

Algemene voorwaarden Avisi 2010

ALGEMENE VOORWAARDEN AVISI B.V.

ALGEMEEN

Artikel 1 - Algemeen

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Avisi goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan cliënt levert.

1.2 Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

1.3 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.4 Indien en voor zover Avisi programmatuur van derden aan cliënt ter beschikking stelt, zullen, mits dat door Avisi schriftelijk aan cliënt is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de (licentie)voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor cliënt ter inzage bij Avisi en Avisi zal deze aan cliënt kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen cliënt en Avisi om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

1.5 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Avisi en cliënt zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.

Artikel 2 - Aanbiedingen

2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Avisi zijn vrijblijvend, tenzij door Avisi schriftelijk anders is aangegeven.

2.2 Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Avisi verstrekte gegevens waarop Avisi zijn aanbieding baseert. Cliënt betracht steeds de uiterste zorg dat de eisen waaraan de prestatie van Avisi dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor Avisi niet bindend, behoudens indien door Avisi uitdrukkelijk anders is vermeld.

Artikel 3 - Prijs en betaling

3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Tenzij anders overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient cliënt alle betalingen in euro's te voldoen.

3.2 Alle door Avisi afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij Avisi schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door Avisi afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door cliënt nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door cliënt aan Avisi kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door Avisi te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen partijen schriftelijk is overeengekomen is Avisi gehouden cliënt te informeren bij dreigende overschrijding van een door Avisi afgegeven voorcalculatie of begroting.

3.3 Indien cliënt bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die personen hoofdelijk gehouden de uit de overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.

3.4 Ter zake de door Avisi verrichte prestaties en de daarvoor door cliënt verschuldigde bedragen leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van Avisi volledig bewijs op, onverminderd het recht van cliënt tot het leveren van tegenbewijs.

3.5 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van cliënt, geldt dat Avisi gerechtigd is schriftelijk jaarlijks de geldende prijzen en tarieven aan te passen.

3.6 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur en de eventueel andere in de overeenkomst vastgelegde diensten telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.

3.7 Bedragen ter zake het onderhoud van de programmatuur en de eventueel andere in de overeenkomst vastgelegde diensten zijn verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en de eventueel andere in de overeenkomst vastgelegde diensten is verschuldigd ongeacht of cliënt de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud.

3.8 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop Avisi de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan cliënt in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door cliënt betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal cliënt binnen een door Avisi te bepalen termijn na factuurdatum betalen. Cliënt is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.

3.9 Indien cliënt de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is cliënt, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien cliënt na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Avisi de vordering uit handen geven, in welk geval cliënt naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen.

Artikel 4 - Vertrouwelijkheid en overname personeel

4.1 Cliënt en Avisi dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

4.2 In het kader van artikel 4.1 erkent cliënt dat de programmatuur een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze programmatuur bedrijfsgeheimen van Avisi, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur bevat.

4.3 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toesemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.

Artikel 5 - Privacy, verwerking van persoonsgegevens en beveiliging

5.1 Indien Avisi dit van belang acht voor de uitvoering van de overeenkomst, zal cliënt Avisi desgevraagd onverwijld schriftelijk informeren over de

wijze waarop cliënt uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens. 5.2 Cliënt vrijwaart Avisi voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens worden verwerkt door cliënt of waarvoor cliënt op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij cliënt bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Avisi toegerekend moeten worden.

5.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door Avisi verleende dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij cliënt. Cliënt staat er jegens Avisi voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Cliënt vrijwaart Avisi tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

5.4 Cliënt heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij cliënt. Partijen houden het er voor dat Avisi ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is. Cliënt zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door cliënt na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van Avisi begrepen en komen volledig voor rekening van cliënt.

5.5 Indien Avisi op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen partijen schriftelijk overeengekomen. Avisi staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.

5.6 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is Avisi gerechtigd cliënt toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Avisi is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen. Cliënt behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Avisi is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een handelen of nalaten van Avisi.

Artikel 6 - Voorbehoud van rechten en opschorting

6.1 Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan cliënt verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat cliënt alle uit de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van cliënt zijn overeengekomen, komt aan cliënt het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.

6.2 Avisi kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van Avisi onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat cliënt alle aan Avisi verschuldigde bedragen heeft voldaan.

Artikel 7 - Risico

7.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden of gegevens (codes, wachtwoorden, documentatie etc.) die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd of gebruikt worden, gaat over op cliënt op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van cliënt of een hulppersoon van cliënt zijn gebracht. Voor zover deze objecten in de feitelijke beschikkingsmacht van Avisi of hulppersonen van Avisi zijn, draagt Avisi het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging.

Artikel 8 - Rechten van intellectuele eigendom

8.1 Indien Avisi bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor cliënt ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op cliënt, tast dit het recht of de mogelijkheid van Avisi niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van Avisi aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van cliënt zijn of worden gedaan.

8.2 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Avisi, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan cliënt toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sublicentieerbaar.

8.3 Alle door Avisi bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, programmatuur en zaken blijven eigendom of intellectuele eigendom van Avisi of diens toeleveranciers, ook indien cliënt een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Avisi.

8.4 Het is cliënt niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.

8.5 Ook indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk in een bevoegdheid daartoe voorziet, is het Avisi toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de programmatuur, apparatuur, databestanden, websites en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Het is cliënt nimmer toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.

8.6 Avisi vrijwaart cliënt tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Avisi zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat cliënt Avisi onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Avisi. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Avisi verlenen om zich, indien nodig in naam van cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door cliënt ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Avisi ter beschikking gestelde materialen, danwel (ii) met wijzigingen die cliënt zonder schriftelijke toestemming van Avisi in de programmatuur; website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Avisi zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van Avisi een gerede kans bestaat

dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Avisi, indien mogelijk, zorg dragen dat cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Avisi is uitgesloten.

8.7 Cliënt garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Avisi van apparatuur, programmatuur; voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks etc.), databestanden of andere materialen, waaronder ontwerpmateriaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Cliënt vrijwaart Avisi tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.

Artikel 9 - Medewerkingverplichtingen

9.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie in de regel afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door Avisi mogelijk te maken zal cliënt Avisi steeds tijdig alle door Avisi nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien cliënt in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel en/of hulppersonen inzet, zullen dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring.

9.2 Cliënt draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer in zijn organisatie van de apparatuur; programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door Avisi te verlenen diensten. Cliënt zelf draagt zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen.

9.3 Indien cliënt de voor de uitvoering van de overeenkomst door Avisi nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, apparatuur; programmatuur; materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Avisi stelt of indien cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Avisi het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft Avisi tevens het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Avisi tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.

9.4 Ingeval medewerkers van Avisi op locatie van cliënt werkzaamheden verrichten, draagt cliënt kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. Cliënt vrijwaart Avisi voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Avisi; die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie. Cliënt zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Avisi ingezette medewerkers kenbaar maken.

9.5 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Avisi staan. Avisi is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij cliënt bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Avisi.

Artikel 10 - Leveringstermijnen

10.1 Alle door Avisi genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die hem bij het aangaan van de overeenkomst bekend waren. Door Avisi genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden Avisi niet en hebben steeds slechts een indicatief karakter. Avisi spant zich er redelijkerwijs voor in uiterste (leverings)termijnen en uiterste (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Avisi is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kan worden. Evenmin is Avisi gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Avisi en cliënt in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding van de verdere planning te bespreken.

10.2 De enkele overschrijding van een door Avisi genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum brengt Avisi niet in verzuim. In alle gevallen - derhalve ook ingeval partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt Avisi wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat cliënt hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Avisi in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

Artikel 11 - Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

11.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van cliënt en alle andere verplichtingen tot medewerking door de cliënt of een door de cliënt in te schakelen derde gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

11.2 Indien cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 11.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij cliënt bewijst dat Avisi ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Avisi vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

11.3 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een termijn van een maand in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

11.4 Cliënt is nimmer gerechtigd een overeenkomst van dienstverlening of van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

11.5 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend; indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd; indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen; indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van cliënt wijzigt.

Avisi is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur; websites en dergelijke van rechtswege.

Artikel 12 - Aansprakelijkheid van Avisi

12.1 De totale aansprakelijkheid van Avisi wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met cliënt overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op de in artikel 8.6 bepaalde vrijwaringsverplichting van Avisi. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Avisi voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan EUR 100.000 (honderdduizend Euro). Onder directe schade wordt in dit verband uitsluitend verstaan:

a. De redelijke kosten die cliënt zou moeten maken om de prestatie van Avisi aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van cliënt wordt ontbonden.

b. De redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden.

c. De redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover cliënt aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van de overeenkomst.

12.2 De aansprakelijkheid van Avisi voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan EUR 250.000 (tweehonderdvijftig duizend Euro).

12.3 De aansprakelijkheid van Avisi voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van cliënt, schade verband houdende met het gebruik van door cliënt aan Avisi voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door cliënt aan Avisi voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Avisi wegens vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

12.4 De in artikel 12.1 tot en met 12.3 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Avisi.

12.5 Tenzij nakoming door Avisi blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Avisi wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien cliënt Avisi onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Avisi ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Avisi in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

12.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Avisi meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Avisi vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering.

12.7 Partijen erkennen dat het actief en constructief deelnemen aan een ICT-Mediation een redelijke en passende maatregel is om dreigende schade te voorkomen of te beperken indien deze dreigende schade verband houdt met het niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomen van enige contractuele verplichting door Avisi. Cliënt verplicht zich om die reden op eerste schriftelijk verzoek van Avisi onverwijld actief, constructief en onvoorwaardelijk deel te nemen aan een ICT-Mediation overeenkomstig het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag (zie www.sgoa.org en www.sgoa.eu).

12.8 Cliënt vrijwaart Avisi voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Avisi geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

12.9 Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Avisi zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

Artikel 13 - Overmacht

13.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan:

(i) overmacht van toeleveranciers van Avisi,

(ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers van Avisi die door cliënt aan Avisi zijn voorgeschreven,

(iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door cliënt aan Avisi is voorgeschreven,

(iv) overheidsmaatregelen,

(v) elektriciteitsstoring,

(vi) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten,

(vii) oorlog,

(viii) werkbezetting,

(ix) staking,

(x) algemene vervoersproblemen en

(xi) de niet beschikbaarheid van één of meer personeelsleden.

13.2 Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 14 - Meerwerk

14.1 Indien Avisi op verzoek of met voorafgaande instemming van cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door cliënt worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Avisi. Avisi is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

14.2 Indien cliënt niet gelijktijdig met het aangaan van een overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Avisi is aangegaan, is Avisi niet gehouden op een later moment ten behoeve van die programmatuur alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

14.3 Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van cliënt en Avisi kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering

van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor cliënt nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.
14.4 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Avisi cliënt desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

Artikel 15 - Overdracht van rechten en verplichtingen

15.1 Cliënt is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.

15.2 Avisi is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde over te dragen.

Artikel 16 - Toepasselijk recht en geschillen

16.1 De overeenkomsten tussen Avisi en cliënt worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

16.2 Geschillen welke tussen Avisi en cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen Avisi en cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen (zie www.sgoa.org).

16.3 Uitsluitend indien Avisi en/of cliënt voor de beslechting van geschillen naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, nog geen arbitrale procedure bij de Stichting Geschillenoplossing Automatisering aanhangig heeft of hebben gemaakt overeenkomstig het Arbitragereglement van deze stichting, is elk der partijen gerechtigd, doch niet verplicht, om in afwijking van het bepaalde in artikel 16.2, de zaak aanhangig te maken bij de Rechtbank, Sector Kanton indien de zaak betrekking heeft op een geschil dat volgens de wettelijke bevoegdheidsregels behoort tot de absolute bevoegdheid van de Rechtbank, Sector Kanton. Indien de zaak met inachtneming van de vorige volzin door één of meer der partijen ter behandeling en beslissing bij de Rechtbank, Sector Kanton aanhangig is gemaakt, is de Rechtbank Sector Kanton bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

16.4 Alvorens een arbitrale procedure als bedoeld in artikel 16.2 aanhangig te maken, zal de meest gerede partij een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. Een procedure van ICT-Mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door één of meer mediators. De wederpartij verplicht zich actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van tenminste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-Mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft (zie www.sgoa.org en www.sgoa.eu).

LICENTIE VOOR PROGRAMMATUUR EN ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

Artikel 17 - Gebruiksrecht

17.1 Avisi stelt aan cliënt de in de overeenkomst bepaalde computerprogramma's en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik ter beschikking, hierna te noemen 'de programmatuur'.

17.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, strekt de verplichting tot terbeschikkingstelling door Avisi en het gebruiksrecht van cliënt zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van cliënt strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur.

17.3 Slechts indien schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan cliënt ter beschikking worden gesteld, in welk geval cliënt gerechtigd zal zijn wijzigingen in deze programmatuur aan te brengen. Indien Avisi in rechte wordt veroordeeld de broncode en/of de technische documentatie aan cliënt ter beschikking te stellen, kan Avisi daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

17.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Avisi niet gehouden tot terbeschikkingstelling van andere dan de overeengekomen programmatuur of programma- of databibliotheken, ook niet indien die nodig zijn voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande door Avisi tevens andere dan de overeengekomen programmatuur en/of programma- of databibliotheken ter beschikking gesteld moet worden, kan Avisi verlangen dat cliënt daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze terbeschikkingstelling worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van Avisi in rekening gebracht.

17.5 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van Avisi niet begrepen het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande door Avisi tevens zodanig onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan Avisi verlangen dat cliënt daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

17.6 Het recht tot gebruik van de programmatuur steeds niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar.

Artikel 18 - Gebruiksbeperkingen

18.1 Indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerpen ontwikkelkosten volledig en uitsluitend door cliënt worden gedragen, gelden er ten aanzien van de in opdracht van cliënt ontwikkelde programmatuur geen beperkingen in het recht tot gebruik, onverminderd hetgeen elders in de algemene voorwaarden is bepaald, waaronder het bepaalde in artikel 18.5 van dit artikel.

18.2 Indien tussen partijen gebruiksbeperkingen zijn overeengekomen, zal cliënt de tussen partijen overeengekomen beperkingen in het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven. Cliënt is zich er van bewust dat schending van een overeengekomen gebruiksbeperking zowel een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst met Avisi inhoudt alsook inbreuk op de rechten van intellectuele eigendom van de programmatuur vormt. De overeengekomen gebruiksbeperkingen kunnen onder meer betrekking hebben op:

het soort of type apparatuur waarvoor de programmatuur bestemd is, en/of

het maximaal aantal verwerkingseenheden waarvoor de programmatuur bestemd is, en/of - bepaalde - al dan niet met naam of functie aangeduide - personen die binnen de organisatie van cliënt de programmatuur mogen gebruiken, en/of

het maximaal aantal gebruikers dat - al dan niet gelijktijdig - binnen de organisatie van cliënt de programmatuur mag gebruiken, en/of

de locatie waarop de programmatuur gebruikt mag worden, en/of

bepaalde vormen en doeleinden van gebruik (bijv. zakelijk gebruik of gebruik voor privédoeleinden), en/of

iedere andere kwantitatieve of kwalitatieve beperking.

18.3 Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur of een bepaalde soort of type apparatuur gebruikt mag worden, is cliënt gerechtigd bij eventuele storing van de desbetreffende apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur van hetzelfde soort en type te gebruiken.

18.4 Avisi kan verlangen dat cliënt de programmatuur niet in gebruik neemt dan nadat cliënt bij Avisi, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur één of meer codes (wachtwoorden, identiteitscodes etc.), benodigd voor het gebruik, heeft aangevraagd en verkregen. Avisi is

steeds gerechtigd technische maatregelen te doen nemen ter bescherming van de programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen.

18.5 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, mag cliënt de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en uitsluitend voor het beoogd gebruik. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal cliënt de programmatuur niet gebruiken voor de verwerking van gegevens ten behoeve van derden, zoals 'time-sharing', 'application service provision', 'software as a service' en 'outsourcing'.

18.6 Het is cliënt niet toegestaan de programmatuur, de dragers waarop de programmatuur is vastgelegd en de hij de terbeschikkingstelling van de programmatuur door Avisi verstrekte certificaten van echtheid te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal cliënt een derde - al dan niet op afstand - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van cliënt gebruikt.

18.7 Cliënt zal desgevraagd onverwijld zijn volle medewerking verlenen aan een door of namens Avisi uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door cliënt van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Cliënt zal op eerste verzoek van Avisi toegang tot zijn gebouwen en systemen aan Avisi verlenen. Avisi zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die Avisi in het kader van een dergelijk onderzoek van of bij cliënt verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

Artikel 19 - Aflevering en installatie

19.1 Avisi zal de programmatuur op het overeengekomen formaat informatiedragers of, bij gebreke van duidelijke afspraken daaromtrent, door Avisi te bepalen formaat informatiedragers aan cliënt afleveren dan wel met gebruikmaking van telecommunicatiefaciliteiten (online) aan cliënt afleveren. Avisi bepaalt de wijze van aflevering.

19.2 Uitsluitend indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, zal Avisi de programmatuur bij cliënt installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Avisi niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

19.3 De terbeschikkingstelling van gebruikersdocumentatie geschiedt in papieren dan wel digitale vorm met een door Avisi te bepalen inhoud. Avisi beslist over de vorm en de taal waarin de gebruikersdocumentatie wordt verstrekt.

Artikel 20 - Acceptatietest en acceptatie

20.1 Indien partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt cliënt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Avisi op grond van de garantieregeling in artikel 21.

20.2. Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 20.3 tot en met 20.10 van dit artikel van toepassing.

20.3 Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door Avisi schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien cliënt deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld gedetailleerde melding aan Avisi te maken.

20.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Avisi uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is cliënt niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Cliënt zal de overeengekomen acceptatietest met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren op de programmatuur en de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Avisi rapporteren.

20.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is cliënt verplicht onder zijn volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door Avisi schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de bijstand die Avisi verleent bij het uitvoeren van een acceptatietest geheel voor risico van cliënt.

20.6 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

a. indien partijen niet een acceptatietest zijn overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Avisi uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel;

b. indien partijen wel een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel;

c. indien Avisi vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 20.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 20.8 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de programmatuur, indien cliënt daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

20.7 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal cliënt Avisi uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Avisi zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Avisi gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.

20.8 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Avisi om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 21, indien en voor zover toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van gebruikersinterfaces.

20.9 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

20.10 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Avisi gekwetten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Avisi is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie van de programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van cliënt op grond van artikel 20.8 betreffende kleine gebreken en artikel 21 betreffende garantie.

Artikel 21 - Garantie

21.1 Avisi staat er niet voor in dat de aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door cliënt. Avisi garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of gebreken zal werken of dat steeds alle fouten en gebreken

worden verbeterd.

21.2 Avisi zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de programmatuur in de zin van artikel 20.3 van de algemene voorwaarden binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Avisi zijn gemeld. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van cliënt is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Avisi volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Avisi kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van cliënt of van andere niet aan Avisi toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden ontdekt.

21.3 De herstelverplichting vervalt indien cliënt zonder schriftelijke toestemming van Avisi wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden. Herstel van fouten geschiedt op een door Avisi te bepalen locatie. Avisi is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.

21.4 Avisi is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens. Avisi heeft geen verplichting tot herstel van fouten die na afloop van de in artikel 21.2 van de algemene voorwaarden bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een separate onderhoudsovereenkomst is afgesloten die een zodanige plicht tot herstel omvat.

Artikel 22 - Duur van de overeenkomst

22.1 De overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van onbepaalde termijn geldt. De overeenkomst vangt aan op de dag van terbeschikkingstelling van de programmatuur aan de cliënt.

22.2 Terstond na het einde van het gebruiksrecht van de programmatuur zal cliënt alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan Avisi retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat cliënt bij het einde van de overeenkomst de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal cliënt van zodanige vernietiging Avisi onverwijld schriftelijk melding maken. Avisi is bij of na het einde van het gebruiksrecht niet gehouden cliënt bijstand te verlenen met het oog op een door cliënt gewenste dataconversie.

22.3 De in opdracht van cliënt ontwikkelde programmatuur wordt aan cliënt ter beschikking gesteld voor de tussen partijen overeengekomen duur. Bij gebreke van een tussen partijen overeengekomen duur is de duur van het gebruiksrecht niet in tijd beperkt en kan Avisi de overeenkomst niet door opzegging beëindigen, mits cliënt al zijn verplichtingen uit de overeenkomst jegens Avisi stipt nakomt.

Artikel 23 - Gebruiksvergoeding

23.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de tussen partijen overeengekomen gebruiksrechtvergoeding verschuldigd op de tussen partijen overeengekomen tijdstippen of, bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:

a. indien partijen niet zijn overeengekomen dat Avisi zorg draagt voor installatie van de programmatuur: bij aflevering van de programmatuur of, ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen, bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechtstermijn;

b. indien partijen wel zijn overeengekomen dat Avisi zorg draagt voor installatie van de programmatuur: bij voltooiing van de installatie van de programmatuur of, ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen, bij voltooiing van de installatie van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechtstermijn.

23.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Avisi niet gehouden tot installatie en aanpassing van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande door Avisi tevens installatiewerkzaamheden of werkzaamheden inzake aanpassing van de programmatuur verricht moeten worden, kan Avisi verlangen dat cliënt daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze prestaties worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van Avisi in rekening gebracht.

Artikel 24 - Modificeren van programmatuur

24.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen en behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is cliënt niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te modificeren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Avisi. Avisi is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door cliënt gewenste modificaties.

24.2 Cliënt draagt het volle risico van alle door of in opdracht van cliënt door derden - al dan niet met toestemming van Avisi - aangebrachte modificaties.

Artikel 25 - Specificaties van de programmatuur

25.1 Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur door of vanwege cliënt aan Avisi ter hand zijn gesteld, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden. Partijen erkennen over en weer dat goede samenwerking en goede onderlinge communicatie cruciale factoren zijn voor het goed specificeren, ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur. De samenwerking en onderlinge communicatie zullen zoveel mogelijk geschieden met inachtneming van de in voorkomend geval tussen partijen schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, afspraken en/of procedures.

25.2 Cliënt staat steeds in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan Avisi verstrekte gegevens, specificaties en ontwerpen, ook indien die gegevens, specificaties en ontwerpen van een derde afkomstig zijn. Onjuistheden, onvolledigheden en inconsistenties zijn steeds voor rekening en risico van cliënt.

25.3 Avisi is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat cliënt de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen. Cliënt verplicht zich de hem bekende onvolkomenheden in de specificaties of het ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur, steeds zo spoedig en volledig mogelijk aan Avisi te melden.

25.4 Indien partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van onderdelen van de programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te bepalen prioriteitstelling met betrekking tot de specificaties, zal deze prioriteitstelling steeds in goed overleg tussen partijen tot stand worden gebracht.

Artikel 26 - Ontwikkeling van programmatuur

26.1 Avisi zal de programmatuur met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de specificaties of het ontwerp van de programmatuur en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met cliënt schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken, afspraken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan Avisi verlangen dat cliënt zich schriftelijk geheel en onvoorwaardelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp. Avisi is gerechtigd zijn werkzaamheden op te schorten tot het moment waarop cliënt zich geheel en onvoorwaardelijk schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.

26.2 De ontwikkelwerkzaamheden van Avisi worden steeds uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de

schriftelijke overeenkomst Avisi uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.

26.3 Indien is overeengekomen dat de ontwikkeling van de programmatuur in fasen zal plaatsvinden of indien Avisi gebruik maakt van een ontwikkelmethode die uitgaat van een fasegewijze uitvoering, is Avisi gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

26.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Avisi niet gehouden bij de uitvoering van de ontwikkelwerkzaamheden tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van cliënt op te volgen. Avisi is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de prestatieverplichtingen van Avisi wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform de gebruikelijke tarieven van Avisi.

26.5 Indien de overeenkomst tot het ontwikkelen van programmatuur is aangegaan met het oog op uitvoering door één of meer bepaalde personen, is Avisi steeds gerechtigd na overleg met cliënt deze personen op een door Avisi te bepalen termijn te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

26.6 Desgevraagd zal cliënt Avisi in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van cliënt te verrichten.

Artikel 27 - Vergoeding voor ontwikkelwerkzaamheden

27.1 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de ontwikkeling van programmatuur telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

27.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de programmatuur begrepen.

27.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur niet begrepen een vergoeding voor de door cliënt benodigde hulpprogrammatuur en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur. Evenmin is in de gebruiksrechtvergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de programmatuur. Deze werkzaamheden en diensten worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van Avisi in rekening gebracht.

ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

Artikel 28 - Dienstverlening onderhoud

28.1 Avisi verricht het onderhoud van de in de overeenkomst tussen partijen bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur overeenkomstig artikel 29 van deze algemene voorwaarden en - uitsluitend indien dit schriftelijk tussen partijen is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 30 van deze algemene voorwaarden.

28.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Avisi niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

28.3 Indien de dienstverlening van Avisi op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers (van de programmatuur) omvat, zal Avisi telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur en over het gebruik dat van de dienst wordt gemaakt. Avisi kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Avisi zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Avisi staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning.

28.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Avisi.

28.5 Indien de dienstverlening van Avisi op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal Avisi één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is cliënt gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de programmatuur. Avisi staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen tijdig zullen worden verholpen.

28.6 Het onderhoud en de eventueel andere overeengekomen diensten worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan.

Artikel 29 - Uitvoering onderhoud

29.1 Avisi zal zich inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Avisi worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Avisi uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.

29.2 Cliënt zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal Avisi zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Avisi te bepalen wijze en termijn aan cliënt ter beschikking worden gesteld. Avisi is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Avisi staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of gebreken zal werken of dat alle fouten of gebreken worden verbeterd.

29.3 Indien Avisi het onderhoud online verricht, zal cliënt zijnerzijds tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten. Avisi is gerechtigd het onderhoud op te schorten of te beperken indien de infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten van cliënt niet voldoen aan de door Avisi gestelde eisen.

29.4 Cliënt zal alle door Avisi verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur door cliënt indien dit naar het oordeel van Avisi noodzakelijk is. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan Avisi het onderhoud opschorten of beperken. Indien Avisi dienstverlening verricht op basis van door cliënt aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door Avisi te stellen voorwaarden door cliënt worden geprepareerd en voor rekening en risico van cliënt worden aangeleverd. Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan Avisi ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Avisi verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Avisi.

29.5 Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door Avisi zelf aan cliënt is geleverd, zal cliënt, indien Avisi dit voor het onderhoud nuttig, nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Cliënt staat er voor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling

en dat geen rechten van derden zich daartegen verzetten. Cliënt verleent Avisi het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-) documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud. Cliënt vrijwaart Avisi voor alle aanspraken van derden ter zake van de terbeschikkingstelling en het gebruik dat Avisi in het kader van het onderhoud van het ter beschikking gestelde maakt.

29.6 Het onderhoud door Avisi laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van cliënt voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de programmatuur en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door cliënt gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Artikel 30 - Nieuwe versies van de programmatuur

30.1 Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van Avisi.

30.2 Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Avisi niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie. Avisi kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies cliënt een nieuwe schriftelijke overeenkomst met Avisi aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald. Avisi kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Avisi is niet gehouden specifiek voor cliënt bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen. Avisi kan van cliënt verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

Artikel 31 - Service Level Agreement

31.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Cliënt zal Avisi steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buiten beschouwinglating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Avisi zijn gelegen en met inachtneming van de dienstverlening als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door Avisi gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

Artikel 32 - Uitsluitingen

32.1 Het onderhoud aan de programmatuur omvat niet het herstel van fouten, gebreken of onvolkomenheden die het gevolg zijn van of verband houden met:

- a. gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de programmatuur, waaronder mede wordt verstaan fouten in de invoer van gegevens of in de gegevens zelf;
- b. wijziging van de programmatuur anders dan door of namens Avisi;
- c. het gebruik van de programmatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies in de gebruiksdokumentatie;
- d. wijzigingen in of fouten, gebreken of onvolkomenheden in apparatuur of andere programmatuur dan die onder het onderhoud van Avisi valt;
- e. het nalaten van cliënt om de programmatuur tijdig te laten onderhouden;
- f. het gebruik van een oude versie van de programmatuur die niet meer door Avisi wordt onderhouden;
- g. andere niet aan Avisi toe te rekenen oorzaken.

32.2 Indien Avisi onderhoud verricht of andere werkzaamheden uitvoert in verband het bepaalde in artikel 32.1 kan Avisi de kosten van dat onderhoud of die werkzaamheden volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen, hetgeen het overigens door cliënt verschuldigde wegens onderhoud onverlet laat.

Artikel 33 - Garantie

33.1 In aanvulling op artikel 21 staat Avisi er niet voor in dat de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door Avisi gebruikte programmatuur foutloos zijn en zonder onderbrekingen functioneren. Avisi zal zich er voor inspannen gebreken in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door Avisi zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Avisi zijn gemeld. Avisi kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Avisi staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door Avisi is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Avisi is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van cliënt is ontwikkeld, kan Avisi volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan cliënt in rekening brengen.

33.2 Avisi is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens. Cliënt zal de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.

33.3 Indien en voor zover nodig of wenselijk zal Avisi indien gebreken in de resultaten van de Computerservice een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor Avisi op grond van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, de Computerservice herhalen teneinde deze onvolkomenheden te herstellen, mits cliënt de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na verkrijging van de resultaten van de Computerservice, schriftelijk en gedetailleerd aan Avisi kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de Computerservice aan Avisi toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan Avisi en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van cliënt, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige gegevens en/of informatie, zal Avisi de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan cliënt in rekening brengen. Indien herstel van aan Avisi toerekenbare gebreken naar het oordeel van Avisi technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Avisi de voor de betreffende Computerservice door cliënt verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens cliënt aansprakelijk te zijn. Aan cliënt komen geen andere rechten wegens gebreken in de Computerservice toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven. Dit artikel is uitdrukkelijk niet van toepassing op Application Service Provision en Software as a Service.

33.4 Cliënt zal op basis van de door Avisi verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Avisi verklaart zich bereid om op verzoek van cliënt naar redelijkheid medewerking te verlenen aan

verdere maatregelen door cliënt tegen door Avisi te stellen (financiële) voorwaarden. Avisi is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

33.5 Avisi staat er niet voor in dat de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door Avisi gebruikte programmatuur, tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

APPLICATION SERVICE PROVISION, SOFTWARE AS A SERVICE EN COMPUTERSERVICE

Artikel 34 - Dienstverlening ASP, SaaS en computerservice

34.1 Avisi zal aan cliënt de in de overeenkomst tussen partijen bepaalde dienst op het gebied van Application Service Provision, Software as a Service en/of Computerservice verlenen alsmede de overige tussen partijen overeengekomen diensten verrichten. Indien de overeenkomst dat mede omvat zal Avisi de in de overeenkomst aangeduide programmatuur op de door Avisi aangegeven infrastructuur installeren. Avisi is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van cliënt of die van derden.

34.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is cliënt verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zei de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door cliënt gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

34.3 Indien de dienstverlening aan cliënt op grond van de overeenkomst tevens het maken van back-ups van gegevens van cliënt omvat, zal Avisi met inachtneming van de tussen partijen schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van cliënt. Avisi zal de back-up bewaren gedurende een tussen partijen overeen te komen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij Avisi gebruikelijke termijnen. Avisi zal de back-up zorgvuldig behandelen en bewaren als een goed huisvader.

34.4 Slechts indien schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is Avisi gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

Artikel 35 - Uitvoering dienstverlening

35.1 Avisi verricht de dienstverlening slechts in opdracht van cliënt. Indien Avisi op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van cliënt, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan cliënt in rekening worden gebracht.

35.2 Avisi kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal Avisi cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van cliënt. In dat geval kan cliënt de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Avisi de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

35.3 Avisi kan de uitvoering van de dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Avisi is niet gehouden specifiek voor cliënt bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

35.4 Avisi kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Avisi zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan cliënt.

35.5 Indien Avisi dienstverlening verricht op basis van door cliënt aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door Avisi te stellen voorwaarden door cliënt worden geprepareerd en aangeleverd. Cliënt zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar Avisi de dienstverlening uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van cliënt, ook indien deze door Avisi worden uitgevoerd of verzorgd. Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan Avisi ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Avisi verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Avisi.

35.6 Avisi is nimmer gehouden cliënt een fysieke drager met de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door Avisi te gebruiken programmatuur, te verstrekken.

Artikel 36 - Privacy, verwerking van persoonsgegevens en beveiliging

36.1 Cliënt garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door cliënt worden ingevoerd in de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door Avisi gebruikte programmatuur.

ONTWIKKELING EN ONDERHOUD VAN EEN WEBSITE

Artikel 37 - Specificaties van een website

37.1 Indien cliënt niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een - al dan niet globaal - ontwerp of prototype van de te ontwikkelen website aan Avisi heeft verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke website ontwikkeld dient te worden. Partijen erkennen over en weer dat goede samenwerking en goede onderlinge communicatie cruciaal is voor het goed specificeren, ontwerpen en ontwikkelen van een website. De samenwerking en onderlinge communicatie zullen in voorkomend geval zoveel mogelijk geschieden met inachtneming van de tussen partijen overeengekomen projectorganisatie, afspraken en/of procedures.

37.2 De specificaties van de te ontwikkelen website kunnen betrekking hebben op de stijl en het aantal van de door Avisi te ontwikkelen webpagina's (waaronder 'homepage' en vervolgpagina's) en de in de website op te nemen of te verwerken tekstbestanden, formulieren, logo's, foto- en videobeelden, grafische bestanden, geluid, codes en/of ander materiaal. De specificaties of het ontwerp dienen tevens duidelijk te maken welke functionele, esthetische en technische eigenschappen de website dient te hebben, zoals het gebruik van frames en e-mailfaciliteiten. De specificaties kunnen tevens de communicatieve doeleinden en de taal of talen van de website behelzen.

37.3 Partijen zullen tijdig overeenkomen welke informatie en welk materiaal voor opname of verwerking in de website door de Avisi zullen worden ontwikkeld, en welke informatie en welk materiaal door cliënt of een door cliënt in te schakelen derde aan Avisi zullen worden aangeleverd. Ingeval een zodanige afspraak niet tot stand komt, geldt dat cliënt de voor opname of verwerking in de website benodigde materialen aanlevert.

37.4 Cliënt staat steeds in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan Avisi verstrekte gegevens, specificaties en ontwerpen, ook indien die gegevens, specificaties en ontwerpen van een derde afkomstig zijn. Onjuistheden, onvolledigheden en inconsistenties zijn voor rekening en risico van cliënt.

37.5 Avisi is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat cliënt de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen. Cliënt verplicht zich onvolkomenheden in de specificaties of het ontwerp van de te ontwikkelen website, welke hem bekend zijn of redelijkerwijs bekend moeten zijn, steeds zo spoedig en volledig mogelijk aan Avisi te melden.

37.6 Indien de inhoud en/of vormgeving van de website geheel of gedeeltelijk afhankelijk is van nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te maken keuzes, zal Avisi deze keuzes maken, daarbij zoveel mogelijk rekening houdend met de hem bekende ideeën en uitgangspunten van cliënt.

Artikel 38 - Ontwikkeling van website

38.1 Avisi zal de website met zorg ontwikkelen, één en ander zoveel mogelijk met inachtneming van de specificaties of het ontwerp van de website en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met cliënt schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken, afspraken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan Avisi verlangen dat cliënt zich schriftelijk geheel en onvoorwaardelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp. Avisi is gerechtigd zijn werkzaamheden op te schorten tot het moment waarop cliënt zich schriftelijk geheel en onvoorwaardelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.

38.2 Cliënt zal de voor opname of verwerking in de website benodigde materialen tijdig, met inachtneming van de in de overeenkomst genoemde termijnen en in een door Avisi te bepalen formaat aanleveren.

38.3 Avisi is gerechtigd op basis van de hem verstrekte specificaties een concept of prototype van de te ontwikkelen website te maken. Avisi kan de verdere ontwikkeling van de website opschorten totdat cliënt het concept of prototype schriftelijk heeft goedgekeurd.

38.4 De ontwikkelwerkzaamheden van Avisi worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Avisi uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

38.5 Indien Avisi voor opname of verwerking van een of meer tekstbestanden in de website één of meer vertalingen nodig heeft, zal cliënt op eigen kosten zorg dragen voor deze vertalingen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien Avisi zorg draagt voor de vertaling, zal hij de daaraan verbonden kosten bij cliënt in rekening brengen of doen brengen.

38.6 Indien is overeengekomen dat de ontwerp- en ontwikkeldiensten in fasen zullen plaatsvinden, is Avisi gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

38.7 Binnen de door Avisi te bepalen grenzen van redelijkheid zal Avisi bij de uitvoering van de ontwerp- en ontwikkelwerkzaamheden redelijke en tijdige instructies van de zijde van cliënt in acht nemen, mits Avisi die instructies technisch en anderszins verantwoord acht.

38.8 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Avisi niet verplicht een domeinnaam voor de website bij de daarvoor bestemde instanties aan te vragen.

Artikel 39 - Aflevering en installatie

39.1 Tenzij Avisi op grond van de overeenkomst de website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van cliënt zal 'hosten', zal Avisi de website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan cliënt afleveren.

39.2 Uitsluitend indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, zal Avisi de website bij cliënt of bij een door de cliënt aangewezen derde (host-provider) installeren.

Artikel 40 - Acceptatietest en acceptatie

40.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt cliënt de website in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Avisi op grond van de garantieregeling van artikel 45 van deze algemene voorwaarden.

40.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 40.3 tot en met 40.10 van deze module van toepassing.

40.3 Waar in deze module sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties. Van een fout is alleen sprake indien cliënt deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan Avisi te maken.

40.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Avisi uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is cliënt niet gerechtigd de website voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Avisi kan steeds verlangen dat cliënt met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op de (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Avisi worden gerapporteerd.

40.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is cliënt verplicht onder zijn volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde website beantwoordt aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de door of namens Avisi eventueel verleende bijstand bij het uitvoeren van een acceptatietest geheel voor rekening en risico van cliënt.

40.6 De website zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

- indien tussen partijen niet is overeengekomen dat cliënt een acceptatietest uitvoert: bij de aflevering of, indien een door Avisi uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
- indien tussen partijen wel is overeengekomen dat cliënt een acceptatietest uitvoert: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
- indien Avisi vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 40.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 40.8 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de website, indien cliënt daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

40.7 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de website fouten bevat, zal cliënt Avisi uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Avisi zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen.

40.8 Acceptatie van de website mag niet worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de website redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Avisi om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 45, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de website die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals stijl, esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving.

40.9 Indien de website in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

40.10 Acceptatie van de website op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Avisi gekwetens is voor de nakoming van zijn

verplichtingen inzake het ontwerpen en ontwikkelen van de website en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Avisi is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake installatie van de website. Acceptatie van de website doet niets af aan de rechten van cliënt op grond van artikel 40.8 betreffende kleine fouten en artikel 45 betreffende garantie.

Artikel 41 - Gebruiksrecht

41.1 Avisi stelt de in opdracht van cliënt ontwikkelde website en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan cliënt ter beschikking.

41.2 Onverminderd het bepaalde in deze algemene voorwaarden, verleent Avisi cliënt slechts een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht tot gebruik van de website.

41.3 De terbeschikkingstelling van gebruikersdocumentatie geschiedt in papieren dan wel digitale vorm. De Avisi beslist over de vorm en de taal waarin de gebruikersdocumentatie wordt verstrekt.

Artikel 42 - Onderhoud en beheer

42.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Avisi niet gehouden tot de terbeschikkingstelling van de voor het gebruik, onderhoud en beheer van de website benodigde hulpprogrammatuur en/of een zogeheten 'content managementsysteem'.

42.2 Indien partijen in afwijking van artikel 42.1 overeenkomen dat Avisi tevens onderhouds- en beheerdiensten dient te leveren, kan Avisi verlangen dat cliënt daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

42.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van Avisi niet begrepen het onderhoud en/of beheer van de website en het verlenen van ondersteuning aan de technische en inhoudelijke beheerders van de website.

42.4 Indien partijen in afwijking van artikel 42.3 overeenkomen dat Avisi tevens onderhouds- en beheerdiensten dient te leveren, kan Avisi verlangen dat cliënt daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. De inhoud en omvang van deze dienstverlening zal daarbij tevens worden overeengekomen, bij gebreke waarvan de verplichting van Avisi beperkt is tot zich naar beste kunnen inspannen om fouten in de weergave van de website en in de technische werking van de website binnen redelijke termijn te herstellen.

Artikel 43 - Duur van de ter beschikkingstelling en onderhoud

43.1 De in opdracht van cliënt ontwikkelde website wordt aan cliënt ter beschikking gesteld voor de tussen partijen overeengekomen duur. Bij gebreke van een tussen partijen overeengekomen duur is de gebruiksduur niet in tijd beperkt en kan Avisi het gebruiksrecht niet doen eindigen, mits cliënt stipt al zijn verplichtingen uit de overeenkomst jegens Avisi nakomt.

43.2 In voorkomend geval zal cliënt terstond na het einde van het gebruiksrecht van de website alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de website aan Avisi retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat cliënt bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal cliënt van zodanige vernietiging Avisi onverwijld schriftelijk melding maken.

43.3 De overeenkomst tot het verlenen van onderhoud- en/of beheerdiensten wordt in voorkomend geval aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of Avisi de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

Artikel 44 - Vergoeding

44.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van de website telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd. Avisi kan tevens een vooruitbetaling verlangen.

44.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen of door Avisi anders kenbaar gemaakt, is in de prijs voor de ontwerp- en ontwikkelwerkzaamheden tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de website begrepen.

44.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de vergoeding voor het ontwerpen en ontwikkelen van de website niet begrepen een vergoeding voor de door cliënt benodigde hulpprogrammatuur, 'content management systeem', installatiediensten en het onderhoud en beheer van de website. Evenmin is in de gebruiksrechtvergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning aan de technische en inhoudelijke beheerders van de website. Deze werkzaamheden en diensten worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van Avisi in rekening gebracht.

Artikel 45 - Garantie

45.1 Avisi staat er niet voor in dat de website goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van web- en internetbrowsers en eventuele andere programmatuur. Avisi staat er evenmin voor in dat de website goed werkt in samenhang met alle soorten apparatuur.

45.2 Avisi garandeert niet dat de website geschikt is voor het door cliënt beoogde gebruik of doel. Avisi garandeert evenmin dat de website zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat steeds alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Cliënt aanvaardt dat fouten en gebreken in de werking van een website het gevolg kunnen zijn van de handelwijze van een of meer derden.

45.3 Avisi zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen aan hem toerekenbare fouten in de weergave van de inhoud van de website of gebreken in de technische werking van de website binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Avisi zijn gemeld. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de website in opdracht van cliënt is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Avisi volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Avisi kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van cliënt of van andere niet aan Avisi toe te rekenen oorzaken of indien de fouten of gebreken bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld.

De herstelverplichting vervalt indien cliënt zonder schriftelijke toestemming van Avisi wijzigingen in de website aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

45.4 Herstel van fouten of gebreken zal geschieden op een door Avisi te bepalen locatie. Avisi is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de website aan te brengen.

45.5 Avisi is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

45.6 Avisi heeft geen verplichting tot herstel voor fouten of gebreken die na afloop van de in artikel 45.3 bedoelde garantietermijn zijn gemeld, tenzij tussen partijen een separate onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

Artikel 46 - Aansprakelijkheid

46.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 12 geldt ten aanzien van aansprakelijkheid tevens het bepaalde in dit artikel. Iedere aansprakelijkheid van Avisi voor het - al dan niet tijdelijk - niet beschikbaar zijn van de door Avisi ontworpen, ontwikkelde, onderhouden of beheerde website is uitgesloten. Tevens is iedere aansprakelijkheid van Avisi voor het niet, niet juist of niet volledig presenteren van de inhoud van de website alsook voor het vrijkomen van - al dan niet vertrouwelijke - gegevens uit een besloten deel van de website, uitgesloten.

ADVISERING, CONSULTANCY, PROJECTMANAGEMENT EN OVERIGE DIENSTEN

Artikel 47 - Dienstverlening

47.1 Indien de dienstverlening van Avisi het beheer van één of meer in de overeenkomst benoemde ICT-systemen tot voorwerp heeft en de inhoud en de omvang van het beheer daarbij naar uitsluitend oordeel van Avisi niet of niet voldoende is bepaald, zal Avisi ter uitvoering van de overeenkomst een beheerplan opstellen en dit beheerplan binnen een redelijke termijn aan cliënt ter beschikking stellen. Het beheerplan vermeldt de onderwerpen van het beheer en de wijze waarop de diverse vormen van beheer uitgevoerd kunnen worden. In het beheerplan kunnen, zulks ter bepaling van Avisi, onder meer aan de orde komen:

een plan voor het preventief, correctief en vernieuwend onderhoud van ICT-systemen;
een plan voor de afhandeling van storingen en klachten en de rapportage daaromtrent; - een beveiligingsplan;
een plan voor de ondersteuning van de gebruikers van de ICT-systemen;
een plan voor de aansluiting van nieuwe gebruikers op de ICT-systemen;
een plan voor de opleiding van de gebruikers van de ICT-systemen;
een plan voor het beheer en gebruik van identificatiemiddelen (wachtwoorden e.d.); - een plan voor licentie- en contractsbeheer;
een plan voor de beheerorganisatie en de administratieve en financiële aspecten van het gebruik van ICT-systemen.

Partijen zullen na voltooiing van het plan in goed overleg treden over de vraag welke van de door Avisi voorgestelde beheerwerkzaamheden zullen worden uitgevoerd en de wijze en de voorwaarden van de uitvoering van deze werkzaamheden.

47.2 Indien cliënt in verband met de dienstverlening van Avisi programmatuur, hardware of andere bedrijfsmiddelen aan Avisi ter beschikking stelt, is cliënt verantwoordelijk voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze bedrijfsmiddelen die Avisi nodig kan hebben.

47.3 De doorlooptijd van een opdracht is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de inspanning van Avisi, de kwaliteit van de gegevens en informatie die cliënt verstrekt en de medewerking van cliënt en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal Avisi zich daarom niet tevoren willen verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.

47.4 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is Avisi gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van cliënt op te volgen. Avisi is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van Avisi.

47.5 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Avisi steeds gerechtigd na overleg met cliënt deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.

47.6 De door Avisi in te zetten medewerkers zullen beschikken over de met cliënt schriftelijk overeengekomen kwalificaties.

47.7 Indien Avisi dienstverlening verricht op basis van door cliënt aan te leveren gegevens, dan zullen deze gegevens overeenkomstig de door Avisi te stellen voorwaarden door cliënt worden geprepareerd en voor rekening en risico van cliënt aangeleverd. Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan Avisi ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Avisi verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Avisi.

47.8 De dienstverlening van Avisi wordt uitsluitend verricht op en planningen en werkzaamheden zijn erop gebaseerd dat, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen met cliënt, werkzaamheden door Avisi worden verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van Avisi.

47.9 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is het gebruik dat cliënt maakt van een door Avisi afgegeven advies steeds voor rekening en risico van cliënt.

47.10 In voorkomend geval rust de bewijslast dat de dienstverlening en de resultaten van de dienstverlening van Avisi niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam Avisi mag worden verwacht, geheel bij cliënt, onverminderd het recht van Avisi met alle middelen tegenbewijs te leveren.

Artikel 48 - Rapportage

48.1 Avisi zal cliënt op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden via de door cliënt aangewezen contactpersoon. Cliënt zal Avisi schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor Avisi van belang zijn of kunnen zijn, zoals over de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor cliënt aandacht wenst, prioriteitenstelling van cliënt, beschikbaarheid van middelen en personeel van cliënt en bijzondere of voor Avisi mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Cliënt zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisgeving van de door Avisi verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van cliënt en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en Avisi hiervan op de hoogte stellen.

48.2 Indien een door Avisi ingezette medewerker deel uitmaakt van een project- of stuurgroep waarvan tevens één of meer personen deel uitmaken die door cliënt zijn aangewezen, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is voorgeschreven. Besluiten genomen in een dergelijk samengestelde project- of stuurgroep binden Avisi slechts indien de besluitvorming geschiedt met inachtneming van hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien Avisi de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Avisi is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud van de overeenkomst van partijen. Cliënt staat er voor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep waaraan ook personen van Avisi deel uitmaken, gerechtigd zijn voor cliënt bindende besluiten te nemen.

48.3 In verband met de continuïteit van de werkzaamheden zal cliënt een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van Avisi als zodanig zal/zullen fungeren. Contactpersonen van cliënt zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de gewenste doelstellingen van cliënt.

48.4 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Avisi is cliënt niet gerechtigd een mededeling aan derden te doen over de werk-wijze, de methoden en technieken van Avisi en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van Avisi. Cliënt zal de adviezen of rapportages van Avisi niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

WEBHOSTING

Artikel 49 - De hostingdiensten

49.1 Avisi zal de met cliënt overeengekomen hostingdiensten leveren.

49.2 Indien de Overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur omvat, zal cliënt de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. Cliënt zal de schijfruimte alleen gebruiken voor het plaatsen van één of meer in de overeenkomst genoemde webpagina's van een website. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor cliënt gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de overeengekomen maxima en onderhevig aan de huisregels van Avisi zoals opgesteld ten behoeve van en geldend voor afnemers. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal het dataverkeer dat in een bepaalde periode niet door cliënt is gebruikt, niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de

overeengekomen maxima zal Avisi een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.

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

49.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is cliënt verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door cliënt gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is Avisi niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

49.5 Indien de dienstverlening van Avisi op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat, zal Avisi telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de gehoste websites. Avisi kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Avisi zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een adequate termijn in behandeling nemen. Avisi kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt, tenzij anders overeengekomen, uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Avisi.

49.6 De overeenkomst omvat het verzorgen of ter beschikking stellen van back-up, uitwijk- en recoverydiensten uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen.

49.7 Indien Avisi op grond van de overeenkomst diensten voor cliënt verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals onder meer aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dienen de regels en werkwijze van de betreffende instantie(s) in aanmerking genomen te worden. Desgevraagd zal Avisi een schriftelijk exemplaar van die voorwaarden aan cliënt ter hand stellen.

49.8 Avisi aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door cliënt beoogde resultaten.

49.9 Cliënt is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij Avisi gebruikelijke tarieven verschuldigd.

49.10 Avisi staat er niet voor in dat een door cliënt gewenste domeinnaam aan cliënt wordt toegekend.

49.11 Avisi is niet verantwoordelijk voor de inhoud en samenstelling van de domeinnaam en het gebruik dat van de domeinnaam wordt gemaakt. Cliënt staat er jegens Avisi voor in dat hij gerechtigd is de domeinnaam te gebruiken en dat gebruik ervan niet onrechtmatig jegens één of meer derden is. Cliënt vrijwaart Avisi voor iedere aanspraak van een derde die verband houdt met de domeinnaam, ook indien de domeinnaam van cliënt niet door Avisi is geregistreerd.

49.12 Uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen omvat de overeenkomst ook het aan cliënt ter beschikking stellen van e-mailadressen. Partijen zullen het aantal ter beschikking te stellen e-mailadressen overeenkomen.

Artikel 50 - Uitvoering dienstverlening

50.1 Avisi zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Avisi worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Avisi uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

50.2 Avisi verricht de dienstverlening slechts in opdracht van cliënt. Indien Avisi op grond van een verzoek of een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van cliënt, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan cliënt in rekening worden gebracht.

50.3 Avisi kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal Avisi cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van cliënt.

50.4 Avisi kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud. Avisi zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met cliënt.

50.5 Cliënt zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirusprogrammatuur in werking hebben.

Artikel 51 - Gedragsregels; Notice and Take Down

51.1 Indien Avisi algemeen voor al zijn cliënten geldende gedragsregels hanteert, dan zal Avisi die desgevraagd aan cliënt verstrekken en zal cliënt verplicht zijn deze gedragsregels stipt en onverkort na te leven. Steeds en in alle gevallen zal cliënt zich zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen. Cliënt zal te allen tijde in het bijzonder de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden eerbiedigen, de privacy van derden respecteren, niet in strijd met de wet gegevens verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's verspreiden en zich onthouden van strafbare feiten en schending van enige andere wettelijke verplichting.

51.2 Teneinde eventuele aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is Avisi steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van cliënt. Cliënt is gehouden op eerste schriftelijk verzoek van Avisi informatie onverwijld te verwijderen, bij gebreke waarvan Avisi gerechtigd is naar keuze de informatie te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Avisi is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 41.1 aan cliënt per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot systemen van Avisi te ontzeggen. Het voorgaande laat uitdrukkelijk onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere rechten door Avisi jegens cliënt. Avisi is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens cliënt aansprakelijk te zijn.

51.3 Van Avisi kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van cliënt te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en cliënt. Cliënt zal zich ter zake met de betreffende derde hebben te verstaan en Avisi schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

Artikel 52 - Duur en verhuizing van de website

52.1 Slechts indien schriftelijk overeengekomen, zal Avisi bij of na het einde van de overeenkomst - tegen betaling door cliënt van een dan door Avisi te bepalen vergoeding alsook met inachtneming door cliënt van alle andere dan door Avisi bepaalde condities - meewerken aan het overzetten van de website en het bijbehorende domein naar cliënt of naar een andere webhostingdienst.

Artikel 53 - Garantie

53.1 Avisi staat er niet voor in dat de dienstverlening foutloos of zonder onderbrekingen wordt verleend. Avisi kan mede wegens de aard en werking van internet er niet voor instaan dat internet te allen tijde beschikbaar of toegankelijk is en dat de door Avisi gehoste websites te allen tijde ongestoord en continu beschikbaar en raadpleegbaar zijn.

53.2 Avisi is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de dienstverlening. Cliënt zal de resultaten van de dienstverlening zelf regelmatig controleren.

53.3 Cliënt zal op basis van de door Avisi verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Avisi verklaart zich bereid om op verzoek van cliënt naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door cliënt tegen door Avisi te stellen (financiële) voorwaarden. Avisi is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegevens.

53.4 Bij cliënt ligt de verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door cliënt worden verwerkt. Cliënt staat er jegens Avisi voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Cliënt vrijwaart Avisi tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van deze overeenkomst.

Artikel 54 - Verwerking persoonsgegevens

54.1 Cliënt garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door cliënt of derden worden ingevoerd of verwerkt in de website of anderszins door Avisi gehost of verwerkt worden.

54.2 Onverminderd het bepaalde in artikel 5 ligt bij cliënt de verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door cliënt worden gehost of verwerkt. Cliënt staat er jegens Avisi voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Cliënt vrijwaart Avisi tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

54.2 Cliënt heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij cliënt. Partijen houden het er voor dat Avisi ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is. Cliënt zal zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door cliënt na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van Avisi begrepen en komen volledig voor rekening van cliënt.

DETACHERINGSDIENSTEN

Artikel 55 - Detacheringsdiensten

55.1 Avisi zal de in de overeenkomst tussen partijen aangewezen medewerker aan cliënt ter beschikking stellen om onder zijn leiding en toezicht werkzaamheden te verrichten conform hetgeen tussen partijen is overeengekomen. Indien schriftelijk niet anders overeengekomen, zal de medewerker op basis van veertig uur per week tijdens de voor Avisi gebruikelijke werkdagen aan cliënt ter beschikking worden gesteld.

55.2 Cliënt kan de ter beschikking gestelde medewerker slechts ter werk stellen voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden dan wel voor werkzaamheden buiten Nederland indien Avisi daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd. Avisi kan naar zijn eigen oordeel de gevraagde instemming onthouden of (financiële) voorwaarden stellen aan een zodanige wijziging van werkzaamheden of aan een inzet buiten Nederland.

55.3 Het is cliënt niet toegestaan de ter beschikking gestelde medewerker aan een derde door te lenen of ter beschikking te stellen om onder leiding en toezicht van die derde werkzaam te zijn, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 56 - Vervanging

56.1 Avisi zal zich er redelijkerwijs voor inspannen dat de ter beschikking gestelde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen en uren. Ook indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Avisi steeds gerechtigd na overleg met cliënt deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

56.2 Cliënt is gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde medewerker te verzoeken (i) indien de ter beschikking gestelde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en cliënt dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk en gemotiveerd aan Avisi kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdienststreding van de ter beschikking gestelde medewerker. Avisi zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. Avisi staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van cliënt op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van cliënt wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van cliënt betreffende de verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

Artikel 57 - Arbeidsduur, werktijden en arbeidsomstandigheden

57.1 De werktijden, rusttijden en arbeidsduur van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan de bij cliënt gebruikelijke tijden en duur, tenzij anders overeengekomen. Cliënt staat er voor in dat de werk- en rusttijden en de arbeidsduur van de ter beschikking gestelde medewerker voldoen aan de relevante wet- en regelgeving.

57.2 Cliënt zal Avisi zo spoedig mogelijk informeren omtrent een voorgenomen sluiting van zijn bedrijf of organisatie gedurende de looptijd van de overeenkomst. Indien cliënt nalaat om Avisi tijdig te informeren, is cliënt voor de duur van de sluiting van zijn bedrijf of organisatie onverkort aan Avisi het overeengekomen tarief verschuldigd.

57.3 Cliënt zal zich ten aanzien van de ter beschikking gestelde medewerker gedragen op dezelfde zorgvuldige wijze als waartoe hij ten opzichte van zijn eigen medewerkers gehouden is.

57.4 Cliënt is jegens de ter beschikking gestelde medewerker en Avisi gehouden tot nakoming van de relevante wetgeving en de uit de daarmee samenhangende regelgeving voortvloeiende verplichtingen op het gebied van de veiligheid op de werkplek en de goede arbeidsomstandigheden in het algemeen.

Artikel 58 - Prijs en betaling

58.1 Indien de ter beschikking gestelde medewerker in opdracht of op verzoek van cliënt per dag langer werkt dan het overeengekomen of gebruikelijke aantal werkuren dan wel buiten de bij Avisi gebruikelijke werkdagen, is cliënt voor deze uren het overeengekomen extra uurtarief of, bij gebreke van een overeengekomen extra uurtarief, het bij Avisi gebruikelijke extra uurtarief verschuldigd. Desgevraagd zal Avisi cliënt informeren over de geldende extra uurtarieven.

58.2 Kosten en tijd van woon-werkverkeer zullen aan cliënt in rekening worden gebracht overeenkomstig de bij Avisi gebruikelijke regels en maatstaven. Desgevraagd zal Avisi cliënt informeren over de daarvoor gebruikelijke regels en maatstaven.

58.3 Indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, zal Avisi elke factuur vergezeld doen gaan van een specificatie op basis van urenstaten.

58.4 Avisi is gerechtigd om de tarieven van de ter beschikking gestelde medewerker aan te passen indien diens functie of taakomschrijving

wijzig. Avisi zal dit schriftelijk uiterlijk dertig dagen voor de ingangsdatum aan cliënt mededelen. Indien cliënt niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is cliënt gerechtigd binnen veertien dagen na datum kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.

Artikel 59 - Inlenersaansprakelijkheid, overige aansprakelijkheid en vrijwaring

59.1 Avisi is verantwoordelijk voor de tijdige en volledige afdracht van de voor de ter beschikking gestelde medewerker in verband met de overeenkomst met cliënt te betalen loonbelasting, premies voor sociale verzekeringen en omzetbelasting. Avisi vrijwaart cliënt voor alle vorderingen van de belastingdienst danwel van de instanties voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving die vanwege de overeenkomst met cliënt verschuldigd zijn, onder de voorwaarde dat cliënt Avisi onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Avisi. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Avisi verlenen om zich, indien nodig in naam van cliënt, tegen deze vorderingen te verweren.

59.2 Avisi aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de ter beschikking gestelde medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding dan wel regie van cliënt tot stand zijn gekomen.

59.3 Cliënt is aansprakelijk voor alle schade die de ter beschikking gestelde medewerker lijdt gedurende of in verband met de aan hem opgedragen werkzaamheden. Cliënt vrijwaart Avisi voor alle aanspraken van derden voortvloeiende uit of terug te voeren op de werkzaamheden verricht door de ter beschikking gestelde medewerker in het kader van de overeenkomst. Cliënt vrijwaart Avisi voor elke aansprakelijkheid voortvloeiende uit lichamelijk letsel of dood van de ter beschikking gestelde medewerker verband houdende met de uitoefening van de tussen Avisi en cliënt aangegane overeenkomst.

OPLEIDINGEN EN TRAININGEN

Artikel 60 - Aanmelding en annulering

60.1 Een aanmelding voor een opleiding dient telkens schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door Avisi.

60.2 Cliënt draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Dat geldt onverkort indien Avisi een deelnemer toelaat tot een opleiding waarvoor toelatingsnormen gelden. Onder deelnemers worden in deze algemene voorwaarden verstaan personen die voor een opleiding zijn aangemeld. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij deelnemers zal in geen geval afbreuk doen aan de verplichtingen van cliënt op grond van de overeenkomst. Het is cliënt toegestaan een deelnemer voor een opleiding te doen vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van Avisi.

60.3 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Avisi aanleiding geeft, is Avisi te zijner keuze gerechtigd de opleiding te annuleren, te combineren met één of meer andere opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. Avisi behoudt zich het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen. Avisi is gerechtigd zo nodig organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen.

60.4 Indien een overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zoals een bepaalde docent, trainer of spreker, is Avisi steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.

60.5 De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding door cliënt of deelnemers worden beheerst door de bij Avisi gebruikelijke regels. Tenzij anders overeengekomen, dient een annulering altijd schriftelijk en voorafgaand aan de opleiding of het betreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of niet-verschijning doen geen afbreuk aan de verplichtingen die cliënt op grond van de overeenkomst heeft. Ingeval van annulering door cliënt of deelnemer staat het ter beoordeling van Avisi of een verzoek tot toezending van opleidingsmateriaal wordt ingewilligd.

Artikel 61 - Uitvoering opleiding

61.1 Avisi zal zich naar beste kunnen inspannen de opleiding met zorg uit te voeren in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten op het gebied van opleidingen worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis. Cliënt aanvaardt dat Avisi de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.

61.2 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is Avisi gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van cliënt op te volgen. Avisi is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Avisi.

61.3 Onverlet de overige verantwoordelijk van cliënt voor het gedrag van de deelnemers zal cliënt de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door Avisi voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding. Deelnemers dienen zich strikt te houden aan opgegeven opleidingsdata en -tijden.

61.4 Indien Avisi bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat Avisi er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien Avisi de opleiding uitvoert op locatie van cliënt, zal cliënt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zorg dragen voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende apparatuur en programmatuur.

61.5 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, maakt het afnemen van een examen of een toets niet deel uit van de overeenkomst.

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

Artikel 62 - Prijzen en betalingen

62.1 Avisi kan steeds vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde betaling verlangen. Avisi kan, uitdrukkelijk onverlet zijn overige rechten, deelnemers uitsluiten van deelname indien cliënt heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen.

62.2 Tenzij Avisi uitdrukkelijk heeft aangegeven dat een vergoeding is vrijgesteld van BTW in de zin van artikel 11 van de Wet op de Omzetbelasting 1968, is cliënt over de vergoeding tevens BTW verschuldigd. Avisi is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd zijn prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van BTW voor opleidingen.

Artikel 63 - Intellectuele Eigendom

63.1 Avisi behoudt zich nadrukkelijk alle rechten van intellectuele eigendom op de documentatie en het opleidings-, toets- en examenmateriaal voor.

63.2 Het is cliënt niet toegestaan gegevens of gedeelten uit de verstrekte documentatie en/of opleidings-, toets- of examenmateriaal en/of uittreksels van het verstrekte opleidings-, toets- of examenmateriaal openbaar te maken, te exploiteren of te verveelvoudigen.