opzichte van voorgaande versies.
- k. de Documentatie een juiste beschrijving geeft van de Standaardprogrammatuur en dat Opdrachtgever en derden de Programmatuur op eenvoudige wijze met behulp van de Documentatie kunnen installeren, gebruiken, beheren en onderhouden.

30. Overig

- 30.1 Onderhoudswerkzaamheden zullen bij Opdrachtnemer plaatsvinden tenzij deze noodzakelijk bij Opdrachtgever moeten plaatsvinden. In dat laatste geval zal het onderhoud in beginsel op de bij Opdrachtgever gebruikelijke werktijden worden verricht. Echter onderhoud dat tot verstoring van het arbeidsproces bij Opdrachtgever leidt, wordt in beginsel buiten de bij Opdrachtgever gebruikelijke werktijden uitgevoerd.
- 30.2 Opdrachtnemer zorgt voor een adequate vastlegging en archivering van de oorzaken van Gebreken en de resultaten van onderhoud alsmede indien nodig voor aanpassing van Documentatie.