

ALGEMENE VOORWAARDEN BLUEDESK E-BUSINESS B.V.

MODULE 1. ALGEMENE BEPALINGEN

ARTIKEL 1. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST EN INHOUD

1. De AVW zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes van Leverancier, alsmede alle overeenkomsten en eventueel daaruit voortvloeiende overeenkomsten tussen Leverancier en een Klant, op grond waarvan Leverancier Diensten van welk aard en onder welke benaming dan ook levert aan een Klant.
2. De specifieke bepalingen in deze AVW opgenomen in de desbetreffende andere modules dan module 1, zien op de specifieke Diensten die Leverancier aan de Klant levert en zijn van toepassing indien die specifieke Diensten worden geleverd aan de Klant. Indien het algemene deel van deze AVW (module 1) op enig onderdeel strijdig is met het bepaalde in de tussen Leverancier en de Klant toepasselijke specifieke bepaling(en) in (een van) de andere modules van deze AVW, prevaleert het bepaalde in de desbetreffende specifieke toepasselijke bepaling(en). De beperkingen opgenomen in deze AVW zijn slechts van toepassing voor zover toelaatbaar bij wet.
3. De definities opgenomen in Bijlage I zijn van toepassing op alle modules, tenzij expliciet in de Overeenkomst of in deze AVW een andere betekenis is opgenomen.
4. De toepasselijkheid van algemene inkoop-, leverings- of betalingsvoorwaarden of andere algemene of bijzondere voorwaarden van een Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Afwijkende bedingen gelden slechts indien en voor zover deze voor ieder individueel geval afzonderlijk door Leverancier uitdrukkelijk en schriftelijk zijn aanvaard.
5. De Overeenkomst bestaat uit (1) de door Leverancier verstrekte opdrachtbevestiging, (2) de AVW en (3) de offerte, met (4) eventuele bijlagen, voor zover de opdrachtbevestiging naar de offerte verwijst. Bij tegenspraak tussen een of meer van de hiervoor bedoelde documenten prevaleert het document met het laagste nummer.
6. De artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek zijn niet van toepassing.
7. Alle aanbiedingen en andere uitingen van Leverancier zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is aangegeven. Prijslijsten, brochures, catalogi, folders en andere gegevens die door Leverancier zijn verstrekt binden Leverancier niet, behoudens indien door Leverancier schriftelijk uitdrukkelijk anders is vermeld.
8. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Leverancier verstrekte gegevens waarop Leverancier zijn aanbieding baseert.
9. Levering en/of aanvang van werkzaamheden met instemming van Klant geldt als aanvaarding van de opdrachtbevestiging met bijlagen.
10. De AVW binden de Klant, voor zover inhoudelijk relevant, in de fase voor de totstandkoming van de Overeenkomst.
11. Aanvullende afspraken of wijzigingen in de Overeenkomst, alsmede (mondelinge) afspraken en/of toezeggingen door personeel van Leverancier of namens Leverancier gedaan, binden Leverancier slechts indien deze door de directie van Leverancier schriftelijk zijn bevestigd.
12. Indien enige bepaling van deze AVW nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze AVW onverminderd van kracht blijven. Leverancier en Klant 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 bepaling(en) in acht wordt genomen.

ARTIKEL 2. TARIEVEN, FACTURERING EN BETALING

1. Voor zover niet gespecificeerd luiden tarieven en prijzen van Leverancier in euro en zijn exclusief enige heffing van overheidswege en inclusief invoerrechten, en/of verzendkosten. Kosten van montage, installatie, implementatie en inbedrijfstelling, begeleiding, onderricht en daarmee samenhangende reis- en verblijfkosten zijn niet bij de prijs inbegrepen, tenzij dit schriftelijk expliciet is vermeld.
2. Alle door Leverancier afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij Leverancier schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door Leverancier afgegeven begroting of voorcalculatie kunnen door Klant nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door Klant aan Leverancier kenbaar gemaakt budget geldt nimmer als een tussen Partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door Leverancier te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen Partijen schriftelijk is overeengekomen, is Leverancier gehouden Klant te informeren bij dreigende overschrijding van een door Leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting.
3. Indien Klant bestaat uit meerdere natuurlijke en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts)personen hoofdelijk gehouden de uit de Overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.
4. Ter zake de door Leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door Klant verschuldigde bedragen leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van Leverancier dwingend bewijs op.
5. Indien door uitvoering van de Overeenkomst de verplichting ontstaat tot betaling van licentievergoedingen aan Derdeleveranciers rust deze verplichting onverkort op Klant. Op Leverancier rust nimmer de verplichting tot het administreren van of uitvoeren van deze verplichtingen, behoudens voorzover dit expliciet in de Overeenkomst is opgenomen. In dat geval is de administratie van Leverancier bindend bij de bepaling van de hoogte van de vergoedingen en is Leverancier te allen tijde gerechtigd tot redelijke controle op het gebruik van het gelicentieerde.
6. Kosten voor royalty's, licenties en/of (gebruiks)vergoedingen ter zake afbeeldingen, lettertypes en dergelijke, worden separaat in rekening gebracht. In dat geval gelden de voorwaarden van de Derdeleverancier van dat materiaal jegens Klant. Het is de verantwoordelijkheid van Klant om (periodiek) in de gaten te houden of er nog voldaan wordt aan de voorwaarden. Klant vrijwaart Leverancier voor aanspraken van Klant of de Derdeleverancier van het materiaal als hiervoor bedoeld, ter zake het niet voldoen aan de voorwaarden verbonden aan gebruik van het materiaal.
7. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Klant, is Leverancier gerechtigd op een termijn van drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Klant niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is Klant gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. Klant komt dit recht niet toe indien tussen Partijen is overeengekomen dat de geldende prijzen en tarieven worden aangepast met inachtneming van een tussen Partijen overeengekomen index of andere maatstaf.
8. Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop Leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Klant in rekening brengt, vastleggen. Een dergelijke datum of data betreffen vervaldatum of vervaldata. Facturen worden door Klant betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling wordt door Leverancier vooraf gefactureerd, op een door hem te bepalen wijze. Is op geen enkele manier een vervaldatum of betalingstermijn bepaald, dan geldt een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.

9. De Klant is niet bevoegd tot verrekening of opschorting.
10. Overeenkomsten die voor bepaalde tijd zijn aangegaan kunnen door Klant tussentijds niet worden opgezegd. Bedragen die vooraf zijn betaald, inclusief betalingen voor zogenaamde 'strippenkaarten' of andere vormen van vooruitbetaalde dienstverlening, komen niet voor restitutie in aanmerking, tenzij sprake is van ontbinding die uitsluitend aan Leverancier te wijten is.
11. Indien Klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is Klant, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is in verzuim. Vanaf het moment dat Klant de betalingstermijn heeft overschreden is zij over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd en is Leverancier gerechtigd de vordering ter incassering uit handen te geven, in welk geval Klant daarnaast tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten.
12. Opmerkingen met betrekking tot een factuur dienen schriftelijk binnen acht dagen na de datum van die factuur bij Leverancier te worden ingediend. Na deze termijn rust op Leverancier geen verplichting tot het in behandeling nemen van dergelijke opmerkingen.
13. Klant verleent Leverancier door het aangaan van de Overeenkomst de onherroepelijke en onvoorwaardelijke toestemming al het door Klant verschuldigde te incasseren door middel van automatische incasso. Klant zal te alle tijden zorg dragen voor voldoende saldo en voorts de noodzakelijke medewerking verlenen aan de voldoening per automatische incasso.

ARTIKEL 3. LOOPTIJD, OPSCHORTING EN BEÏNDIGING

1. Een Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals daarin is vermeld.
2. Indien in een Overeenkomst geen bepaalde looptijd is overeengekomen, geldt deze als aangegaan voor één jaar.
3. De duur van een Overeenkomst wordt na verloop van 1 jaar stilzwijgend verlengd met 1 jaar, tenzij Klant of Leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.
4. Een opzegging kan alleen geschieden tegen het einde van een kalendermaand.
5. Buiten hetgeen elders in deze AVW of in de desbetreffende Overeenkomst is bepaald is ieder der Partijen gerechtigd, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling zal zijn vereist, buiten rechte de Overeenkomst middels aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden:
 - a. indien de andere partij in de nakoming van zijn verplichting tekort schiet en daarin ook na ingebrekestelling, waarbij aan hem een redelijke termijn is gesteld om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen, volhardt, tenzij er sprake is van het overschrijden van een fatale termijn waardoor de andere partij van rechtswege in verzuim is en de ene partij na het intreden van de tekortkoming omgaand kan ontbinden conform deze bepaling;
 - b. .
6. Leverancier is, onverlet hetgeen in de Overeenkomst is bepaald, gerechtigd de Overeenkomst door een schriftelijke verklaring en zonder voorafgaande ingebrekestelling of kennisgeving, geheel of gedeeltelijk, met onmiddellijke ingang te ontbinden:
 - a. indien voor Leverancier aannemelijk is dat Klant niet in staat of bereid is of zal zijn om aan zijn verplichtingen te voldoen;
 - b. indien Klant surseance heeft aangevraagd, in de situatie van surseance verkeert, faillissement is aangevraagd, in staat van faillissement verkeert, overgaat tot liquidatie van zijn onderneming dan wel zijn activiteiten staakt of op enigerlei wijze insolvent blijkt;
 - c. indien Leverancier door de samenwerking met Klant imago schade leidt dan wel een verdere samenwerking met Klant tot voorzienbare imago schade van Leverancier zal leiden.
 - d. indien zich ingrijpende wijzigingen voordoen in de eigendoms- of zeggenschapsverhoudingen bij Klant, daar mede onder begrepen fusies en overnames.
7. Indien Partijen op het moment van ontbinding van een Overeenkomst reeds prestaties ter uitvoering daarvan hebben verricht en ontvangen, dan zullen deze prestaties en daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn.
8. Leverancier is te allen tijde gerechtigd om – zover van toepassing in afwijking van het bepaalde in artikel 7: 408 lid 2 en onverlet haar overige rechten – een overeenkomst tussentijds op te zeggen.
9. Bepalingen in deze Algemene Voorwaarden en een Overeenkomst die bedoeld zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst, voort te duren, blijven hun werking behouden. De wederzijdse uit de Overeenkomst voortvloeiende geheimhoudingsplichten blijven voor een periode van 5 jaar na beëindiging van de Overeenkomst van kracht. De overige bepalingen van de Overeenkomst waaraan Klant en Opdrachtnemer na de beëindiging van de Overeenkomst rechten of verplichtingen ontleen, blijven voor onbepaalde tijd van kracht (zoals aansprakelijkheid, geheimhouding, intellectuele eigendomsrechten en geschillenregeling).
10. Indien uitvoering van een dienst zich uitstrekt tot na het einde van deze Overeenkomst zal deze levering/dienst, tenzij Klant anders besluit, conform het bepaalde in deze Overeenkomst worden afgewikkeld.
11. Klant dient Opdrachtnemer te betalen voor alle onderhanden werk, reeds uitgevoerde Diensten en door Opdrachtnemer gemaakte onkosten tot en met de datum van beëindiging van de Overeenkomst.

ARTIKEL 4. TERMIJNEN EN PLANNING

1. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen om de Diensten uit te voeren. De Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de Overeenkomst Leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat met voldoende bepaaldheid in de Overeenkomst is omschreven.
2. Leverancier spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen Partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door Leverancier genoemde of tussen Partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden Leverancier niet en hebben steeds een indicatief karakter en zijn nimmer fataal. Indicaties van leveringstermijnen zijn gebaseerd op de ten tijde van de Overeenkomst geldende werkomstandigheden en tijdige aanlevering van materialen. De overschrijding van een genoemde (op)leveringstermijn brengt Leverancier derhalve nimmer in verzuim en leidt niet tot een verplichting tot schadevergoeding of tot andere rechten als bedoeld in artikel 6:80 e.v. BW. In alle gevallen –derhalve ook ingeval Partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste leveringstermijn of opleverdatum zijn overeengekomen- komt Leverancier slechts in verzuim nadat Klant Leverancier in gebreke heeft gesteld. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten opdat Leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
3. Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn of opleverdatum die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kan worden. Evenmin is leverancier gebonden aan een al dan niet uiterste opleverdatum of leveringstermijn 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 Leverancier en Klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.

4. Indien de vertraging is te wijten aan een handelen of nalaten van Klant, bijvoorbeeld het onvoldoende verlenen van medewerking, dient Klant de leegloopuren van de werknemers van Leverancier te vergoeden. Leverancier zal op verzoek van Klant en voor zover mogelijk zich inspannen de vertraging ongedaan te maken, zulks zo mogelijk door vrijmaken van extra capaciteit en de inzet van extra werknemers. Klant zal alle hiermee gemoeide kosten aan Leverancier vergoeden.
5. Ingeval van gefaseerde dienstverlening kan Leverancier de levering van de Diensten behorende tot een volgende fase opschorten totdat de in de voorgaande fase(n) geleverde Diensten door de Klant zijn geaccepteerd.

ARTIKEL 5. OPLEVERING EN ACCEPTATIE

1. Voorzover de Diensten van doorlopende aard zijn en niet bestaan uit een door Leverancier op te leveren eindproduct is de Klant te allen tijde gerechtigd aan Leverancier enig geconstateerd gebrek in de dienstverlening schriftelijk (inclusief per e-mail) kenbaar te maken. Leverancier zal op een dergelijke mededeling zo spoedig mogelijk reageren en met de Klant in overleg treden over een oplossing.
2. Indien de Dienst een door Leverancier op te leveren eindproduct behelst zal Leverancier Klant schriftelijk informeren over oplevering. Leverancier zal Klant dan de gelegenheid bieden, waar de opdracht zich daarvoor leent, om het opgeleverde te testen. Indien, naar de mening van Klant het opgeleverde product niet voldoet aan hetgeen is overeengekomen zal Klant Leverancier daarvan per ommegaande maar in ieder geval binnen 14 dagen na dagtekening van de melding van oplevering, informeren. Leverancier zal daarop binnen 3 dagen reageren en zal, waar de klachten van Klant terecht bevonden worden, de defecten zo spoedig mogelijk herstellen. Indien Leverancier gebruikt maakt van een protocol van oplevering gelden de bepalingen met betrekking tot Oplevering en Acceptatie in Module 2. Leverancier zal de tijd die besteed dient te worden aan het herstellen van geconstateerde gebreken om acceptatie door Klant te verkrijgen aan Klant in rekening brengen in overeenstemming met de overeengekomen tarieven, tenzij Partijen een vaste prijs zijn overeengekomen.

ARTIKEL 6. SAMENWERKING

3. Partijen erkennen dat goede communicatie een essentiële voorwaarde is voor een goede samenwerking.
4. Leverancier en Klant zullen er over en weer maximaal naar streven de uitvoering van de Overeenkomst door of onder verantwoordelijkheid en toezicht van één vaste contactpersoon (en indien nodig een vervangende contactpersoon) te laten plaatsvinden, die bevoegd is om de eigen partij ter zake de uitvoering van de Overeenkomst(en) te vertegenwoordigen. De namen van de contactpersoon(en) alsmede de omvang van hun bevoegdhe(i)d(en), zullen worden vermeld in de Overeenkomst. De contactpersonen dragen tenminste zorg voor de onderlinge communicatie en het toezicht op de voortgang van de uitvoering van de Overeenkomst.
5. Leverancier zal voldoen aan procedures, regels en werkwijzen van Klant, mits zulks tijdig van tevoren schriftelijk aan Leverancier kenbaar is gemaakt en deze procedures, regels en werkwijzen niet onredelijk zijn of Leverancier hinderen bij de levering van Programmatuur en/of het verlenen van Diensten.
6. Indien overeengekomen in de Overeenkomst voeren Partijen met nader vast te stellen regelmaat overleg omtrent de voortgang van de uitvoering van de Overeenkomst.

ARTIKEL 7. VERPLICHTINGEN KLANT

1. De Klant dient Leverancier alle redelijkerwijze gewenste informatie, faciliteiten en medewerking te verschaffen alsmede de verschuldigde vergoedingen tijdig betalen. Indien aan deze verplichting niet, niet tijdig of niet volledig wordt voldaan, zal de opleveringstermijn worden verlengd met de periode gedurende welke aan deze verplichting niet wordt voldaan, zonder dat dit leidt tot enige wijziging in de betalingsverplichting(en) van de klant, een en ander onverminderd het recht van Leverancier tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht. Data, tekst, beeld, geluid en ander materiaal dient te worden aangeleverd in de door Leverancier aangegeven vorm en binnen de door de Leverancier vastgestelde termijnen.
2. Klant zal zorg dragen voor geschikt personeel dat over voldoende kwaliteit beschikt om betrokken te zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst. Indien Leverancier constateert dat het personeel van Klant over onvoldoende kwaliteit beschikt, dan zal zij dit melden aan Klant. Klant is verplicht het kennisniveau van dit personeel zo spoedig mogelijk op voldoende peil te brengen. De uitvoering van de desbetreffende Overeenkomst kan door Leverancier in dit verband worden opgeschort zonder tot enige schadevergoeding jegens Klant gehouden te zijn.
3. Klant is verantwoordelijk voor 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 Leverancier te verlenen diensten. Klant 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.
4. Ingeval medewerkers van Leverancier op locatie van Klant werkzaamheden verrichten, draagt Klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. Klant vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Leverancier, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Klant of van onveilige situaties in diens organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Leverancier ingezette medewerkers kenbaar maken.
5. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Klant verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Leverancier staan. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van Leverancier.
6. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Klant verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de Dienst en de wijze waarop de resultaten van de Dienst worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Klant staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Klant zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte

apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is Leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

7. Tenzij anders overeengekomen, is Klant verantwoordelijk voor het gebruik van de Dienst en de wijze waarop de resultaten van de Dienst worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze in een gezagsverhouding tot Klant staan.
8. Indien Klant op enige wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Leverancier het recht de nakoming van haar verplichtingen op te schorten zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding aan Klant. Leverancier is gerechtigd om de in dit verband extra gemaakte kosten in rekening te brengen bij Klant.

ARTIKEL 8. DERDELEVERANCIERS EN ONDERAANNEMING

1. Leverancier is gerechtigd bij de uitvoering van de Opdracht gebruik te maken van derden, ongeacht of dat geschiedt op grond van onderaanneming of inhuur van personeel. Dit laat onverlet de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Leverancier voor de nakoming van de krachtens de Overeenkomst(en) op haar rustende verplichtingen, alsmede de verplichtingen die voor haar voortvloeien uit belasting en sociale zekerheidswetgeving.
2. Leverancier fungeert in de relatie met Derdeleveranciers als coördinator, hetgeen impliceert dat Klant voor vragen en informatie met betrekking tot de Programmatuur of Diensten contact kan opnemen met Leverancier en Leverancier vervolgens in contact treedt met die desbetreffende Leverancier is nimmer verantwoordelijk noch aansprakelijk voor de uitvoering en nakoming van verplichtingen van Derdeleveranciers uit hoofde van hun Overeenkomst(en) met Klant.
3. Ten aanzien van Diensten welke Leverancier van een derde heeft betrokken of door een derde laat verrichten, zullen de op de desbetreffende transactie toepasselijke contractsbepalingen en/of algemene voorwaarden ook gelden jegens de Klant. De Klant verstrekt hierbij aan Leverancier de bevoegdheid om de contractsbepalingen en algemene voorwaarden van Derdeleveranciers toepasselijk op deze zaken en Diensten namens Klant te accepteren. Klant aanvaardt deze algemene voorwaarden van Derdeleveranciers, welke algemene voorwaarden ter inzage liggen bij Leverancier.
4. Indien en voor zover de voorwaarden van Derdeleverancier in de verhouding tussen Partijen 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.
5. Indien Leverancier bij de uitvoering van een Overeenkomst gebruik wil maken van diensten van derden, anderen derden dan reeds opgenomen in de offerte of Overeenkomst(en), dan is zij daartoe bevoegd en er is er geen goedkeuring nodig van de Klant.
6. Leverancier is bevoegd om derden in te schakelen ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst, of derden diensten te laten verrichten, met name indien een goede uitvoering van de Overeenkomst met de Klant dit vereist. De kosten hiervan zullen aan de Klant worden doorberekend, zoveel mogelijk conform de verstrekte prijsopgaven.

ARTIKEL 9. SERVICE LEVEL AGREEMENT

1. Indien Partijen afspraken maken over een serviceniveau (Service Level Agreement) worden deze steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Klant zal Leverancier onverwijld informeren over alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan.
2. Wanneer afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde Diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door Leverancier aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Leverancier zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten.
3. Behoudens door Klant te leveren tegenbewijs zal de door Leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

ARTIKEL 10. AANSPRAKELIJKHEID

1. Eventuele aansprakelijkheid van Leverancier is beperkt tot vergoeding van daadwerkelijk geleden directe schade en is beperkt tot de waarde van de door Leverancier geleverde Diensten. Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan zes maanden, wordt de voor de waarde van de door Leverancier geleverde Diensten vastgesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor 6 maanden, berekend op basis van het gemiddelde bedrag per maand over de afgelopen 12 maanden of, indien er nog geen 12 maanden zijn verstreken, van de afgelopen periode.
2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - a. redelijke extra kosten boven de kosten overeengekomen in de Overeenkomst die Klant zou moeten maken om de prestatie van Leverancier aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van Klant wordt ontbonden.
 - b. redelijke kosten die Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Leverancier op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
 - c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
 - d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
3. De aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Klant, schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Klant aan Leverancier voorgeschreven Derdeleveranciers, alsook schade die in eerste instantie door derden werd geleden is uitgesloten. Verder is Leverancier niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met, of het gevolg is van: onderbrekingen in, of blokkeringen van hosting, server- of internettoegang, een gebrek in de beveiliging van opgeslagen gegevens van de Klant, handelingen van andere Klanten of internetgebruikers, wijzigingen in inbelnummers, log-in procedure, accounts en/of e-mailadressen.
4. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant binnen 48 uur na het optreden van enige grond voor aansprakelijkheid van Leverancier deze schriftelijk bij de Leverancier meldt en de Leverancier in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn tot herstel wordt gesteld en Leverancier ook na die termijn in gebreke blijft. Een claim voor schadevergoeding tegen Leverancier vervalt na verloop van één maand nadat de grond voor aansprakelijkheid is ontstaan en Leverancier niet op de juiste manier van de claim in kennis is gesteld. Indien Klant Leverancier binnen 48 uur na het ontstaan van de grond voor aansprakelijkheid hiervan melding heeft

gedaan en de Leverancier in gebreke heeft gesteld en Leverancier binnen een maand na het ontstaan van de grond voor aansprakelijkheid van de claim in kennis heeft gesteld met inachtneming van het in de voorgaande zin gestelde, vervalt de claim indien Klant niet binnen 6 maanden een procedure tegen Leverancier start bij de bevoegde rechtbank.

5. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor wijzigingen in producten van Derdeleveranciers welke aanpassingen in de werkzaamheden tot gevolg hebben. Klant zal eventuele hieruit voortkomende tariefstijgingen accepteren. Leverancier verplicht zich deze wijzigingen op het moment van kennisgeving te delen met Klant.
6. Naast de uitsluitingen en beperkingen in de aansprakelijkheid van Leverancier genoemd in dit artikel, zijn eveneens de beperkingen en uitsluitingen van de aansprakelijkheid van Leverancier van toepassing als omschreven in de toepasselijke specifieke bepaling(en) van deze AVW.
7. De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van Leverancier komen te vervallen indien en voor zover er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Leverancier en/of haar ondergeschikten.
8. Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze AVW gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Leverancier zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.
9. De Klant is te allen tijde verantwoordelijk voor het tijdig maken van volledige reservekopieën van gegevens-, programma- en andere bestanden. In het geval van verlies van data is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot de vervangingswaarde van de desbetreffende gegevensdragers.
10. Voldoening aan de geldende aansprakelijkheidsverplichtingen en/of uitkering door de verzekeraar van Leverancier of betaling door Leverancier van de vastgestelde schade waarvoor Leverancier aansprakelijk is geldt als enige en algehele schadevergoeding. Voor het overige vrijwaart de Klant Leverancier uitdrukkelijk en volledig, eveneens voor aanspraken van derden die hun oorzaak vinden in enig facet van (w.o. de uitvoering van) de Overeenkomst.

ARTIKEL 11. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN EN BEPERKING GEBRUIKSRECHT (MET BETREKKING TOT PROGRAMMATUUR)

1. Elke partij behoudt zijn reeds bestaande Intellectuele Eigendomsrechten. De bewijslast voor wat al dan niet bestaande Intellectuele Eigendomsrechten zijn, rust op de partij die zich beroept op zijn reeds bestaande intellectuele rechten.
2. De Overeenkomst verplicht Leverancier niet tot levering of overdracht van enig intellectueel eigendomsrecht. Alle rechten van intellectuele eigendom berusten uitsluitend bij Leverancier, diens licentiegevers of diens Derdeleveranciers. Voor zover sprake is van resultaten of leveringen die onderwerp zijn van recht(en) van intellectuele eigendom verkrijgt Klant een niet exclusief, niet overdraagbaar gebruiksrecht, dat niet verder strekt dan het uitdrukkelijk overeengekomen gebruik (bij gebreke daarvan gebruik door één user in een minimale configuratie). Het is de Klant niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier geleverde programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, 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, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van de Klant gebruikt. Voor zover de (resultaten van) geleverde Dienst(en) oorspronkelijk door een derde geleverd worden is Klant verplicht zich aan de door die derde opgelegde en op enigerlei wijze bekend gemaakte licentievoorwaarden te onderwerpen en deze volledig te respecteren. Klant machtigt Leverancier bij deze de toepasselijkheid van dergelijke voorwaarden namens de Klant te accepteren. De betreffende licentievoorwaarden liggen ter inzage bij Leverancier.
3. Leverancier kan verlangen dat Klant de programmatuur niet in gebruik neemt dan nadat Klant bij Leverancier, diens Derdeleverancier of de producent van de programmatuur één of meer codes wachtwoorden, identiteitscodes etc., benodigd voor het gebruik, heeft aangevraagd en verkregen. Leverancier 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.
4. Klant zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
5. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Leverancier niet gehouden tot terbeschikkingstelling de zogeheten broncode van de programmatuur en 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. De verplichting tot terbeschikkingstelling door Leverancier en het gebruiksrecht van Klant strekt zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande door Leverancier tevens andere dan de overeengekomen programmatuur en/of programma- of databibliotheken ter beschikking gesteld moet worden, kan Leverancier verlangen dat Klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden nimmer aan Klant ter beschikking gesteld, ook niet indien Klant bereid is voor de terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Enkel ingeval van ontwikkeling van programmatuur en/of website specifiek voor Klant kan schriftelijk overeengekomen worden dat de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan Klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval Klant gerechtigd zal zijn wijzigingen in deze programmatuur aan te brengen. Indien Leverancier in rechte wordt veroordeeld de broncode en/of de technische documentatie aan Klant ter beschikking te stellen, kan Leverancier daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.
6. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, mag Klant 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 Klant de programmatuur niet gebruiken voor de verwerking van gegevens ten behoeve van derden, zoals 'time-sharing', 'application service provision', 'software as a service' en 'outsourcing'.
7. Het is Klant niet toegestaan de programmatuur, de dragers waarop de programmatuur is vastgelegd en de bij de terbeschikkingstelling van de programmatuur door Leverancier 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 Klant 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 Klant gebruikt.
8. Klant is niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te modificeren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier. Leverancier 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 Klant gewenste modificaties. Eventuele modificaties komen volledig voor risico van Klant.
9. Klant zal desgevraagd onverwijld zijn volle medewerking verlenen aan een door of namens Leverancier uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door Klant van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van Leverancier toegang tot zijn gebouwen en systemen aan Leverancier verlenen.

10. Indien Leverancier 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 Klant ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op Klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van Leverancier 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 zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van Leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Klant zijn of worden gedaan.
11. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent wie rechthebbende is op enig intellectueel en/of industrieel eigendomsrecht, wordt ervan uitgegaan dat Leverancier of Derdeleverancier de rechthebbende is, totdat de Klant het tegendeel bewijst.
12. Indien onverhoopt mocht blijken dat een door Leverancier aan de Klant verkochte zaak of geleverde Dienst inbreuk maakt op een in Nederland geldend recht van industriële of intellectuele eigendom en de Klant te dier zake wordt aangesproken, is de Klant verplicht Leverancier daarvan terstond schriftelijk op de hoogte te brengen. Leverancier zal alsdan naar eigen keuze ófwel alsnog het recht om de zaak of die Dienst te gebruiken verschaffen, ófwel de zaak of de Dienst zodanig wijzigen dat die geen inbreuk meer maakt, ófwel een vervangende zaak of Dienst leveren die geen inbreuk maakt, ófwel de Klant, nadat de zaak of de Dienst van hem is terugontvangen, de koopprijs restitueren onder aftrek van een redelijke vergoeding voor de periode dat de zaak of de Dienst ter beschikking heeft gehad. Ter zake van inbreuk op een recht van industriële of intellectuele eigendom buiten Nederland zal de Klant tegen Leverancier geen enkele aanspraak kunnen doen gelden en geen enkele vordering hebben.
13. Klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks etc.), databestanden of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Klant vrijwaart Leverancier 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.
14. Terstond na het einde van het gebruiksrecht zal Klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan Leverancier retourneren. Indien Partijen zijn overeengekomen dat Klant bij het einde van de Overeenkomst de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Klant van zodanige vernietiging Leverancier onverwijld schriftelijk melding maken. Leverancier is bij of na het einde van het gebruiksrecht niet gehouden Klant bijstand te verlenen met het oog op een door Klant gewenste dataconversie.

ARTIKEL 12. PRIVACY, VERTROUWELIJKHEID EN BEVEILIGING

1. Partijen verplichten zich over en weer conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en overige privacy gerelateerde wet- en regelgeving te handelen. Indien en voor zover door Partijen persoonsgegevens zullen worden verwerkt, zullen Partijen een verwerkersovereenkomst sluiten. Leverancier zal hiertoe haar standaard verwerkersovereenkomst aan Klant ter beschikking stellen.
2. Partijen zijn overigens verplicht elkaar over en weer alle medewerking te verlenen teneinde de andere partij in staat te stellen zijn verplichtingen op grond van de AVG na te komen. Leverancier zal wettelijke verplichtingen tot verstrekking van informatie (waaronder persoonsgegevens), zoals in het kader van een strafrechtelijk opsporingsonderzoek, naleven.
3. Indien Leverancier op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Leverancier staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging buiten voornoemde specificaties onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van 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.
4. De door of vanwege Leverancier aan Klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door Klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van Klant kenbaar worden gemaakt. Leverancier is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.
5. Partijen zullen zich in alle redelijkheid inspannen om de data c.q. gegevens die hen door de wederpartij zijn verstrekt adequaat te beveiligen. Partijen verplichten zich om van de wederpartij verkregen informatie niet voor andere doeleinden of op andere wijze te gebruiken dan voor het doel en de wijze waarop de informatie is vertrekt of aan hem bij de uitvoering van de Overeenkomst bekend is geworden.
6. Informatie is vertrouwelijk indien deze ofwel als zodanig door de ene partij is aangemerkt dan wel de andere partij anderszins weet of kan vermoeden dat informatie vertrouwelijk is. Partijen zullen vertrouwelijke informatie die is verkregen van of ter beschikking gesteld is door de andere partij uitsluitend gebruiken overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst en deze niet direct of indirect aan derden verstrekken, of hiertoe toestemming geven, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. Partijen zullen voorts alle benodigde voorzorgsmaatregelen nemen om deze te beschermen tegen ongeautoriseerd gebruik en openbaarmaking.
7. Het gestelde in dit artikel geldt niet indien een partij vertrouwelijke informatie krachtens rechterlijke uitspraak of beschikking van overheidswege openbaar dient te maken.
8. Klant is verplicht maatregelen te nemen om te voorkomen dat ongeautoriseerde personen toegang (kunnen) hebben tot de Diensten en gegevens. Leverancier zal niet aansprakelijk kunnen worden gehouden voor schade die Klant lijdt doordat derden ongeautoriseerd of onwettig gebruik maken van Programmatuur en/of Dienst(en).

ARTIKEL 13. WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen, nader te preciseren of aan te vullen, zullen Partijen hiertoe tijdig en in onderling overleg overgaan. Gewijzigde of aangevulde werkzaamheden zullen, voor zover deze werkzaamheden buiten de inhoud of omvang van de reeds overeengekomen prestatie vallen, door de Klant aan Leverancier worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven en prijzen van Leverancier. Bij gebreke van eenduidige vastlegging geldt de administratie van Leverancier als dwingend bewijs voor de inhoudelijke strekking van wijzigingen, aanvullingen of preciseringen.
2. Leverancier is gerechtigd om zonder voorafgaande toestemming van de Klant meerwerk uit te (doen) voeren en door te berekenen, indien de kosten van het meerwerk niet meer bedragen dan tien procent (10%) van het oorspronkelijk overeengekomen bedrag. Leverancier is nimmer verplicht aan een verzoek tot meerwerk te voldoen. Leverancier kan verlangen dat voor de meerwerkzaamheden een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

3. Klant aanvaardt dat door wijziging van de werkzaamheden of meerwerkzaamheden als bedoeld in dit artikel het overeengekomen tijdstip van voltooiing van dienstverlening kan worden beïnvloed.
4. Klant is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.

ARTIKEL 14. OVERMACHT

1. Geen van Partijen is gehouden tot het nakoming 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 Derdeleveranciers van Leverancier, ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van Derdeleveranciers die door Klant aan Leverancier zijn voorgeschreven, iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Klant aan Leverancier 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 onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden.
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 15. NIET-OVERNAME MEDEWERKERS

1. 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 deze toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden, waaronder de voorwaarde dat daarvoor een vergoeding wordt betaald (zoals ter compensatie van de voor die medewerker betaalde opleidingen, gemaakte kosten of voor de medewerker gedane investeringen), met een minimum van €25.000 (vijftienduizend Euro).

ARTIKEL 16. GESCHILLEN EN TOEPASSLEIJK RECHT

1. Op de totstandkoming, de inhoud en geschillen aangaande de Overeenkomst, eventuele nadere overeenkomsten en de relatie tussen Leverancier en Klant, is Nederlands Recht toepasselijk, met uitsluiting van het Weens Koopverdrag.
2. Tot beslechting van geschillen die voortvloeien uit of verband houden met een Overeenkomst waarop deze AVW van toepassing zijn is de rechtbank Amsterdam bij uitsluiting bevoegd, onverminderd het recht van Leverancier beslag te leggen en andere voorlopige maatregelen te nemen of te doen nemen op die plaats(en) en voor die rechtelijke instanties waar dit Leverancier wenselijk voorkomt.

MODULE 2. ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR EN/OF WEBSITE

ARTIKEL 17. SPECIFICATIES VAN PROGRAMMATUUR

1. Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de Overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur en/of website door of vanwege Klant aan Leverancier 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.
2. Ontwikkeling van software (waaronder mede begrepen websites) vindt plaats op basis van voorafgaande schriftelijke specificatie en op basis van de door de Klant voor de ontwikkeling aan Leverancier ter beschikking gestelde gegevens en informatie.
3. Leverancier 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 Klant de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen. Klant verplicht zich de hem bekende onvolkomenheden in de specificaties of het ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur of website, steeds zo spoedig en volledig mogelijk aan Leverancier te melden.
4. Indien Partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van onderdelen van de programmatuur of website 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 18. ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR EN WEBSITE

1. Leverancier zal de programmatuur en/of website met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de specificaties of het ontwerp van de programmatuur en/of website en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met Klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken, afspraken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan Leverancier verlangen dat Klant zich schriftelijk geheel en onvoorwaardelijk akkoord verklaart met de specificaties of een prototype van het ontwerp. Leverancier is gerechtigd zijn werkzaamheden op te schorten tot het moment waarop Klant zich geheel en onvoorwaardelijk schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het prototype van het ontwerp. Indien is overeengekomen dat de ontwikkeling van de programmatuur en/of website in fasen zal plaatsvinden of indien Leverancier gebruik maakt van een ontwikkelmethode die uitgaat van een fasegewijze uitvoering, is Leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
2. De ontwikkelwerkzaamheden van Leverancier worden steeds uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst Leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.
3. Indien Leverancier voor opname of verwerking van een of meer tekstbestanden in de website één of meer vertalingen nodig heeft, zal Klant op eigen kosten zorg dragen voor deze vertalingen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien Leverancier zorg draagt voor de vertaling zal hij de daaraan verbonden kosten bij Klant in rekening brengen. Leverancier is op geen enkele manier verantwoordelijk voor de vertaalde tekst.

4. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Leverancier niet gehouden bij de uitvoering van de ontwikkelwerkzaamheden tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Klant op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de prestatieverplichtingen van Leverancier wijzigen
5. of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform de gebruikelijke tarieven van Leverancier.
6. Desgevraagd zal Klant Leverancier in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van Klant te verrichten.

ARTIKEL 19. OPLEVERING EN ACCEPTATIE

1. Leverancier zal aan Klant kenbaar maken dat het product in de acceptatieomgeving is opgeleverd door middel van het toezenden van het Protocol van Oplevering ("PVO").
2. Indien Klant van mening is dat Leverancier (nog) niet (volledig) aan zijn verplichtingen heeft voldaan zal Klant dit binnen veertien kalenderdagen na dagtekening van het PVO aan Leverancier kenbaar maken door het PVO responsformulier ingevuld aan Leverancier te verzenden met een motivatie van haar standpunt. Indien Klant niet binnen veertien kalenderdagen na opleverdatum het responsformulier van het PVO ingevuld aan Leverancier heeft verzonden, dan wordt het opgeleverde product geacht te zijn aanvaard.
3. Indien Klant het opgeleverde product geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Leverancier zich naar redelijkheid inspannen de reden van afkeuring weg te nemen. Dit kan Leverancier doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden van afkeuren niet opgaat. Zodra de aanpassing of motivatie gereed is, laat Leverancier dit aan Klant weten. De Klant zal de revisie of motivatie goed of af keuren binnen veertien kalenderdagen na schriftelijke mededeling van Leverancier. Indien Klant (opnieuw) afkeurt, zijn de leden 2 en 3 van dit artikel van overeenkomstige toepassing.
4. Werkzaamheden benodigd om de reden voor de gehele of gedeeltelijke afkeuring te corrigeren worden bij de Klant in rekening gebracht door Leverancier tegen de dan geldende tarieven, conform de afspraken in de Overeenkomst, tenzij Partijen een vast prijs zijn overeengekomen en er geen sprake is van meerwerk.
5. Het opgeleverde product zal binnen de acceptatieomgeving blijven totdat alle punten, zoals bedoeld in lid 2 in dit artikel, zijn opgelost door Leverancier conform lid 3 van dit artikel. Geconstateerde minimale gebreken die in gebruik name door de Klant van het opgeleverde product niet in de weg staan zullen door Leverancier bij een volgende iteratie van het opgeleverde product worden meegenomen. Deze zullen het beschikbaar maken van het opgeleverde in de operationele omgeving, noch finale facturering, in de weg staan.
6. Fouten in software van Derdeleveranciers komen nimmer voor rekening van Leverancier. Zulke fouten zullen door Leverancier gemeld worden in overeenstemming met de Overeenkomst daarover met de Klant en dienen door de Derdeleverancier te worden afgehandeld.

ARTIKEL 20. ONDERHOUD EN BEHEER WEBSITE

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Leverancier niet gehouden tot de terbeschikkingstelling van de voor het gebruik, onderhoud en beheer van de website benodigde hulpprogrammatuur en/of een zogeheten 'content managementsysteem'.
2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van Leverancier niet begrepen het onderhoud en/of beheer van de website en het verlenen van ondersteuning aan de technische en inhoudelijke beheerders van de website.

ARTIKEL 21. VERGOEDING EN ONTWIKKELINGWERKZAAMHEDEN

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur niet begrepen een vergoeding voor de door Klant 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 Leverancier in rekening gebracht.

MODULE 3. SPECIFIEKE BEPALINGEN VOOR ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

ARTIKEL 22. DIENSTVERLENING

1. Indien schriftelijk overeengekomen verricht Leverancier het onderhoud van de in de Overeenkomst tussen Partijen bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur en -indien dit schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 23 van deze AVW en – uitsluitend indien dit schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen- het ter beschikking stellen van nieuwe versies van programmatuur overeenkomstig artikel 24 van deze AVW..
2. Het onderhoud en de eventueel andere overeengekomen Diensten worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de Overeenkomst is aangegaan. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van Leverancier.

ARTIKEL 23. UITVOERING DIENSTVERLENING

1. Klant zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal Leverancier 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. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Klant zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Leverancier staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of gebreken zal werken of dat alle fouten of gebreken worden verbeterd.
2. Indien Leverancier het onderhoud online verricht, zal Klant zijnerzijds tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten. Leverancier is gerechtigd het onderhoud op te schorten of te beperken indien de infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten van Klant niet voldoen aan de door Leverancier gestelde eisen.
3. Klant zal alle door Leverancier verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur door Klant indien dit naar het oordeel van Leverancier noodzakelijk is. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan Leverancier het onderhoud opschorten of beperken.

4. Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door Leverancier zelf aan Klant is geleverd, zal Klant, indien Leverancier 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. Klant staat er voor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling en dat geen rechten van derden zich daartegen verzetten. Klant verleent Leverancier 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. Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden ter zake van de terbeschikkingstelling en het gebruik dat Leverancier in het kader van het onderhoud van het ter beschikking gestelde maakt.
5. Het onderhoud door Leverancier laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van Klant voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de programmatuur en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Klant staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Klant zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

ARTIKEL 24. NIEUWE VERSIE VAN DE PROGRAMMATUUR

1. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Leverancier 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.
2. Leverancier kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies Klant een nieuwe schriftelijke overeenkomst met Leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald. Leverancier 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. Leverancier is niet gehouden specifiek voor Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
3. Leverancier kan van Klant 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 25. UITSLUTINGEN

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 Leverancier;
 - 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 Leverancier valt;
 - e. het nalaten van Klant om de programmatuur tijdig te laten onderhouden;
 - f. het gebruik van een oude versie van de programmatuur die niet meer door Leverancier wordt onderhouden;
 - g. herstel van verminkte of verloren gegane gegevens;
 - h. andere niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken.
2. Indien Leverancier onderhoud verricht of andere werkzaamheden uitvoert in de gevallen genoemd onder lid 1 van dit artikel kan Leverancier de kosten van dat onderhoud of die werkzaamheden volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen, hetgeen het overigens door Klant verschuldigde wegens onderhoud onverlet laat.

MODULE 6. OVERIGE DIENSTVERLENING

ARTIKEL 30. CAMPAGNE ONDERSTEUNING EN REGIEVOERING

1. Indien en voor zover overeengekomen ondersteunt Leverancier Klant bij de uitvoering van diens marketingcampagnes en voert Leverancier de regie over die campagne, een en ander op basis van de in de betreffende SLA opgenomen specificatie.
2. De intensiteit van de campagne ondersteuning en regievoering is afhankelijk van het door Klant gekozen dienstverleningspakket. Upgrades in het dienstverleningspakket (bijvoorbeeld van zilver naar goud) zijn te allen tijde mogelijk en wel per een in overleg tussen Partijen nader overeen te komen datum, vanaf welke datum het bij de uitgebreide dienstverlening behorende tarief bij Klant in rekening zal worden gebracht. Downgrades (bijvoorbeeld van goud naar zilver) kennen – tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen – een aanvraagtermijn van tenminste zes maanden, waarna per de in overleg tussen Partijen nader overeen te komen datum het bij de minder uitgebreide dienstverlening behorende tarief bij Klant in rekening zal worden gebracht. Aanvragen voor upgrades en downgrades dienen schriftelijk dan wel digitaal aan Leverancier kenbaar gemaakt te worden conform het in dit artikel bepaalde.
3. Regievoering door Leverancier houdt nimmer verantwoordelijkheid van Leverancier in voor door andere leveranciers dan Leverancier uit te voeren activiteiten in de marketingcampagne. Ook in het geval Leverancier een verwachte doorlooptijd voor een marketingcampagne aangeeft is Leverancier niet aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van vertraging in de uitvoering van de campagne die direct of indirect het gevolg is van een doen of laten van (een leverancier van) Klant.

ARTIKEL 31. E-(MAIL)MARKETING, CAMPAGNE MANAGEMENT, LOYALTY PROGRAMMA MANAGEMENT EN DATAVERWERKING

1. Voor de juistheid van gegevens die door Klant ter beschikking wordt gesteld in het kader van Overeenkomsten inzake e-marketing, campagne management en/of loyalty programma management en/of de daar uit voortvloeiende Gegevensverrijking, staat Klant in. Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden te diervoor, daar mede onder begrepen, doch niet uitsluitend, aanspraken inzake ongevraagde e-mail en/of SMS en/of push notificatie.
2. Klant is zich bewust van het feit dat de kwaliteit van de Diensten van Leverancier mede afhankelijk is van de kwaliteit van de door Klant aangeleverde gegevens (met inbegrip van de conformiteit aan vooraf overeengekomen specificaties) en dat derhalve het op verzoek van Klant achterwege laten of beperkt uitvoeren van Gegevensverrijking een negatieve invloed kan hebben op de kwaliteit van de Diensten van Leverancier.

3. Klant staat er voor in steeds overeenkomstig de te dierzake relevante regelgeving en/of branche gerichte richtlijnen te handelen, daar mede onder begrepen, doch niet uitsluitend, de Gedragscode SMS-Dienstverlening en de Telecommunicatiewet, in het bijzonder Hoofdstuk 11 van die wet, en vrijwaart Leverancier voor schade als gevolg van het handelen in strijd met deze regelgeving en richtlijnen.

ARTIKEL 32. ZOEKMACHINE MARKETING

1. Klant erkent dat de werkzaamheden in het kader van Zoekmachine Marketing altijd zullen worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting. Daar Leverancier bij de uitvoering van de werkzaamheden is van externe factoren zoals bijvoorbeeld continu veranderende algoritmen van zoekmachines, kan Leverancier geen enkele garantie voor een te behalen resultaat geven.
2. In afwijking van hetgeen in artikel 8 is bepaald, aanvaardt Leverancier bij de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van Zoekmachine Marketing, behoudens opzet en bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Leverancier geen aansprakelijkheid, indien blijkt dat de praktijken die Leverancier voor Klant heeft toegepast een verslechterd resultaat, of zelfs een penalty van een zoekmachine heeft opgeleverd.
3. Als de te leveren Dienst bestaat uit search engine advertising en/of social advertising verleent Klant gedurende de looptijd van die desbetreffende Overeenkomst een bijzondere volmacht om namens haar advertenties te plaatsen. De omvang van de volmacht blijkt uit de door Klant geaccordeerde offerte en/of Overeenkomst en de daarin opgesomde activiteiten. Klant is zelf verantwoordelijk voor het advertentiebudget en het op tijd houden daarvan.

ARTIKEL 33. CONTENT CREATION EN COMMUNITY MANAGEMENT

1. Indien er bij Content Creation wordt gemaakt van afbeeldingen waarop rechten van derden berusten, bijvoorbeeld stock-foto's, -video's, -muziek, dan zal Leverancier Klant tijdig daarvan op de hoogte stellen. Artikel 4 is van overeenkomstige toepassing.
2. Klant verleent door het afnemen van Community Management aan Leverancier een bijzondere volmacht om namens haar handelingen te verrichten op de sociale netwerken waarvoor de Overeenkomst is aangegaan, inclusief het delen van content. De volmacht is herroepelijk, niet-privatief en voor de duur van de Overeenkomst.
3. Klant erkent dat Community Management altijd zal worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting. Leverancier kan geen enkele garantie voor een te behalen resultaat geven.
4. Klant beseft en erkent bij dezen dat het delen van content op sociale media en/of online platformen tot op zekere hoogte onomkeerbaar is als het gaat om eventuele negatieve of positieve gevolgen.
5. Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden inzake Community Management. In afwijking van hetgeen in artikel 8 is bepaald, aanvaardt Leverancier geen enkele aansprakelijkheid voor schade die samenhangt met de uitvoering van Community Management, behoudens als er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Leverancier. Derhalve is Leverancier bijvoorbeeld niet aansprakelijk voor eventuele imagoschade.
6. Klant beseft en erkent dat sociale media en online platformen haar eigen gebruiksvoorwaarden hanteren als het gaat om het delen van content. Klant verklaart bij dezen tijdig kennis te nemen van eventuele (gebruiks)voorwaarden en verklaart voorts gebonden te zijn aan die (gebruiks)voorwaarden. Uit de Overeenkomst blijkt op welke sociale media en/of online platformen de content gedeeld of geplaatst wordt.

BIJLAGE I DEFINITIES

1. AVW: Deze Algemene Leveringsvoorwaarden voor levering van producten en diensten van Bluedesk E-Business B.V.
2. Derdeleverancier: een leverancier met wie Klant een overeenkomst aangaat of is aangegaan en die gerelateerd is aan de totstandkoming van de Diensten en/of Programmatuur.
3. Dienst(en): de door Leverancier op grond van de met Klant gesloten Overeenkomst aangeboden producten en werkzaamheden.
4. Hosting: Dienst bestaande uit het op afstand, via internet, voor Klant toegankelijk maken van Programmatuur, data (zoals afbeeldingen), API's en/of Websites door implementatie daarvan op een centraal opgestelde fysieke of virtuele server, daar niet onder begrepen een managed service provider (MSP) dienst.
5. Klant: de afnemer van de Diensten.
6. Leverancier: Bluedesk E-Business B.V. statutair gevestigd te Noord-Scharwoude en kantoorhoudende aan de Rogier van der Weydestraat 8M te (1817 MJ) te Alkmaar en haar eventuele rechtsopvolgers.
7. Overeenkomst(en): de tussen Klant en Leverancier gesloten overeenkomst(en) waarop deze AVW van toepassing zijn verklaard.
8. Partij: een Partij bij de Overeenkomst.
9. Programmatuur: de door Leverancier ten behoeve van de aan Klant te leveren Diensten te gebruiken of door middel van Hosting toegankelijk te maken computerprogrammatuur.